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**<br>**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**<br>**UNIDAD DE ADQUISICIONES**<br>**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**<br>**COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS** | **CONTRATO NÚMERO 988E02622001** |

CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, REPRESENTADO POR EL **MTRO. ZOÉ ALEJANDRO ROBLEDO ABURTO, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL,** EN ADELANTE **"EL INSTITUTO"** Y, POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**, REPRESENTADA POR EL **C. ALEJANDRO CANASI LOZANO**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR",** A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DEL ANTECEDENTE, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

## A N T E C E D E N T E

**I.** La presente contratación es el resultado del procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional número **LA-050GYR988-E26-2022**, realizada al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3, fracción IX, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 27, 28 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y los relativos de su Reglamento, y en términos del Acta de Fallo, de 14 de diciembre de 2022, emitido por el Titular de la División de Servicios Integrales, dependiente de la Dirección de Administración de "**EL INSTITUTO**", en su calidad de Área Contratante, documento que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

## D E C L A R A C I O N E S

**I.** Declara **"EL INSTITUTO"**, por conducto de su Director General, 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** Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251, fracción IV, de la Ley del Seguro Social.

**I.3** El Mtro. Zoé Alejandro Robledo Aburto, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de **"EL INSTITUTO",** con fundamento en los artículos 268 fracción III y 277 F, párrafo cuarto, de la Ley del Seguro Social y 66, fracciones I y XVI del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio del Acta Pública número 74,291, de 3 de julio de 2019, pasada ante la fe del Licenciado Ignacio Soto Sobreyra y Silva, Titular de la Notaría Pública número 13 de la Ciudad de México, en la que consta la protocolización de su nombramiento como Director General de **"EL INSTITUTO"**, para celebrar, en forma indelegable, contratos plurianuales, cuya prestación genere una obligación de pago para **"EL INSTITUTO"**, igual o mayor a 190,150 veces la Unidad de Medida y Actualización (UMA), en alguno de sus años de vigencia, 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.



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

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectuó sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado, mismos que son responsabilidad de las áreas requirentes y técnica, en los aspectos que se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los elaborados por la división de Contratos y Convenios de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. Dictaminación, se registró bajo el número: DCC/DDCC/ACQ/2022/008

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en ejercicio de la facultad prevista en el artículo 75, fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, delegada mediante el oficio número 09 52 11 00 00/0000/2022 de 1 de febrero de 2022, por lo que se refiere a los aspectos que se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los elaborados por la división de Contratos y Convenios de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. Dictaminación, se registró bajo el número: DCC/DDCC/ACQ/2022/008

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

Su nombramiento como Director General de **"EL INSTITUTO"**, quedó inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio 97-5-19062019-180811, de 19 de junio de 2019, en cumplimiento a lo ordenado en el artículo 25, fracción III, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

**I.4** 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 adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, 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.5** **"EL INSTITUTO"** cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con cuenta número 42061506, con número de folio 0000411146-2022, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, y de conformidad con lo señalado en el oficio número 099001/6B3000/6B30/**2736**, suscrito por el Titular de la Coordinación de Presupuesto e Información Programática, en el que se señala que existe suficiencia presupuestal para el presente ejercicio fiscal, documentos que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

Los compromisos excedentes no cubiertos para los ejercicios fiscales 2023 y 2024, quedan sujetos para fines de ejecución y pago, a la disponibilidad presupuestaria con que cuente **"EL INSTITUTO"**, conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que apruebe la H. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, sin responsabilidad alguna para **"EL INSTITUTO"**.

**I.6** De conformidad con el artículo 277 F, párrafo primero, de la Ley del Seguro Social, el Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** autorizó llevar a cabo la contratación plurianual, del Servicio Integral de Centros de Contacto y el presupuesto a ejercer, conforme al Acuerdo número ACDO.AS3.HCT.271021/264.P.DIDT, emitido el día 27 de octubre de 2021 por el citado Órgano de Gobierno, documento que se agrega al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

**I.7** Para efectos fiscales las Autoridades Hacendarias le han asignado el Registro Federal de Contribuyentes **N° IMS421231I45**.

**I.8** Tiene establecido su domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado correspondiente, la cual es responsabilidad de la(s) área(s) técnica(s) requirente(s) los aspectos técnicos, económicos, y las demás circunstancias que determinen procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos técnicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75 fracción III, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, elaborado por la División de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores, en consecuencia, se registró bajo el número DC/DDCC/AOJ/2022/008

GOBIERNO DE MÉXICO

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) 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.-** Declara **"EL PROVEEDOR"**, por conducto de su Representante Legal, que:

**II.1** Es una persona moral legalmente constituida según consta en la Escritura Pública número 44,938, de 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 ahora Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 208833, denominada **INFOCREDIT, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es, entre otros, prestar servicios técnicos y profesionales especializados de atención y realización de llamadas telefónicas, intercambio de mensajes a través de medios electrónicos, centro de atención telefónica, centros de contacto u otras aplicaciones o plataformas tecnológicas, para realizar, entre otras, actividades encaminadas a la promoción de servicios y productos relacionados con todo tipo de servicios asistenciales, campañas de ventas masivas, telemarketing, promoción de servicios y productos financieros, encuestas de opinión, cobranzas, captura masiva de datos, generación de bases de datos, chats informativos, registro de usuarios, marcación automática, gestión de redes sociales, servir como canal de comunicación entre usuarios finales y prestadores de servicios diversos, mismo que fue modificado mediante Acta de Asamblea General Extraordinaria de Socios, de fecha 18 de octubre de 2021 y protocolizada por instrumento número 77,962, del 24 de noviembre de ese año, ante la fe del Licenciado Gerardo González Meza Hoffmann, notario público número 79 de la Ciudad de México.

Por Escritura Pública número 107,108 de fecha 18 de diciembre de 2013, otorgada ante la fe del Licenciado Rafael Arturo Coello Santos, Titular de la Notaría Pública número 30 del Distrito Federal hoy Ciudad de México; inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 208833, se hizo constar la transformación de la sociedad quedando su denominación social como **INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**

**II.2** El C. Alejandro Canasi Lozano, en su carácter de representante legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acreditan mediante la Escritura Pública número 116,094, de 7 de marzo de 2018, pasada ante la fe del Licenciado Rafael Arturo Coello Santos, Titular de la Notaría Pública número 30 de la Ciudad de México; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 208833*, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiestan que no les han sido limitado ni revocado en forma alguna.

**II.3** 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.4** 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



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

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos
de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, monto y demás condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado y suficiencia presupuestal, aspectos que corresponden a las áreas técnicas, económicos y las demás circunstancias que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 22, fracción I del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores, la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores, se registró bajo el número DJ/DCC/ACAF/0122/2024

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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.5** 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.6** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **INF960111P76.**

**II.7** 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.8** 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"** se verificaron para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

**II.9** 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.AS2.HCT.270422/107.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 27 de abril de 2022, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de septiembre de 2022, el cual se verificó 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.10** 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

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado correspondiente, los cuales son responsabilidad de las áreas técnicas y/o requirentes de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinen procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 73 fracción VII, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, mediante el oficio elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores de conformidad, se registró bajo el número DC/DJCC/ADQ/2022/005

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS



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

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.11** 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, Ciudad de México, teléfono: 55 5322 0450 ext. 2179, correo electrónico: alejandro.canasi@eficasia.com.

**II.12** 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 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.** Declaran **"LAS PARTES"**, por conducto de sus representantes legales, que:

**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.

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

## C L Á U S U L A S

### PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

**"EL PROVEEDOR"** acepta y se obliga a proporcionar a **"EL INSTITUTO"** el Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024, al amparo del procedimiento de contratación señalado en el antecedente de este instrumento jurídico, cuyas características, cantidades y especificaciones se detallan en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres).**

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

| | |
|---|---|
| **Anexo 1 (uno)** | "Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo y Acuerdo del H. Consejo Técnico". |
| **Anexo 2 (dos)** | "Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Precisiones Técnicas". |
| **Anexo 3 (tres)** | "Propuesta Técnica y Económica de **"EL PROVEEDOR"**, Fallo y Acta de Fallo". |
| **Anexo 4 (cuatro)** | "Documento de Designación de Administrador del Contrato". |



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

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectuó sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinan precisamente la cifras requeridas, montos y/o contenidos.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75 fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen electrónico de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores de la Unidad de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número DC/DJJCC/AOG/2022/008

**SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.**

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de **$108,110,400.00 (CIENTO OCHO MILLONES CIENTO DIEZ MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N.),** incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y el monto máximo del mismo es por la cantidad de **$270,276,000.00 (DOSCIENTOS SETENTA MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS 00/100 M.N.),** incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), los precios unitarios del presente contrato son por las cantidades señaladas en la propuesta económica de **"EL PROVEEDOR"**, que se agrega en el **Anexo 3 (tres)**.

Los montos mínimos y máximos por cada ejercicio fiscal son los siguientes:

| MONTOS | AÑO | | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| | 2022 | 2023 | 2024 | |
| IMPORTE MÍNIMO INCLUYENDO IVA | $28,512,000.00 | $45,484,800.00 | $34,113,600.00 | **$108,110,400.00** |
| IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA | $71,280,000.00 | $113,712,000.00 | $85,284,000.00 | **$270,276,000.00** |

El monto y distribución de los ejercicios fiscales 2023 y 2024 estará sujeto para fines de ejecución y pago, a la disponibilidad presupuestaria con que cuente **"EL INSTITUTO"**, en el ejercicio fiscal de que se trate, conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que apruebe la H. Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, sin responsabilidad alguna para **"EL INSTITUTO"**.

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 Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024, 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 a **"EL PROVEEDOR"**, una vez prestados los servicios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como por lo establecido en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

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" sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que **"EL**





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

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Jurídicos, Gobierno y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, Dictamen Jurídico y/o Técnico, de la contratación que se pretende realizar, ni de la información de mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 19 fracción III del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Jurídicos, Gobierno y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número DCCDJC/ADQ/2022/008

GOBIERNO DE MÉXICO
IMSS

**PROVEEDOR"** presente en forma impresa el CFDI, en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, ubicada en Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Código Postal 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 Administrador del Contrato, siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación de los servicios, conforme a los numerales cuarto y sexto del capítulo quinto, intitulado, de los Lineamientos para promover la agilización de pago a los proveedores contenidos en el "Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas", concordante con los artículos 65 y 66 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

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 CFDI al Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de innovación y Desarrollo Tecnológico de **"EL INSTITUTO",** ubicada en Calle Toledo No. 21, Piso 6, Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** deberá cumplir con los requisitos establecidos en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

El contrato y su Dictamen de Disponibilidad Presupuestal (DDP) deberán estar registrados en el Sistema PREI Millenium.

El CFDI deberá presentarse ante la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, para proceder a su glosa, revisión y, en su caso, aprobación. En caso de aplicar, dicho CFDI deberá contener el nombre, cargo y firma de autorización del Administrador del Contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a $2,000.00 (antes de IVA). Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-recepción en PREI-Millenium (cuando sea aplicable), número de proveedor, número de contrato, 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.

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, así como sobre la procedencia de la misma, mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75 fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen establecido en el artículo Primero del Acuerdo por el que se delegan facultades a la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJC/CLC/ADQ/2022/008

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS



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

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

**"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

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos
de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La revisión jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedencia, términos y condiciones de la contratación, así como sobre el precio de los bienes o servicios de mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75, fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos, de Atención a Órganos Fiscalizadores, en consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/008



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

la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL INSTITUTO".**

**"EL PROVEEDOR"** en el supuesto de que 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 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 la emisión del CFDI de ingreso por dicho concepto y entregarlo a **"EL PROVEEDOR"** para que se compense contra los adeudos

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinaron procedentes las antes requeridas, dentro y/o contratarse.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75 fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Contratos, Nivel Central, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores y, en consecuencia, se registró bajo el número: DG/DDJC/UACAOF/2022/068



GOBIERNO DE MÉXICO

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".

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.

**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**



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

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos,
de Atención a Órganos Fiscalizadores y
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, información técnica, económica y financiera que sustenta la actuación de la unidad administrativa requirente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos de presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica o quien cuente con facultades para ello, de conformidad con el Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores, se registró bajo el número 0100/DJ/DCC/DJDCC/2018/006

## CUARTA. VIGENCIA.

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 30 de septiembre de 2024, sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

## QUINTA. MODIFICACIONES DEL PRESENTE CONTRATO.

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 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 o por el 10% (diez por ciento) del monto máximo del ejercicio fiscal que corresponda, ambas en moneda nacional y sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA), esta última será renovada para cada uno de los ejercicios fiscales y deberá presentarse a más tardar dentro de los primeros 10 (diez) días naturales del ejercicio que corresponda.

**"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.

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa en principio sobre la institución, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, no del resultado de la misma, el cual es mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75 fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen especializado emitido por la persona titular de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJC/UAQ/2022/008

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS



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

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

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

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Jurídicos, Gobierno y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectuó sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, adjudicación, fallo, suficiencia presupuestal, vigencia de precios, precios de mercado, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o validez de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinan procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica o quien cuente con facultades para ello, con fundamento en el artículo 19 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Dictamen Jurídico de contratos y convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores, de la Dirección Jurídica, en registro bajo el número DJ/DDCC/CLyC/2022/008

GOBIERNO DE MÉXICO



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

**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 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, en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este contrato, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la Convocatoria, Junta de Aclaraciones y Acta de Fallo, disponibles para su consulta en CompraNet y a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica que se agregan en el **Anexo 3 (tres).**

## PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 30 de septiembre de 2024.

## LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Se deberá suministrar la partida única del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para lo cual **"EL PROVEEDOR"** deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en instalaciones propias de **"EL INSTITUTO",** ubicadas en la Ciudad de Morelia, Michoacán, con domicilio en Blvd. Alfredo Zalce No. 4485, Tres Marías, 58254, Morelia, Michoacán, donde **"EL INSTITUTO"** cuenta con espacio para instalar los servicios debiendo incluir lo siguiente:

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los montos o precios contenidos en el presente instrumento, ni sobre otras circunstancias que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos técnicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75 fracción III, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, elaborado por la división de contratos y concursos, con base en el dictamen emitido por la división de dictamen jurídico de contratos y concursos, ambas adscritas a la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJC/ADQ/2022/008



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

**Partida Única**

| Partida | Dirección Normativa | Campañas |
|---|---|---|
| **Única** | Dirección de Prestaciones Médicas | • Cita Médica.<br>• Orientación Médica Telefónica.<br>• Orientación Médica Telefónica Salud Mental (OMT Salud Mental).<br>• Código Infarto La Raza.<br>• Código Infarto Siglo XXI. |
| | Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico | • Mesa de Servicios Tecnológicos. |

Durante la vigencia del contrato **"EL INSTITUTO"** podrá solicitar la implementación de nuevas campañas.

**CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

**"EL PROVEEDOR"** se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones que se integran en el presente contrato como **Anexo 2 (dos)**, a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica que se agregan en el **Anexo 3 (tres)**, así como a la Junta de Aclaraciones que se encuentra disponible para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

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

Asimismo, se deberán observar los requerimientos, características y especificaciones técnicas, así como las ubicaciones en las que se serán operados los servicios, establecidos en el Anexo Técnico, en sus Apéndices y en el numeral 4 y sus subnumerales de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

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.

**DÉCIMA. NORMAS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.**

El servicio objeto del presente contrato 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 la Convocatoria, Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, monto y condiciones de la contratación, ni del resultado de la participación de terceros y corresponde al área contratante, en su caso, la verificación de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinan procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los negocios jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica en ejercicio de la delegación de facultades prevista en el artículo 19, fracción I del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores, en coordinación con la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores, en consideración a lo registrado bajo el número DJ/DUACAO/CLC/0202/2008

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

## DÉCIMA PRIMERA. CALIDAD DEL SERVICIO.

**"EL PROVEEDOR"**, deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, herramientas, técnicas y equipos adecuados para proporcionar el servicio requerido, a fin de garantizar que el objeto de este contrato sea proporcionado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a realizarlo a satisfacción de **"EL INSTITUTO"** y con estricto apego a lo establecido en las cláusulas del presente instrumento jurídico y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

**"EL INSTITUTO"** no estará obligado a recibir los servicios cuando éstos no cumplan con los requisitos establecidos en el párrafo anterior.

## 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.

**"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

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los montos, especificaciones técnicas y cantidades de los bienes y/o servicios que determinen procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75 fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, por lo que fue elaborado por la división de Contratos y Convenios en Materia de Adquisiciones de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDSC/ASQ/2022/008



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

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 de propiedad industrial o intelectual 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.

Asimismo, se deberán observar lo señalado en el numeral 17. de los Términos y Condiciones que se agregan en el **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.

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, montos y vigencias, así como de la suficiencia presupuestal, la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado y viabilidad de la contratación, que son responsabilidad de las áreas técnicas, económicas y las demás circunstancias que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 19 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores, en contratación, se registró bajo el número DJD/DDJC/ACO/2022/008

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS



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

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, y 22, de la Ley del Seguro Social, 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 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 prestado sea de su conocimiento y que pueda beneficiar o evitar un perjuicio a la misma.

**"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

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectuó sin prejuzgar sobre la autorización, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los aspectos técnicos contenidos en el presente instrumento jurídico, mismos que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en ejercicio de la atribución que le confiere el artículo 75 fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y fue elaborado por la persona titular de la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores, en cumplimiento a lo establecido en el oficio circular número DC/DJ/CCL/AOQ/2022/008

GOBIERNO DE MÉXICO



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

cualquier persona que tenga relaciones directas o indirectas con el objeto de las actividades que lleve a cabo.

Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** deberá observar lo establecido en el numeral 16 de los Términos y Condiciones que se agregan en el **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 adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, 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 del mismo 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.

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, así como a lo estipulado en Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

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

**"EL INSTITUTO"**, a través del administrador del presente contrato o a través del personal que para tal efecto designe, podrá rechazar el servicio si no reúne 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)** así como a lo establecido en Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet,

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado que sustenta la adjudicación, la cual es responsabilidad de las áreas técnicas, económicos y las demás circunstancias que determinan procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en términos de lo dispuesto en el artículo 19 fracción VII del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número DJD/DJCC/AOF/2012/068

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 numeral 10 de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato 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, sin considerar el I.V.A., por los conceptos, porcentajes y calculo establecidos en el Anexo Técnico y sus Apéndices y en el numeral 10 de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

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.**

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado, sobre la procedencia, la presunta sobre la procedencia y/o viabilidad de los aspectos técnicos, económicos y financieros, así como de la oportunidad que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en ejercicio de la facultad que le confiere el artículo 75, fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, en relación con el artículo 19, fracción VI, del mismo ordenamiento legal, mediante la suscripción del dictamen elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDCC/AOJ/2022/068

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS



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

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. 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 CUARTA. 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

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado y necesidades, la cual es responsabilidad de las áreas requirentes, técnicas y demás aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinan procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica en ejercicio de la facultad delegada en el artículo 19 fracción I del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores y conclusivamente, se registró bajo el número: DD/DSTC/AOJ/2022/068

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 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 QUINTA. 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, o en su caso la correspondiente a cada Ejercicio Fiscal dentro de los primeros 10 (diez) días naturales del ejercicio que corresponda.
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"**.

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los montos, precios unitarios, económicos y las demás circunstancias que determinen precios en las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75 fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Contratos, en su calidad de área consultiva de la Unidad de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/068



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

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. En el supuesto de que la Comisión Federal de Competencia Económica, de acuerdo con sus facultades, notifique a **"EL INSTITUTO"** la sanción impuesta a **"EL PROVEEDOR"** con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento de contratación, en contravención a lo dispuesto en la Ley Federal de Competencia Económica y artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

9. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente señalada en el presente contrato.

10. 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 aplicará las penas convencionales, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, decisión, precios, plazos, alcances técnicos, económicos y demás circunstancias que determinaron la necesidad correspondiente, ni se pronuncia sobre la investigación de mercado, ni sobre los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, o quien cuente con la delegación o facultad expresa para ello, en términos del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores y corresponde a la registrada bajo el número DJ/DDDC/AOQ/2022/008

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS



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

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.

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 SEXTA. 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.

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de las especificaciones técnicas, las cuales son responsabilidad de las áreas técnicas que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 95 fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores de la Unidad de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DJDC/ADQ/2022/008



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

## VIGÉSIMA SÉPTIMA. 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 OCTAVA. 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.

## VIGÉSIMA NOVENA. 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. 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.

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, ni del resultado de la investigación de mercado y precios de referencia, la determinación de la suficiencia presupuestal, los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinan procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica en ejercicio de la facultad que le confieren los artículos 19 fracción VII del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social y 10 apartado A fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación, con base en el proyecto elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DCI/DDC/CC/AOG/2022/008

**TRIGÉSIMA PRIMERA. 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 cuadruplicado, en la Ciudad de México, el **27 de diciembre 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**
De conformidad con lo dispuesto por el artículo 277 F,
cuarto párrafo, de la Ley del Seguro Social

**MTRO. ZOÉ ALEJANDRO ROBLEDO ABURTO**
Director General
R.F.C.: [redacted]

Interviene de conformidad con los artículos 6, fracción I, 8, párrafo primero y 69, fracción I, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, en relación con el artículo 277 F, de la Ley del Seguro Social, así como del numeral 7.1 del Manual de Organización de la Dirección .de Administración en relación con el artículo 268 A, de la Ley del Seguro Social

**LIC. BORSALINO GONZÁLEZ ANDRADE**
Titular de la Dirección de Administración
R.F.C.: [redacted]

Interviene, de conformidad con el artículo 69, último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; así como del numeral 7.1.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración en relación con el artículo 268 A, de la Ley del Seguro Social

**MTRO. FERNANDO LORENZANA ROJAS**
Titular de la Unidad de Adquisiciones
R.F.C.: [redacted]

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Jurídicos
de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectuó sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, idoneidad y conveniencia de la contratación, así como de la suficiencia de la investigación de mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o validez de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinan procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75, fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta de la Unidad de Asuntos Jurídicos de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/AOJ/0272/2022

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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



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

Interviene de conformidad con los artículos 6, fracción I y 74 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; numeral 7.1, del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico en relación con el artículo 268 A, de la Ley del Seguro Social

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

**MTRA. CLAUDIA LAURA VÁZQUEZ ESPINOZA**
Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
R.F.C. [redacted]

**C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ**
Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
R.F.C. [redacted]

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) 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**

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

**C. ALEJANDRO CANASI LOZANO**
Representante Legal

Dirección Jurídica
Unidad de Asuntos Consultivos, Contenciosos y de Atención a Órganos Fiscalizadores
Coordinación de Legislación y Consulta

La validación jurídica se efectúa sin prejuzgar sobre la justificación, procedimiento, términos y condiciones de la contratación, la suficiencia presupuestal, la viabilidad de los mercado correspondiente, ni se pronuncia sobre la procedencia y/o viabilidad de los aspectos técnicos, económicos y las demás circunstancias que determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

Los aspectos jurídicos del presente documento fueron validados por la persona titular de la Dirección Jurídica, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 75 fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, con base en el dictamen elaborado por la División de Dictamen Jurídico de Contratos y Convenios, de la Coordinación de Legislación y Consulta, de la Unidad de Asuntos Consultivos, Contenciosos y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/003/CAAC/2022/008

*RRSR/HRJ/LBGP/CJG*

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS



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

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL<br>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN<br>UNIDAD DE ADQUISICIONES<br>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y<br>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS<br>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS | Contrato Número<br><br>988E02622001 |

# ANEXO 1 (UNO)

## "DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO Y ACUERDO DEL H. CONSEJO TÉCNICO"

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

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

FOLIO: 0000411146-2022

[ ] Dictamen de Inversión

[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

580000 Coord de Servicl Administra

Concepto: OF 1438 RECIBIDO EL 21/09/2022 SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL MORELIA, MICHOACÀN PARA LOS EJERCICIOS 2022-2024

Fecha Elaboración: 22/09/2022

Total Comprometido (en pesos): $ 71,280,000.00
Cuenta: 42061506 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Informaclón: 099001 Centro de Costos: 500000
Partida Presupuestaria SHCP: 31901 Servicios integrales de telecomunicación

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)

| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 30,548.6 | 10,182.9 | 10,182.9 | 20,365.7 |

DISPONIBLE (en miles de pesos)

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 23,790.8 | 1,502.8 | 24,796.7 | 11,163.8 |

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en el numeral 7.5.9.4 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, es responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millenium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

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

Clave: 6170-009-001

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

SIN TEXTO

Of. N° 099001/6B3000/6B30/**2736**

Ciudad de México, a 27 de septiembre de 2022

**Ing. Deyanira Ramírez Ramos**
Encargada del Despacho de la Coordinación de Servicios Administrativos
de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Presente

Me refiero a su diverso No. 1468 recibido el 23 de septiembre del año en curso, que da seguimiento al oficio de Opinión y Respaldo Presupuestario No. 1563 de fecha 27 de agosto de 2021, con el cual se emitió la suficiencia presupuestaria para el proyecto plurianual denominado "Servicio de Centros de Contacto", por el periodo 2021-2025", por un importe total de $839'150,000.00 (Ochocientos treinta y nueve millones ciento cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) de acuerdo al siguiente calendario:

Cifras en pesos

| Servicio | 2021 (dic) | 2022 (ene-dic) | 2023 (ene-dic) | 2024 (ene-dic) | 2025 (ene-jun) | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Servicio de Centros de Contacto | 10,000,000.00 | 236,900,000.00 | 236,900,000.00 | 236,900,000.00 | 118,450,000.00 | 839,150,000.00 |

Por lo anterior, informa que mediante Acuerdo ACDO.AS3.HCT.271021/264.P.DIDT, el H. Consejo Técnico (HCT) autorizó el proyecto plurianual mencionado, sin embargo señala que la Coordinación de Estrategia Digital Nacional adscrita a la Presidencia de la República, no emitió el dictamen técnico favorable, toda vez que le solicitaron modificaciones al proyecto, entre las cuales se encuentra ajustar la calendarización por ejercicio fiscal y los montos originalmente descritos, sin exceder el total autorizado por el HCT, asimismo precisa que no se ejercieron recursos en 2021.

En este contexto, a fin de someter a aprobación del HCT dichas modificaciones al proyecto previamente autorizado, requiere la emisión del Oficio de Opinión y Respaldo Presupuestario por un importe total de $563'075,000.00 (Quinientos sesenta y tres millones setenta y cinco mil pesos 00/100 M.N.) para el periodo 2022-2024, afectando la cuenta 42061506 "Servicios integrales de tecnologías de información y comunicación", que se tiene previsto erogar de manera anual conforme a lo siguiente:

Cifras en pesos

| Servicio | 2022 (ene-dic) | 2023 (ene-dic) | 2024 (ene-dic) | Total |
|---|---|---|---|---|
| Servicio de Centro de Contacto | 148,500,000.00 | 236,900,000.00 | 177,675,000.00 | 563,075,000.00 |

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Continúa al reverso.../

Sobre el particular, conforme a lo dispuesto en el Apéndice B de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social, en el que se comunican las "Reglas para someter a aprobación del H. Consejo Técnico la autorización para la celebración de contratos plurianuales", me permito informarle que habiendo realizado el análisis presupuestario correspondiente y tomando en cuenta las proyecciones financieras del Instituto en el mediano plazo, con base en el Presupuesto autorizado por el H. Consejo Técnico mediante acuerdo ACDO.AS3.HCT.141221/339.P.DF de fecha 14 de diciembre de 2021, se concluye que existe suficiencia presupuestal para el presente ejercicio fiscal, en tanto que para el año 2023 el proyecto en mención forma parte del Anteproyecto de Presupuesto turnado a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en términos de lo establecido en el artículo 274 de la Ley del Seguro Social, así como la razonabilidad presupuestaria para el ejercicio fiscal 2024.

Lo anterior, en el entendido de que con fundamento en lo previsto en los artículos 275, fracción III; 277 F y 277 G de la Ley del Seguro Social, 32 y 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, así como el 20 y 25 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios de Sector Público, sus Reglamentos y el numeral 7.3.15 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social, los compromisos plurianuales que se deriven con motivo de este proyecto, quedarán sujetos a la disponibilidad presupuestaria anual del ejercicio fiscal de que se trate, por lo que será responsabilidad de ese ámbito administrativo, en caso de obtener Opinión Técnica Favorable, incluir en cada Anteproyecto de Presupuesto que se presente al H. Consejo Técnico del año que corresponda, los recursos necesarios para hacer frente a la obligación que derive del proyecto.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**Atentamente,**
**El Titular**

**Mtro. Eliécer Moreno Peralta**

C.c.p. Mtro. César Daniel Rojas Flores.-Titular de la Unidad de Operación Financiera. Para su conocimiento. (*)
Mtra. Mónica Alejandra Montano López.- Titular de la Unidad de Riesgos Financieros y Actuariales. Mismo fin. (*)
Lic. Dante Useda Miranda.- Titular de la División de Proyectos de Gestión Presupuestal. Mismo fin. (*)

(*) Se envía copia por el SICGC.

ART/JMV/COMB/EGC Vt- 3120

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

GOBIERNO DE MÉXICO

IMSS

*Secretaría del H. Consejo Técnico*

México 2021 Año de la Independencia

Of N°09/9001/030000/ **2074**

Ciudad de México, 27 de octubre de 2021.

**Mtra. Claudia Laura Vázquez Espinoza**
Directora de Innovación y Desarrollo Tecnológico

El H. Consejo Técnico, en la sesión ordinaria celebrada el día 27 de octubre del presente año, dictó el Acuerdo **ACDO.AS3.HCT.271021/264.P.DIDT**, en los siguientes términos:

*H. Consejo Técnico*

"Este Consejo Técnico, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 251 fracciones IV y XXXVII, 263 y 264 fracciones III, XIV y XVII, y 277 F de la Ley del Seguro Social; 5 y 57 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 31 fracción XX del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; de conformidad con el planteamiento presentado por el Director General, por conducto de la persona Titular de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, en términos del oficio número 117 del 18 de octubre de 2021; así como de los dictámenes de los Comités de Innovación y Desarrollo Tecnológico, y de Presupuesto del propio Órgano de Gobierno, emitidos en reuniones celebradas los días 20 de septiembre y 25 de octubre de 2021, respectivamente, **Acuerda: Primero.-** Autorizar que la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico lleve a cabo la contratación plurianual, por un período de 43 meses, del Servicio de Centros de Contacto, por un monto global máximo de hasta $839'150,000.00 (OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES CIENTO CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado, con la distribución anual siguiente: **a)** en el ejercicio fiscal 2021, la cantidad de $10'000,000.00 (DIEZ MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.); **b)** en el ejercicio fiscal 2022, la cantidad de $236'900,000.00 (DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.); **c)** en el ejercicio fiscal 2023, la cantidad de $236'900,000.00 (DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.); **d)** en el ejercicio fiscal 2024, la cantidad de $236'900,000.00 (DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.); y **e)** en el ejercicio fiscal 2025, la cantidad de $118'450,000.00 (CIENTO DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.). **Segundo.-** Instruir a la Dirección de Finanzas para que considere, dentro del presupuesto de operación a partir del año 2022, en cada ejercicio fiscal, las cantidades correspondientes al periodo contratado, de conformidad con el punto Primero de este Acuerdo, quedando sujetas a la disponibilidad presupuestaria del ejercicio de que se

...vta.

trate, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 24 y 25, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 32 y 50, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; así como 277 F y 277 G, de la Ley del Seguro Social. **Tercero.-** La presente autorización se limita, exclusivamente, al ámbito presupuestario y no tiene implicación alguna sobre los respectivos procedimientos de contratación que deberán llevar a cabo los servidores públicos responsables, con estricto apego a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento; las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social; y las demás disposiciones que resulten aplicables, conforme a lo establecido en el artículo 277 G, de la Ley del Seguro Social. **Cuarto.-** Instruir a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, para que informe a este Órgano de Gobierno semestralmente, sobre el avance de los resultados de la contratación plurianual a que se refiere el presente Acuerdo, así como su cumplimiento. **Quinto.-** Instruir a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, para que someta a consideración y aprobación de este Órgano de Gobierno las modificaciones que pudiera requerir esta autorización, privilegiando la continuidad y fortalecimiento del Servicio de Centros de Contacto".

Lo que comunico a usted para su conocimiento.

Atentamente, -

**Lic. Marcos Bucio Mújica**
Secretario del H. Consejo Técnico.

Con copia:

...

- Mtro. Zoé Robledo Aburto. Director General y Presidente del H. Consejo Técnico.
- Mtra. Luisa María Alcalde Luján. Secretaria del Trabajo y Previsión Social y Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el Sistema Integral de Control de Acuerdos (SICA).*

  Dr. Rogelio Eduardo Ramírez de la O. Secretario de Hacienda y Crédito Público y Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*
- Dr. Jorge Carlos Alcocer Varela. Secretario de Salud y Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*

  Lic. Alejandro Salafranca Vázquez. Encargado del Despacho de la Subsecretaría del Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*
- Dr. Hugo López-Gatell Ramírez. Subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud, de la Secretaría de Salud y Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*

...

- Lic. Omar Antonio Nicolás Tovar Ornelas. Director General de Programación y Presupuesto "A" de la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*
- Sr. José Abugaber Andonie. Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*
- Ing. José Héctor Tejada Shaar. Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*
- Ing. Salomón Presburger Slovik. Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*
- Dr. Manuel Reguera Rodríguez. Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*
- Sr. José Luis Carazo Preciado. Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*
- Mtro. Rodolfo Gerardo González Guzmán. Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*
- Sr. José Noé Mario Moreno Carbajal. Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*
- Sr. Sergio Beltrán Reyes. Miembro del H. Consejo Técnico. *La copia podrá ser descargada en el SICA.*

---

- Mtra. María Fernanda Heraldez Ríos. Coordinadora de Órganos de Gobierno.
- Lic. Gustavo A. Zavala Guerrero. Coordinador Técnico de Órganos Superiores. *La copia será enviada por el Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia (SICGC).*

AZG/JACM/MACG/

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

SIN TEXTO

| | | |
|---|---|---|
| | **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**<br>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN<br>UNIDAD DE ADQUISICIONES<br>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS<br>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS | **Contrato Número**<br>**988E02622001** |

# ANEXO 2 (DOS)

# "ANEXO TÉCNICO, TÉRMINOS Y CONDICIONES Y PRECISIONES TÉCNICAS"

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

# Anexo Técnico

## SGMP_AnexoTecnico

## Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

## *Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán.*

***2022-2024***

## Contenido

Contenido

1. Objetivo del Documento. 6
2. Objetivo. 6
3. Alcance. 6
4. Requerimientos técnicos. 13
4.1. Solución Tecnológica Multicanal. 14
4.2. Caracteristicas Técnicas de la Solución Tecnológica. 16
4.2.1. Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita. 18
4.2.2. CTI. (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés). 18
4.2.3. Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles).19
4.2.4. Chat 21
4.2.5. Mensajeria Instantanea tipo WhatsApp o equivalente. 23
4.2.6. Correo Electrónico. 24
4.2.7. Redes Sociales 27
4.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales. 28
4.2.9. Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto). 33
4.2.10. Servicios Web. 34
4.2.11. Buzón de Voz 35
4.2.12. Sistema de Monitoreo. 35
4.2.12.1 De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas). 37
4.3. Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal. 38
4.3.1. CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento. 38
4.3.2. Mensajes de Texto SMS 41
4.4. Repositorio electrónico virtual. 42
4.5. Blaster 42
4.6. E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea. 42
4.7. Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets. 43
4.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones). 43
4.5. Estaciones de servicio. 49
4.6. Perfiles Operativos 53
4.6.1. De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Michoacán. 53
4.6.2. PS-I con Agente Básico 54
4.6.3. PS-I Agente Especializado. 54



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO
*Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.*

4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán. 56
4.6.4.1. Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato: 57
4.6.4.2. Gerente de Operación: 58
4.6.4.3. Gerente de Calidad: 58
4.6.4.4. Gerente de Capacitación: 59
4.6.4.5. Supervisor de operación: 60
4.6.4.6. Supervisor de Work Force Managment: 61
4.6.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment: 62
4.6.4.8. Analista de Calidad: 63
4.6.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos: 63
4.6.4.10 Analista de Mesa de Ayuda: 64
4.7. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad. 66
4.7.1. Capacitación inicial, el Instituto de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente: 66
4.7.2. El Licitante presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá: 67
4.7.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato. 67
4.7.4. Referente al personal para inicio de operaciones por parte del Licitante, se requiere lo siguiente: 70
4.7.5. Para la campaña de Cita Médica: 70
4.7.6. Proceso de Capacitación y Desarrollo. 71
4.7.6.1. El Modelo de Capacitación requerirá: 72
4.7.7. Aseguramiento de la Calidad. 74
4.8. Disponibilidad de la Infraestructura 74
4.9. Difusión del CCIMSS Morelia, Michoacán. 76
4.10. Procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración del CCIMSS Morelia, Michoacán. 76
4.11. De las instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán. 78
4.12. Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán. 81
4.13. De la infraestructura que deberá proveer el licitante. 82
4.14. De las Bases de Datos. 83
4.15. Mesa de Ayuda. 85
4.16. Desarrollos de Interfaces. 86
4.17. Contingencia o fuerza mayor. 88
4.17. Plan de recuperación en caso de desastres (DRP). 88
4.18. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de El Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado. 89
4.19. Inicio y Finalización de los servicios. 90
4.20. De la transición y/o migración de los servicios: 92

5. Especificaciones técnicas 95
5.1 Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones: 106
6. Perfil del Proveedor 106
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 113
8. Cronograma de actividades 128
9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse. 130
10. Requerimientos de arquitectura tecnológica. 131
10.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales. 131
11. Restricciones e interfaces con otros elementos. 138
11.1 Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio. 138
11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán. 140
11.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM)para la operación del Call Center. 140
11.2.1.1. Funcionalidad Firewall. 140
11.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS): 140
11.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN. 141
11.2.3. Especificación Normativa para la operación del Call Center. 142
12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación. 143
13. Apéndices 144

## Control de versiones del documento

| Versión | Fecha | Descripción | Responsable |
|---|---|---|---|
| Versión 01 | 03/12/2021 | Creación | RómuloVizzuett Martínez |
| Versión 02 | 27/01/2022 | Revisión | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| Versión 03 | 01/03/2022 | Actualización | RómuloVizzuett Martínez |
| Versión 1.0 | 01/03/2022 | Aprobación | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| Versión 1.1 | 20/07/2022 | Actualización | RómuloVizzuett Martínez |
| Versión 1.2 | 05/10/2022 | Actualización | RómuloVizzuett Martínez |
| Versión 2.0 | 05/10/2022 | Aprobación | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| Versión 2.1 | 12/10/2022 | Actualización | RómuloVizzuett Martínez |
| Versión 3.0 | 12/10/2022 | Aprobación | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

## 1. Objetivo del Documento.

Establecer los requerimientos y las especificaciones técnicas y de calidad, así como el alcance para la prestación del **"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social Morelia, Michoacán"** (CCIMSS Morelia, Michoacán), para los ejercicios 2022-2024.

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

## 2. Objetivo.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante "IMSS" o "El Instituto", requiere del Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social Morelia en la ciudad de Morelia, Michoacán" en adelante (CCIMSS Morelia, Michoacán), para los ejercicios 2022 -2024, que incluyen equipamiento tecnológico, componentes habilitadores, insumos, personal dedicado y todo lo necesario para brindar los servicios objeto del presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

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

## 3. Alcance.

El Instituto requiere la contratación del Servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para los ejercicios 2022-2024, a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudición y haste el 30 de septiembre de 2024.

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

**Partida Única**

| Partida | Dirección Normativa | Campañas |
|---|---|---|
| **Única** | Dirección de Prestaciones Médicas | • Cita médica.<br>• Orientación Médica Telefónica.<br>• Orientación Médica Telefónica Salud Mental (OMT Salud Mental)<br>• Código Infarto La Raza.<br>• Código Infarto Siglo XXI. |
| | Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) | • Mesa de Servicios Tecnológicos |

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

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

- De manera inicial el Licitante deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio sus instalaciones, las cuales deben ser propias o arrendadas demostrando su posesión, las cuales deben estar ubicadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, así también deben cumplir los requerimientos y especificaciones técticas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, y Términos y Condiciones.

- De manera inicial, las campañas Código infarto y OMT Salud Mental y Mesa de Servicios Tecnológicos serán operadas en le Ciudad de México, en las siguientes ubicaciones:

  **Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**

  Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
  Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

  Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10
  Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

**Código Infarto Siglo XXI:**
Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

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

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

- De manera posterior, El licitante deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS dichas instalaciones deberán cumplir con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidas en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones.

- El Licitante deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administraración y operaración del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico.

- El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los siguientes espacios proporcionados por el IMSS:

| Nivel | Superficie construida m2 | Propuesta de uso |
|---|---|---|
| Nivel 2 | 648 | Centro de contacto (área B) (incluye area de baños por piso) |

| Nivel | Superficie construida m2 | Propuesta de uso |
|---|---|---|
| Nivel 3 | 648 | Centro de contacto (área A) (incluye area de baños por piso) |
| **Total** | **1,296** | |

- El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, habilitando al menos lo siguiente:

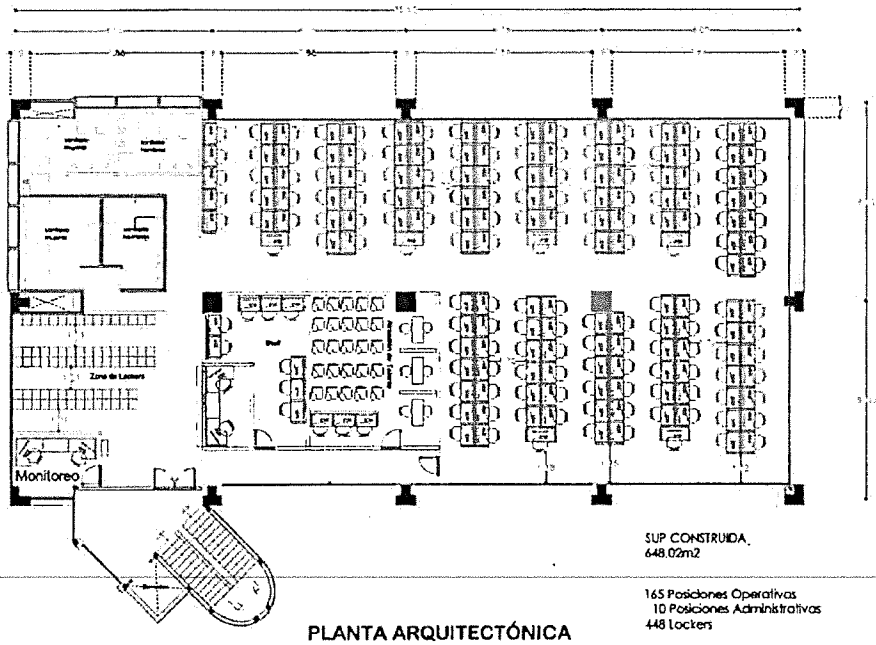
  - 300 estaciones de servicio
  - 50 estaciones de trabajo de usos multiples, dentro de los que destacan entre otros:

    - Estaciones de Supervisión (1 Supervisor por cada 15 operadores)
    - Estaciones de trabajo de Analistas de Calidad (1 analista por cada 15 operadores)
    - Estaciones de trabajo de Analistas de Work Force,

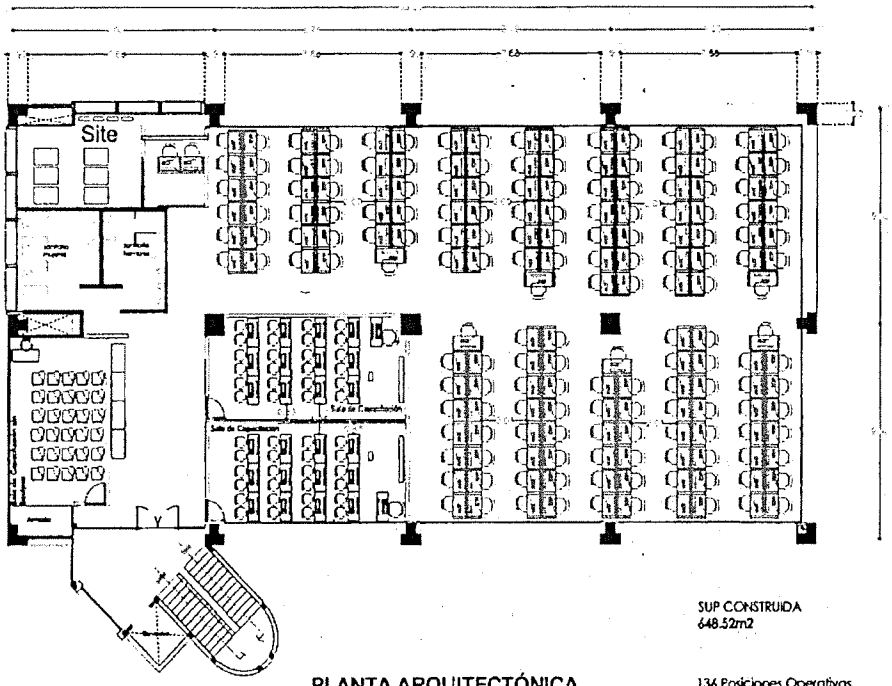
  - 3 salas de capacitación con capacidad de al menos 25 personas, cada una con equipo de computo con acceso a la solución del Centro de Contacto ofertada por El Licitante, proyector, con muro móvil para adaptar a sala de 50 o 75 personas.
  - Lookers para que el personal no ingrese objetos personales al área de operación, así como espacios necesarios para la operación del centro de contacto.

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

El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, para lo cual el IMSS sugiere de manera general la siguiente distribución, el licitante podrá modificar dicha distribución siempre y cuando tenga la autorización del personal del IMSS:




**PLANTA ARQUITECTÓNICA**
**NIVEL 2**




**PLANTA ARQUITECTÓNICA**
**NIVEL 3**

Las campañas Código infarto y OMT Salud Mental, serán operadas en le Ciudad de México, en las siguinentes ubicaciones:

**Códifo Infarto La Raza:**

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

**Código Infarto Siglo XXI:**

Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

**Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**

Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10
Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

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

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

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) establecidos en el numeral 9. Niveles de Servicio del presente Anexo Ténico.
- Elaboración e implementación de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán.
- Implementar los procesos de vinculación electrónica no presencial entre el IMSS y la población derechohabiente.
- Difundir los servicios proporcionados por el IMSS a los usuarios, ya sean derechohabientes, contribuyentes o público general.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y a El Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS Morelia Michoacán.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria así como aquellos previamente establecidos por El Instituto, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento.
- Atención de las diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de un grupo definido de agentes destinados a éste fin.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS Morelia Michoacán, independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios por cualquier canal de atención.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).
- Facilitar la interacción electrónica no presencial a fin de acercar los servicios del IMSS a los derechohabientes, contribuyentes y público en general.
- Habilitar la proximidad del IMSS con los derechohabientes, a través de las campañas que integran el servicio CCIMSS Morelia Michoacán.
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- El Licitante deberá ofertar la aplicación de las carácteristicas y especificaciones para todas las campañas que campañas que conforman el CCIMSS Morelia, Michoacán, definidas en los Apéndices correspondientes a cada campaña, relacionados en el numeral 13. Relación de Anexos del presente Anexo Técnico.
- Impactar en la calidad de los servicios de salud, en la innovación y transformación de la gestión gubernamental.
- Generar habilidades digitales en la población.

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

## 4. Requerimientos técnicos.

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

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

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

Las licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS Morelia, Michoacán., El 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.

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

En caso de presentarse por parte del 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.

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

**4.1. Solución Tecnológica Multicanal.**

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

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

- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, debe ser a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajeria Instantanea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Web, y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente Anexo Técnico.
- Registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán., mismas que se detallan en el numeral 10.1. Interoperabildad con Bases de Datos Institucionales del presente Anexo Técnico.

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

  - Relación del equipamiento que integra la solución propuesta, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad de cada equipo, así como su ficha técnica.
  - Relación del licenciamiento de la infraestructura de manera enunciativa más no limitativa; herramientas, bases de datos, CRM, así como componentes de

seguridad, monitoreo, reportes, registro en línea; adjuntando contrato de licenciamieno y las especificaciones técnicas emitidas por parte de los fabricantes de cada uno de los componentes que integran la solución propuesta.

- Para todos los componentes (SW y HW) que conforma la solución tecnológica propuesta por el licitante, este deberá incluir como parte de su propuesta técnica las licencias de uso y pólizas de mantenimiento correspondientes. El Licitante adjudicado deberá entregar copia de estas licencias y polizas de mantenimiento vigentes al IMSS, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deductivas correspondientes.

### 4.2. Caracteristicas Técnicas de la Solución Tecnológica.

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

- La solución tecnológica ofertada deberá estar equipada con una capacidad de procesamiento en hardware, software y licencias de uso de herramientas tecnológicas correspondientes al número de canales necesarios de conexión al servidor propuesto.
- La solución tecnológica ofertada deberá soportar y ofertar mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz).
- La solución tecnológica ofertada deberá permitir registrar respuestas a encuestas de servicio que deberán ser enviadas al finalizar la atención al usuario por parte de los PS-I, PS-P y PS-I Especializados.
- La solución tecnológica ofertada deberá operar plataformas de redes sociales tales como: Twitter, Facebook, Instagram, entre otras y permitir su interrelación con todos los componentes de la solución ofertada, así como la correlación entre las bases de datos de registro de interacciones.
- La solución tecnológica ofertada debe permitir obtener histórico y generar los reportes correspondientes para el seguimiento de todas las interacciones y medios de captación ofertados por El 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.
- La solución tecnológica ofertada debe permitir a través del teclado del teléfono, elegir opciones mediante un menú interactivo que deriven en instrucciones, comandos o acciones sobre el sistema, y que el resultado de esta solución le sea notificado al usuario sobre la misma llamada. Esta funcionalidad, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas para las que así se requiera.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que El licitante habilite nuevos menús interactivos a través del teclado telefónico; El Licitante deberá habilitar esta funcionalidad como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.

- La solución tecnológica ofertada debe permitir instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema a través de navegador web, y que el resultado de esta acción le sea notificado al usuario, mediante llamada telefónica, chat, correo electrónico o redes sociales. Esta funcionalidad, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo requieran.
- El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que el licitante habilite nuevos menús interactivos a través del navegador web; El Licitante deberá habilitar esta funcionalidad como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial.
- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de atender a partir del inicio de la prestación del servicio, la volumetría de llamadas, chats, correos electrónicos, así como los canales de servicio solicitados de todas las campañas.
- En caso de que el licitante proponga cambios en la solución tecnológica ofertada, estos no se podrán realizar en tanto no cuente con la autorización escrita del Administrador del Contrato.
- La solución tecnológica ofertada debe contar con un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o equivalente y demás componentes).
- La solución tecnológica ofertada debe permitir la administración y distribución de las llamadas, chat´s y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, deben permitir el manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), además de proveer monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el Anexo Técnico y Spéndices.
- La solución tecnológica ofertada debe permitir el tratamiento específico a las llamadas, chat´s y correos electrónicos en cola de espera que incluya opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente y tomar decisiones de enrutar la interacción dependiendo de la disponibilidad de los Agentes de acuerdo con lo especificado por cada área usuaria de campaña en el apéndice correspondiente.
- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de recibir, registrar y gestionar contactos asignando de manera automática al grupo de trabajo correspondiente (agentes multi skill jerarquizado) para cada una de las campañas o para la atención de varias campañas con un mismo agente de atención del Centro de Contacto.
- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de proveer marcadores tipo predictivo, progresivo o automático.
- El Licitante debe incluir como parte de su propopuesta técnica, un listado de las licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución técnológica ofertada, que utilizará en caso de resultar adjudicado, por lo que El Instituto podrá en cualquier momento de la vigencia del contrato, realizar las revisiones y validaciones que así lo considere, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

- La solución tecnológica ofertada debe permitir validar, registrar y supervisar la trazabilidad de las llamadas, chats, correos electrónicos y cualquier otro medio de atención para cada una de las campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán, desde su ingreso a la solución tecnológica ofertada por el Licitante, esta información podrá ser solicitada por las Áreas Usuarias de las Campañas y el área técnica en el momento que se requiera.
- La integración y utilización de una red tipo MPLS, LAN to LAN o VPN SD-WAN a efecto de permitir la conexión de sitios o agentes remotos que integren las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, se autoriza que durante los primeros 60 días que corresponden a la implementación/migración y puesta a punto, se comuniquen a El Instituto mediante un enlace VPN SD-WAN a través de internet usando el protocolo IPSEC.
- La solución tecnológica ofertada deberá contar con funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration) para manejo y operación de los agentes PS-I y PS-P, así mismo deberá tener la capacidad de integración con las aplicaciones que El Instituto determine y que serán necesarias para la consulta/registro y gestión de cada campaña que conforma al CCIMSS Morelia, Michoacán.
- La solución tecnológica ofertada debe contar con la funcionalidad de grabación de interacciones de audio y video con formatos MP3, MP4, WAV, WMP o cualquier formato que El Instituto autorice previa propuesta y justificación por parte de El licitante.

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

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

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

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

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

La Solución Tecnológica ofertada por El Licitante, deberá incluir desarrollos tipo CTI, es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el área usuaria de la

campaña determine, para la atención y "gestión" de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I y PS-P) del Centro de Contacto.

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

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

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

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

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

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

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

- El IVR deberá permitir la utilización de árboles de decisión para la atención de las llamadas, y la programación será ilimitada en el número de niveles del árbol del IVR.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

- Proveer, habilitar, administrar e implementar el árbol de decisiones que el Instituto defina al inicio del servicio, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar las mejoras, adiciones y cambios que el instituto indique durante la vigencia del contrato en el árbol de decisiones, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR, a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
- Modificar previa solicitud por escrito de El Instituto, las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.

- Proveer, habilitar, administrar e implementar la reproducción de grabaciones informativas que el Instituto determine, durante el tiempo de espera en línea telefónica del usuario, antes de que este sea atendido por un agente o por el IVR. El Instituto podrá solicitar que las grabaciones sean realizadas por el 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. El tiempo aproximado de la duración de la encuesta será de un minuto o lo que se defina en cada campaña.
- El costo del servicio será por hora de conformidad con los especificado en formato propuesta económica.
- Sumar las características de la validación del IVR con base de datos y agendamiento de citas y transacciones

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

**4.2.4. Chat**

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

- Agentes de atención PS-I, PS-P con acceso a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento, así mismo El Licitante proporcionará, detallará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de chat.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, 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 Morelia, Michoacán, 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 para atención de chat deberá proporcionar reportes en línea por fechas, rango de fechas y por operadores de los chats recibidos por un PS-I o PS-P, tanto en formato HTML como en XLS el cual incluirá además información referente a hora de inicio, duración, operador, identificador de la sesión de chat, e-mail de referencia, número telefónico de referencia, identificador del visitante (nombre/apodo), respuestas de la encuesta de satisfacción de los visitantes, calificación del chat, subcalificación del chat, quien termina la sesión de chat, estado e IP. El Área requirente y usuaria de la campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de reporte e incluir los campos y formatos necesarios.
- El Licitante proporcionará, detallará en su propuesta lo necesario para la habilitación de una encuesta de satisfacción del servicio en el canal de atención de Chat que utilizará el usuario a efecto de evaluar la satisfacción del servicio proporcionado por parte de los agentes PS-I y PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por el área El Área Usuaria de la Campaña, durante la vigencia del contrato se podrá modificar la estructura de la encuesta e incluir los campos y formatos necesarios.
- El Licitante deberá entregar a El Instituto las conversaciones de chat en formato de texto (*.doc), las cuales deberán contener los ID´s, fecha, nombre del PS-P y/o PS-I, la IP y alias del usuario del servicio, así como duración, fecha y hora de inicio y fin, de acuerdo a lo solicitado en el apartado "reportes" del documento Anexo Técnico y Apéndices correspondiente.
- El Licitante deberá brindar a El Instituto claves de acceso a efectos de consultar en línea del estado de la operación e informes parametrizables tanto a detalle como por ejecutivos.
- Una vez que el PS-I / chat de El 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.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará una funcionalidad que permita al usuario participar en una encuesta de satisfacción referente al servicio e información proporcionada para cada uno de los niveles de servicio recibido, esto es, en su caso, una calificación para PS-I y otra calificación para PS-P. Las preguntas de la encuesta

serán proporcionadas por parte de las áreas usuarias de las campañas y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio, lo anterior deberá ser incluido en la propuesta del licitante y su aplicación será previa a la finalización de la sesión de chat. Una vez iniciada la operación del servicio, la funcionalidad para realizar encuestas de salida descrita en el presente apartado deberá configurarse en un plazo no mayor a 3 días naturales.

- El Licitante proporcionará e incluirá en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de atención y gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Chat y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades:

  - Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.
  - Cada agente podrá atender al menos 4 sesiones simultáneas sin que esto impacte la calidad del servicio.
  - Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de chat, para su atención.
  - Permitir usar respuestas predefinidas por el Instituto (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
  - Contar con la funcionalidad de transferir un chat y envío automático por correo electrónico al finalizar la sesión.
  - Llevar un historial de todos los chats recibidos.
  - Asignar ID único a cada interacción de chat.
  - Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de chat.
  - Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.
  - Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
  - Permitir calificar cada sesión de chat.

- El costo del servicio de chat será por minuto de conformidad con los especificado en formato propuesta económica, donde cada operador podrá mantener hasta 4 sesiones de chat simultaneas sin costo adicional.
- Para el caso de **Chat** sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como como "disponible (Avail)", "tiempo hablado (Talk Time)", "transferencia", "ACW" (After Call Work) "tiempo en hold" (Hold Time). Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario.

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

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

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de 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 Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices, 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 Morelia, Michoacán, y en su caso, las páginas web que solicite El Instituto.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para Whatsapp o plataforma equivalente y en el presente Anexo Técnico, en que se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultaneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logueado.
- Para este servicio, el 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.

**4.2.6. Correo Electrónico.**

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

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los

componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.

- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos Institucionales de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, el Licitante suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, las páginas web que solicite El Instituto.
- El 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 de El Licitante, tal como lo solicite para cada campaña. En caso de ser dominio del licitante, este dominio deberá ser habilitado por parte del licitante y cedido al IMSS al concluir los servicios del presente contrato.
- Este tipo de atención por parte del CCIMSS Morelia, Michoacán, podrá ser con agentes PS-I y PS-P o ambos y brindará servicios que solventen los requerimientos de los usuarios que utilicen y accedan a este medio de atención a través de la página de contacto del IMSS.
- El 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.
- La funcionalidad ofertada 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 de El 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 deberá ofrecer la funcionalidad que permita a los PS-I y PS-P dar seguimiento a los contactos, ya sea por correo electrónico, chat y voz con la misma atención personalizada y homologada.
- Los PS-I contarán con la capacitación descrita por El Instituto y un protocolo proporcionado por El Instituto el cual les permita brindar las respuestas de manera consistente y estandarizada al usuario.
- Únicamente serán susceptibles de facturación con costo completo los correos electrónicos que El 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 de El Licitante, serán facturados al 50% del costo establecido, tal es el caso de quejas o consultas que excedan la capacidad del personal de El Licitante, así mismo, no serán facturados los correos electrónicos donde se detecte error o mala orientación.
- La máscara de captura en el portal de El Instituto, permitirá distinguir entre correos electrónicos de orientación, los relativos a quejas y requerimientos especiales, por lo que de manera programada, únicamente se le harán llegar a El 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 de El Licitante, deberá ser derivado a segundo nivel para su atención por parte de personal de El Instituto, por lo que estos correos transferidos serán susceptibles de facturación al 50% del costo.
- Para el caso de los correos electrónicos de las campaña Mesa de Servicios Tecnológicos y de cualquier otra campaña que integre al CCIMSS Morelia, Michoacán, El Instituto proporcionará a El licitante las plantillas de respuesta de los temas más recurrentes liberados.
- El Licitante proporcionará e incluirá en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Correo Electrónico y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades:

  - Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.
  - Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de correo electrónico para su atención.
  - Permitir usar respuestas predefinidas por el Instituto (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
  - Llevar un historial de todos los correos electrónicos recibidos.
  - Asignar ID único a cada interacción de correo electrónico.
  - 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.

### 4.2.7. Redes Sociales

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

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de Redes Sociales, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, 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 Morelia, Michoacán, 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 el presente Anexo Técnico, se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultaneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logeado.
- Para el caso de **Redes Sociales,** no se considerará facturable: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas en las que se determinen lo contrario.

### 4.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales.

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

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I y PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados mediante el servicio a través de agentes virtuales.
- El 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 cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación.
- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador del contrato. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.
- El costo del servicio a través de agentes virtuales será por evento, de conformidad con lo especificado en el formato propuesta económica.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en presente Anexo Técnico se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones.

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

Misma que, en su caso, deberá proveer de forma automatica a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a

texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un arbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada.

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

- Integrar comunicación Digital: Chat, Audio y/o Video mediante protocolo WebRTC
- Permitir contexto visual en tiempo real: Live Observation, CoBrowse, Screen Share e integración con sistemas externos, ejemplo CRMs
- Contar con tecnología que permita sincronizar sesiones de navegación entre dos o más pestañas del navegador. Debe ser capaz de detectar la pestaña del navegador donde el visitante ha estado activo más recientemente y de transmitir la representación de esa sesión de navegación a un operador (agente) a través de canales seguros.
- Contar con implementación y gestión de Inteligencia Artificial (IA) -- A través de canales propios o de terceros, sin importar la tecnología utilizada para el desarrollo de los Bots.
- El bot debe soportar tanto texto como voz en pantalla para las interacciones con los visitantes en el sitio web, es decir que se le pueda hablar a la pantalla.
- Contar con un SDK para aplicaciones móviles nativas Android y iOS, que permitan agregar las funcionalidades de voz en pantalla, video screen share y chat.
- Contar con mensajería a través redes sociales de mensajería directa.
- Reportería in App para gestionar toda la operación en sus canales digitales.
- El visitante de un sitio web deberá tener la capacidad de interactuar con un operador a través de varios métodos de comunicación diferentes; todo dentro de su navegador.
- El operador o agente deberá contar con una aplicación de navegador dedicada que permite observar las sesiones de navegación de los visitantes, realizar interacciones utilizando cualquier medio de comunicación y administrar las interacciones de los visitantes.
- Se deberá realizar una integración sencilla y lista para usar con cualquier sitio web a través de la instalación exclusivamente de una API en Javascript y no sea necesario hacer modificaciones de mayor complejidad al sitio web existente.
- La implementación deberá ser mediante la inclusión de una única etiqueta de secuencia de comandos en el HTML del sitio.
- Se deben proporcionar capacidades para personalizar la estética y el flujo de uso de la plataforma.
- Contar con la capacidad para hacer que el aplicativo esté disponible en todo el sitio o solo en determinadas páginas.

- Deberá permitir una fácil personalización de colores, logotipo, tamaño de pestaña y posicionamiento en la página.
- Deberá contar con personalización completa de la experiencia del visitante web con el SDK.
- Incluir integración con otros sistemas a través de un conjunto de API abiertas.
- La plataforma se deberá componer de un conjunto de API, SDK y aplicaciones de cliente web.
- La plataforma debe utilizar en canales de comunicación seguros (SSL) y basados en arquitectura orientada a servicios (SOA) que se implementan utilizando microservicios.
- Los canales de comunicación utilizados por la plataforma deben incluir WebRTC, Secure WebSockets, transferencia de información a través de HTTPS y comunicación de plataforma interna.
- La infraestructura deberá ser completamente en la nube , ofrecer una plataforma de computación en la nube escalable que proporciona seguridad y privacidad de un extremo a otro.
- Deberá proporcionar la capacidad de integrar los datos de la plataforma a otros sistemas a través de API o de exportación en tiempo real. Adicionalmente deberá integrarse con Quick Sight, sistema de inteligencia de negocio para mayor profundidad de reportes de operación y análisis.
- La aplicación deberá contar con dashboards en tiempo real para brindar estadísticas por equipos y colas.
    - Estadísticas de interacciones: Interacciones en vivo, tiempo promedio de manejo, nivel de servicio.
- Estadísticas de colas: Tiempo de espera promedio, tiempo de espera máximo, interacciones en cola, tasa de abandono.
- Estadísticas de operadores: Operadores sin interacciones, operadores con interacciones, tiempos de estado (los operadores pueden tener varios estados configurables).
- La aplicación deberá contar con dashboards históricos para brindar estadísticas por equipos y colas. También permite la selección del período de tiempo para mayor granularidad (semana, día, hora).
- Estadísticas de interacciones: Total de Interacciones, Interacciones de Audio/Video y/o Chat.
- Niveles de servicio: nivel de servicio total, nivel de servicio de audio / video, nivel de servicio de chat
- Estadísticas de colas: Tiempo de espera promedio, tiempo de espera máximo, tasa de abandono, tiempo promedio de manejo.
- Estadísticas de operadores: Cantidad de interacciones, tiempos de estado (los operadores pueden tener varios estados configurables).

**Seguridad**

- Seguridad de la Aplicación. La plataforma ofertada deberá contar con 5 roles de usuario distintos garantizan que sólo los usuarios con la autorización adecuada tengan acceso al sistema. Los roles incluyen: Nivel 1 - Admin, Nivel 2 - Support Staff, Nivel 3 - Super Manager, Nivel 4 - Manager, Nivel 5 - Operador.
- Autenticación. La plataforma ofertada deberá permitir varios mecanismos de autenticación y autorización en la aplicación Operator Client, que incluyen entre ellos: Formed-based Authentication , Single Sign-ON , API Token, Application Token y JSON Web Tokens (JWTs)
- Información (Data). La plataforma ofertada deberá garantizar la seguridad de los datos almacenados en la plataforma a través de la clasificación de datos, las herramientas de almacenamiento, los procedimientos de seguridad, la seguridad física de la infraestructura y los controles de autenticación / acceso. El almacenamiento de datos en el sistema y datos de los clientes deben estar alojados en bases de datos independientes y al mismo tiempo, garantizar que los datos específicos del cliente estén separados lógicamente de los datos de otros clientes.
- El Licitante al resguardar datos confidenciales, como la información de identificación personal deberá adherirse y cumplir estándares estrictos en torno a la seguridad de los datos.
- El Licitantan deberá contar con controles de datos. Los datos deben estar estrictamente controlados dentro de la organización y debe estar restringido a una lista de desarrolladores / dispositivos que se especifican en un Plan de Seguridad de la Información. Debe emplear estrictos controles de acceso que sigan un principio de acceso con privilegios mínimos. Asegurando que solo las personas con una necesidad operativa de acceso a los datos obtengan este acceso. Deberá utilizar sistemas de registro para garantizar que todos los accesos se registren correctamente para fines de auditoría. Se almacenan todos los datos del cliente en bases de datos cifradas en varias instancias en la nube. Las instancias en la nube y el hardware subyacente deberán ser certificados para ISO 9001, ISO 27001, FedRAMP, FIPS 140-2, SOC 1, SOC 2, SOC 3.
- Desde la perspectiva de la base de datos, algunas consideraciones de seguridad deberá ser almacenar contraseñas usando funciones de hash bcrypt, almacenar información privada encriptada a nivel de columna usando algoritmos AES y SHA256, deberá tener acceso restringido de red al servidor, solo comunicación entre el servidor y los clientes a través de SSL, etc..
- El proveedor deberá tener un informe publicado de Controles de Organización de Servicios 2 (SOC 2).
- Procesos y procedimientos de Seguridad

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El Licitante deberá contar con personal dedicado con responsabilidad por la seguridad en toda la organización. El personal dedicado a seguridad debe poseer la Certificación GIAC Security Essentials (GSEC).
- El Licitante deberá llevar a cabo verificaciones de antecedentes penales, según lo permitido por la ley, como parte de las prácticas de detección previas al empleo para todos los empleados y de acuerdo con el puesto y el nivel de acceso del empleado.
- El Licitante debe registrar todos los accesos a los sistemas y las ubicaciones físicas.
- El Licitante deberá contar con políticas y procedimientos formales para delinear los estándares mínimos para el acceso lógico su Aplicación e Infraestructura .
- El Licitante deberá contar con un Plan de Seguridad de la Información Escrito (WISP) que se actualice y revise al menos una vez al año para garantizar que las políticas contenidas en el mismo sean adecuadas para cumplir con todas las regulaciones federales y estatales aplicables.

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

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

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

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

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

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

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

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, de forma que se provean los servicios institucionales solicitados por los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, mediante el servicio sin la intervención de agentes de atención humano, pudiendo desbordar la atención en agente humano a petición del usuario del servicio.
- El 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 cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes no humanos o automatización de la operación.
- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador del contrato. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización.
- El costo del servicio a través de agentes no humanos será por evento de conformidad con los especificado en formato propuesta económica.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en el presente Anexo Técnico se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones.
- Para el caso de estos servicios, el costo será por evento, entendiendo que los eventos atendidos son la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre del evento, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario.
- El costo del servicio será fijo y aplicará al 100% solo en eventos completos, por lo que, en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención, propuesta por El Licitante, este evento no tendrá costo para El Instituto.

    - Eventos Informativo.- Cuando se proporciona información con consulta (s) a bases de datos: 100%
    - Cuando la transacción con consulta a bases de datos y se pone a disposición del usuario con aceptación de usuario: 100%

- Cuando la transacción con consulta a bases de datos y se pone a disposición del usuario sin aceptación de usuario: 30% de la tarifa ofertada.
- Evento no exitosa: en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención ofertada= 0%

**4.2.10. Servicios Web.**

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

- El Licitante proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer atención a los usuarios a través de los Servicios Web Institucionales, descritos en el presente a través de accesos a internet por parte de los usuarios / operadores del CCIMSS Morelia, Michoacán, utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- El Licitante proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos centrales de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, el Licitante suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, dentro de las páginas web del Instituto.
- El 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 usuaria 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 a El 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 Completel y Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA).
- El costo del servicio a través de agentes no humanos será por evento de conformidad con los especificado en formato propuesta económica y a solicitrud del Instituto.

**4.2.11. Buzón de Voz**

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

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

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

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

**4.2.12. Sistema de Monitoreo.**

El Licitante dentro de su propuesta deberá ofertar, describir, documentar y detallar todo lo necesario para la habilitación y puesta a punto de un sistema electrónico de monitoreo que debe formar parte de la solución tecnológica ofertada, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la Solución tecnológica ofertada, el 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 atención, de los cuales deberán estar disponibles para su consulta el audio y/o video para llamadas y únicamente video para chat y correos electrónicos, de todas las interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el CCIMSS Morelia, Michoacán. La habilitación del audio y video se aplicará conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico.
- Las grabaciones serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea, por el periodo que indique El Instituto, de al menos 30 días naturales.
- Las grabaciones producto de las interacciones de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el CCIMSS Morelia, Michoacán, serán entregadas en un dispositivo electrónico como parte de los entregables mensuales del servicio al Administrador del Contrato, El 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 funcionalidad que permita la consulta en línea e histórica en vistas de tableros basadas en aplicaciones en intranet para la medición de la disponibilidad del servicio y sus componentes.
- Envío de mensajes en tiempo real a los agentes monitoreados o a un grupo de ellos.
- Acceso al servicio de mensajería instantánea proporcionado por El Licitante a fin de tener comunicación inmediata entre el personal de El 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, ya que la herramienta especificada en este punto solo servirá como un canal adicional para enviar comentarios en vivo entre los supervisores y los agentes de atención de la campaña respectiva.
- Acceso a la Intranet del instituto para la consulta de temas.
- Posterior al periodo de consulta de las grabaciones on-line y entrega de las mismas en medios electrónicos, el 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.
- Serán registradas e identificadas las grabaciones en el sistema provisto por el Licitante, 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.
- El licitante deberá permitir al Instituto la explotacion de las bases de datos de CRM de cada campaña, a fin de generar estadisticos de consumo tanto a nivel tipo de servicio como de ubicación de los usuarios, perfil del usuario, perfil del servicio requerido y tendencias de consumo.
- El licitante habilitará pantallas con tendencias de consumo de servicios a nivel negocio, esto es, tendencias de consumo de servicios por ejemplo de cita médica por estado, región, tipo de servicio, perfil del paciente, entre otros, a fin de que el IMSS conozca las tendencias de consumo y de ejercicio de los servicios.
- El licitante permitirá al IMSS copia de sus diagramas de entidad relación detallados de sus BD operativas, a efecto de que el IMSS explote la información de las bases de datos de operación del licitante.
- En caso de ser necesario, el licitante permitirá al IMSS que genere bases de datos redundantes de sus BD operativas, a efecto de que explote la información de las bases de datos redundantes.
- El licitante habilitará para cada campaña indicadores de servicio a través de una herramienta de Bussiness Intelligence a efecto de que los administradores de cada campaña exploten la información de las bases de datos operativas del servicio.

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

El Licitante deberá incluir como parte de su propuesta técnica, pantallas de supervisión acompañadas por un equipo de cómputo personal, a fin de que estas pantallas de supervisión accedan a los sistemas de monitoreo de los servicios provistos por El 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 numeral 11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, del presente Anexo Técnico.

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

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

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

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

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

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

**BI Business Inteligence (Inteligencia de Negocio)**

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

El Área Técnica/Requirente determinará a El 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.

Al inicio del contrato, en las Mesas de Trabajo de Implementación, El Instituto proporcionará al Licitante la información relativa a temas, trámites, servicios, scripts de atención, plantillas de correo electrónico y chats, a efecto de que El Licitante la integre

en la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI que deben formar parte de su Solución Tecnológica ofertada.

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

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 Morelia, Michoacán, 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 ( reglas de negocio) para la operación de interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, equipos y servicios deberán entregarse a El Instituto a través del repositorio de información provisto por El Licitante para consulta de El 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 a El 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 operacionesLa 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 El 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, deberá ser actualizado en los sistemas Institucionales que El Instituto establezca, la actualización será con periodicidad que El Instituto establezca, para lo cual El Licitante deberá detallar, documentar, proporcionar, incluir los recursos para habilitar y prestar dicho servicio.

- Toda información, grabaciones, estadisticas, y material generado por motivo del presente servicio es propiedad del IMSS, y no podra ser reporoducida total o parcialmente sin autorizacion por escrito del IMSS.

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

**4.3.2. Mensajes de Texto SMS**

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

**4.4. Repositorio electrónico virtual.**

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

**4.5. Blaster**

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

**4.6. E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea.**

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

El 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.

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

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

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

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

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

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

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

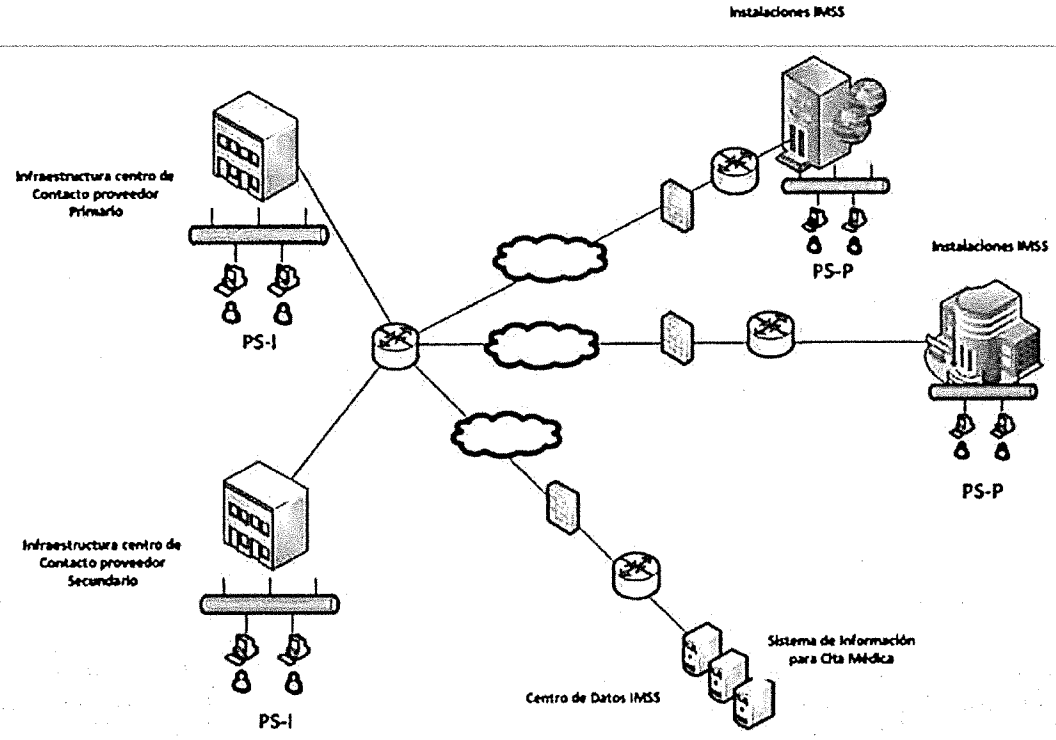
**4.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones).**

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El Licitante debe documentar, detallar, proporcionar y habilitar el o los enlaces bidireccionales, tipo punto a punto o tipo MPLS, y con nivel de servicio de al menos 99% en todos sus componentes, entre las instalaciones de El Licitante y las instalaciones de El Instituto o cualquier sitio que el Instituto determine para la operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS Morelia, Michoacán) entre los PS-I Básico, PS-I Especializados y PS-P, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en San Luis Potosi, S.L.P. con el que opera El Instituto, apegándose a los estándares que establezca el mismo, el costo de los servicios será a cargo del 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 deberán ser suficientes para cursar un tráfico inicial de al menos 150 Mbps entre su site de comunicaciones principal y El Instituto. La dirección del enlace de comunicaciones de capacidad de al menos 150 Mbps (o el ancho de banda que El 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 150 Mbps) es en Centro Nacional de Tecnologías de Información (CENATI México) ubicado en Calle Tokio #80 P.B. Entre Burdeos y Toledo, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México. Es importante destacar que con este enlace se brindan los servicios al conjunto conformado por los siguientes inmuebles: Tokio 80 – Toledo 21 y Reforma 476, por lo que con este servicio, se brindarán los requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles.

- Los enlaces de comunicaciones de El Licitante hacia los edificios del, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, y los que por razones operativas del CCIMSS Morelia, Michoacán, se sumen durante la vigencia del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que El Licitante considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento). El Instituto podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por El Licitante durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado.

- El enlace de comunicación que deberá ser provisto por El Licitante entre el site de comunicaciones principal ofertado por El Licitante y el Centro de Datos de El Instituto será de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior 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 150 Mbps y los diferentes sitios dentro del conjunto Reforma-Tokio-Toledo de El Instituto donde se ubiquen las campañas que conforman al CCIMSS Morelia, Michoacán, deben incluir en todos sus componentes tecnología de fibra óptica y ser independientes en sus trayectorias y con ancho de banda suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán.

- Los enlaces de comunicaciones de El Licitante entre su site principal ofertado y aquellos site donde proporcione el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, deberán contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, que de ahí operen, El Instituto podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por El Licitante durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado.

- 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 superior que El Licitante considere suficiente para brindar el servicio), donde El Licitante deberá instalarlos son las siguientes:

  - Las instalaciones del Centro de Contacto en Morelia Michoacan, se ubican en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán (enlace de al menos 150 Mbps)

  - Las instalaciones del Centro de Datos del Instituto, se ubican en Camino a la Presa San José número 2055, colonia Lomas 4 sección, C.P. 78216, San Luis Potosí, S.L.P.

  - Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE Siglo XXI, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México.

  - Las instalaciones de la supervisión de la campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, se ubican en Hamburgo No. 18, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

  - Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE La Raza, se ubican en Paseo de las Jacarandas S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P .02990, Ciudad de México.

  - Las instalaciones de la supervisión de la campaña Cita Médica, Orientación Médica Telefónica se ubicán en Durango 289, Piso 5, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México.

- En las siguientes instalaciones de la campaña de Orientación Médica Telefónica Salud Mental, que se ubican en las siguientes direcciones, no se requieren enlaces de telecomuncaciones, sin embargo si deberán instalarse equipos de computo del tipo PS-P:

  - Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
    Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

  - Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10
    Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

  - Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
    Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

  - Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
    Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

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

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

El Instituto brindará el acceso a El 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 Morelia, Michoacán.

El monitoreo de los enlaces que integren la propuesta técnica de licitante, deberá realizarse por El 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 CCIMSS Morelia, Michoacán., lo necesario a fin de que

se habilite la capacidad de diferenciar el tráfico de voz para darle el tratamiento de servicio adecuado (QoS). La mencionada funcionalidad y conectividad, deberá estar disponible previo al inicio del servicio, para realizar pruebas del servicio integral, incluidas las relativas al flujo de las llamadas, el acceso a los sistemas de El Instituto y la seguridad perimetral correspondiente.

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones del Instituto ubicadas, en la UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, , y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS Morelia, Michoacán., pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de computo del 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 Numeral 11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia Michoacán., y las reglas de seguridad que el área correspondiente en El Instituto determine.
- El acceso a la red de El Licitante permitirá hacer uso de la solución ofertada por el Licitante, mientras que el acceso a la red de El Instituto permitirá hacer uso o consumo de información de las aplicaciones Institucionales y en su caso correo electrónico a fin de cumplir con las especificaciones operativas, registro y seguimiento de atenciones por parte de los agentes operativos PS-I y PS-I Especializados del CCIMSS Morelia, Michoacán., en la herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán., actualmente El Instituto cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que el Licitante deberá habilitar todo lo necesario para que los equipos con los que prestará el servicios accedan a los servicios habilitados en sus instalaciones, la accesibilidad será a través del enlace que instalará en el inmueble ubicado en Tokio 80 y disponible en la DMZ establecida en Tokio 80 y del centro de datos institucional (el que determine El Instituto), para lo cual en su caso, deberá instalar o validar el cableado actual así como de patch panel y definir si utilizarlo, brindando su mantenimiento correspondiente o en su caso sustituirlo. En caso de decidir instalar switches departamentales, estos deberán ser administrados y monitoreados por el Instituto.
- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS Morelia Michoacán, a través de Base de Conocimiento, CRM, CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica, Chat, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a 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 Morelia, Michoacán, mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabildad con Bases de Datos Institucionales.

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

El Licitante dentro de su propuesta deberá detallar y describir los mecanismos de redundancia que ofertará, proporcionará, habilitará, configurará, operará e implementará para garantizar la continuidad operativa para la prestación del servicio en caso de desastre, detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los mismos guardan con los componentes de la solución ofertada, así como los dimensionamientos entre la infraestructura principal y la infraestructura redundante, así como propuesta de personal susceptible de operar en caso de contingencia en el sitio remoto.

**4.5. Estaciones de servicio.**

El Licitante deberá ofertar las estaciones de servicio a utilizar en las instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán, así como en las instalaciones en las que serán operadas la campañas Código Infarto La Raza, Código Infarto Siglo XXI y OMT Salud Mental, así como en las que, en su caso, sean requeridas por El Instituto para la implementación de nuevas campañas; para tal efecto El Licitante deberá incluir como parte de su propuesta técnica, describir y detallar de todo lo necesario para que habilite las estaciones de servicio, las cuales deberá incluir al menos lo siguiente:

El licitante deberá ofertar para la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, equipo de cómputo nuevo, en condiciones para la prestación del servicio para agentes y supervisores, cumpliendo al menos con las siguientes especificaciones mínimas requeridas:

***Módulo Base para Agentes y supervisores:***

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

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

1. Diademas (nuevo- con opción de compra).

2. Escritorios, mamparas, gaveta, nodos (nuevo)

Para agentes:

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

Para supervisores:

- Mamparas serán nuevas, preferentemente de al menos 1.20 x 0.60 x 1.70 con o sin gaveta, en su caso, con mecanismo de seguridad (llave) de 0.40x0.30 en parte superior.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que 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.

- Es responsabilidad del Licitante el suministro del cableado, equipos terminales, software con capacidad para acceder y administrar el CCIMSS Morelia, Michoacán, licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios, así como todo lo necesario para la correcta operación en red.
- El cobro de las estaciones habilitadas para PS-P deberá realizarse de acuerdo con los minutos de operación en la herramienta provista por el 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 la herramienta deberá ejecutar el procedimiento de log-off a fin de detener el cobro del servicio en estaciones PS-P sin actividad, siempre y cuando deje habilitadas el número de estaciones que definirá cada campaña para operar en éste supuesto. La Solución Tecnológica del CCIMSS Morelia, Michoacán, propuesta por el 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 las horas de servicio devengados, esto es, los horas de servicio en los cuales las estaciones de servicio se encuentran utilizando las aplicaciones de la solución tecnológica ofertada, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución tecnológica ofertada por el Licitante, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.
- El costo de las líneas telefónicas necesarias para la operación de agentes PS-P, PS-P especializado y PS-I, serán a cargo de El Licitante.

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 supervidoras de campañas 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.
- 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.

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

### 4.6. Perfiles Operativos

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

### 4.6.1. De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Michoacán.

- 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 El 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 Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del presente contrato.
- Para las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán,, 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 Licitante debe ofertar la atención a través de los distintos Canales de Atención de entrada y salida, para el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán., solicitados como son: Atención de llamadas Telefónicas Inbound, Outbound o Blended, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial entre otros, mediante el aprovisionamiento de las

siguientes Posiciones de Servicio (PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado) que incluyan el recurso humanos y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Licitante y en las Instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán., el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyan todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Instituto;

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

**4.6.2. PS-I con Agente Básico**

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

**4.6.3. PS-I Agente Especializado.**

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

- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que el 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.

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

- El Instituto en acuerdo con el Licitante ganador, determinará la cantidad de posiciones por campaña y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades del servicio del Instituto.
- La cantidad de agéntes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña, será determinada 15 días previos a la inicio de operacines del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en funciòn a la cantidad de llamadas recibidas, el porcentaje de abandono, porcentaje de ocupación y tiempo de atención telefónica.
- El Licitante ganador, dentro de los primeros 15 días naturales de cada mes, deberá aportar la información necesaria para que en acuerdo con el IMSS realice el redimensionaminto de posiciones por campaña.
- El Licitante ganador deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral de los Perfiles PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con El Instituto.
- Los contratos suscritos entre El Instituto y el 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.
- Derivar los temas fuera de su competencia, a las posiciones de servicio propias (PS-P), de acuerdo a la estructura operativa de cada campaña.
- Registrar, con base a los catálogos definidos para cada campaña, todas las interacciones, chats y correos electrónicos entre otros, recibidos por el CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por El Licitante para el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, así como conocer y manejar las funcionalidades de telefonía, chat y correo electrónico y aquellas necesarias para la operación de la campaña donde El Licitante lo haya asignado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Atender las llamadas Inbound, Outbound, Blended y las interacciones que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Atender las conversaciones de chat y correo electrónico, redes sociales que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto garantizar la continuidad de la operación durante toda la ventana de servicio. La definición de horarios de los agentes PS-I se especifican en el Apéndice correspondiente a cada campaña los cuales forman parte integrate del presente Anexo Técnico y deberá considerarse las mejores prácticas de la industria.
- Para el caso de encuesta a usuarios del servicio, las áreas requirentes establecerán los horarios de atención para lo cual El 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 del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), de acuerdo a lo especificado en cada campaña.
- La salida a consulta de información en internet referente a información propia del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, para los usuarios PS-I y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por El 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 a menos que el formato economico lo determine para los servicios que deban ser por minuto o cualquier otra unidad de medida, los servicios de las campañas se facturarán considerando los horas de servicio devengadas, esto es, las horas de servicio en los cuales las posiciones de servicio PS-I se encuentren utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout de horas contabilizadas por agente" a la solución propuesta por el Licitante, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.

**4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán.**

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

Cada campaña debe contar con los perfiles operativos, de supervisión y seguimiento operativo manejados por la industria de los centros de contacto, considerando la

habilitación los siguientes perfiles base o equivalente por parte del licitante sin costo adicional, de conformidad con lo siguiente:

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

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

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

1 Carta de constancias laborales
Curriculum Vitae

**4.6.4.2. Gerente de Operación:**

El licitante deberá designar un Gerente de Operación para campañas con 100 estaciones o más.
En caso de campañas con menos de 100 estaciones, se tendrá un Gerente de Operación para varias campañas a fin de acumular al menos 100 estaciones.

**Actividades:** Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de cada campaña, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por el área requirente y administradora de la campaña.
**Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (título o cédula), la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
**Experiencia:** De al menos 1 año en la operación de Servicios Centros de Contacto y Atención a Clientes.
**Certificaciones o diplomas:** Contar con al menos 2 diplomas o constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.
**Cartas de recomendación:**

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

**4.6.4.3. Gerente de Calidad:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Cartas de recomendación:**

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

**4.6.4.4. Gerente de Capacitación:**

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

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

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

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

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

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

**Certificaciones o diplomas:**

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

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

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

**Cartas de recomendación:**

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

**4.6.4.5. Supervisor de operación:**

El Licitante deberá designar un supervisor de operación por cada 15 PS-I por campaña. 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 al Licitante en los compromisos establecidos para la prestación del servicio, con experiencia en liderazgo de servicios como el ofertado, incluyendo la documentación probatoria referente a la licenciatura concluida y dominio en el uso de la solución tecnológica ofertada.

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

**Actividades:** Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña, será el encargado de validar el cumplimiento de las actividades de los supervisores operativos.
**Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
**Experiencia:** De al menos un año en servicios de supervisión y monitoreo Centros de Contacto y Atención a Clientes.
**Certificaciones o diplomas:** Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:
- Liderazgo y coaching.
- Manejo de office

**Cartas de recomendación:**
- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Licitante
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

**4.6.4.6. Supervisor de Work Force Managment:**

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

**Actividades:** Pronosticar de forma efectiva los recursos y los horarios de estos para realizar las tareas de atención de los diferentes canales de atención
Validar el cumplimiento de las actividades de los analistas de Work Force Management,
Definición y entrega de estrategias para tomar acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña,

**Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida afín al bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo y/o Ingeniería, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
**Experiencia:** De al menos un año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto.
**Certificaciones o diplomas:**
Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.
Certificación como coordinador o implementador COPC (**Customer Operations Performance Centre**)
**Cartas de recomendación:**
- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Licitante
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

**4.6.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment:**

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

Será responsable de la gestión del equipo operativo PS-I en instalaciones del 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.

**Actividades:** Dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad.
Generará reportes entregables al personal designado por el Instituto de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices correspondientes.
**Perfil:** Estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
**Experiencia:** De al menos un año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto.
**Certificaciones o diplomas:**

Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.

**Cartas de recomendación:**

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

**4.6.4.8. Analista de Calidad:**

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

**Actividades:** Monitoreo en línea, presencial y de grabaciones de voz, video y texto de PS-I (según corresponda) de las campañas asignadas.
Detección y seguimiento a la vigencia de la información brindada.
Informar de las desviaciones detectadas sobre los procesos de atención.
Retroalimentar a los PS-I asegurándose que comprendan adecuadamente la información institucional asegurando los estándares de calidad y atención establecidos por cada campaña.
**Perfil:** Estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura en el bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
**Experiencia:** De al menos un año en servicios de analista de calidad para servicios de Centros de Contacto.
**Certificaciones o diplomas:** Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

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

**Cartas de recomendación:**

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

**4.6.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos:**

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

**Actividades:** Desarrollo, implementación, habilitación y puesta en marcha del servicio de cada campaña, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por el área requirente y usuaria de la campaña para el inicio de los servicios.
**Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
**Experiencia:** De al menos 1 año como Gerente de Gestión de Proyectos en la implementación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
**Certificaciones o diplomas:** Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

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

Contar con los siguientes certificados:

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

**Cartas de recomendación:**
- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes del Licitante
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

**4.6.4.10 Analista de Mesa de Ayuda:**

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

**Actividades:** Brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo días inhabiles de 7 a 14 horas siempre y cuando haya operación en eso días inhabiles, entendiendo que de 7 a 8 am, ejecutarán validaciones a las plataformas tecnológicas del licitante a efecto de garantizar el correcto inicio de operaciones por parte del personal operativo del centro de contacto.
**Perfil:** Deberá cumplir con carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información, la acreditación será con título profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).
**Experiencia:** De al menos 1 año de experiencia comprobada en la solucion propuesta.
**Certificaciones o diplomas:** Contar con Certificado en ITIL V3 al menos fundations.
**Cartas de recomendación:**

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

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

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

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

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

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

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

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

**4.7. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.**

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

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

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

a. Supervisores, gerentes, capacitadores y líderes de operación y aquel personal que el administrador del contrato solicite su capacitación al licitante.

b. Operadores PS-I.

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

**4.7.2. 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 a 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 Morelia, Michoacán.
- El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal del Licitante asignados a las campañas de El Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, visitas de supervisión, 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 Morelia, Michoacán, o de las dependencias de El Instituto.

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

**4.7.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

La capacitación para los PS-I, PS-I especializados, PS-P o cualquier otro tipo de estaciones de trabajo en instalaciones del IMSS y operadas por personal provisto por el IMSS será en instalaciones de El Instituto, o donde el Instituto determine.
La capacitación para PS-I que operen en instalaciones del 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 adjudicado debe capacitar al personal PS-I, PS-P, PS-I Especializado y PS-P y a todo aquel personal de supervisión y operativo que se requiera para el presente servicio en los tiempos que se determinen en conjunto con el Instituto.

En referencia a las capacitaciones posteriores al inicio de operación y que deberán ser proporcionadas por el Licitante durante la vigencia del contrato del CCIMSS Morelia, Michoacán, 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 Morelia, Michoacán. 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 Morelia, Michoacán, 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 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, PS-I 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 período máximo de dos semanas a partir de la solicitud, para habilitar los servicios solicitados incluyendo la habilitación de infraestructura y capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados.

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

Previo al inicio de la operación, para las campañas CCIMSS Morelia, Michoacán, personal del Instituto transferirá la metodología y protocolos de atención del servicio al personal del 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.

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

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

**4.7.5. Para la campaña de Cita Médica:**

Las actividades de transferencia de la metodología y protocolos de atención del servicio es de 5 horas, en las cuales personal de El Instituto capacitará al personal del 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.

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.

**4.7.6. 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, detectando áreas prioritarias, necesidades de capacitación, número de cursos y de instructores, además de lugares, fechas, horarios, materiales, equipos, entre otros. El desarrollo y proceso de capacitación propuesto por el Licitante se entregará en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

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

**4.7.6.1. 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.

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 de El Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.

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

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

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

**4.7.7. Aseguramiento de la Calidad.**

El Licitante deberá incluir como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acredirá 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, según lo determinen El Instituto considerando:

- En caso de calificación menor a 85 en la evaluación, el agente deberá ser retirado de la operación en piso y ser incluido en un nuevo proceso de capacitación. Sólo en caso de obtener la calificación aprobatoria en la nueva evaluación podrá reincorporarse a la campaña.
- Tanto en el proceso de selección como en las evaluaciones de calidad, el personal propuesto por el 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 Morelia, Michoacán, antes de su liberación a operación deberán contar con el VoBo del administrador de la campaña o el personal designado por el Instituto.
- El Licitante deberá entregar a las áreas usuarias de la campaña que corresponda un reporte electrónico del personal evaluado incluyendo su documentación correspondiente con la frecuencia que el Instituto determine, en los términos que el presente Anexo Técnico especifica.
- Las áreas usuarias de cada campaña podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, según lo determinen.

**4.8. Disponibilidad de la Infraestructura**

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

instituto a cargo de cada campaña afectada y al área técnica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes.

En caso de no informar al instituto de manera oportuna los incidentes que afecten la operación dentro de los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico, el 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 Morelia, Michoacán, para el caso de incumplimiento en la prestación del servicio o la prestación deficiente del mismo.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, la información expresada es solamente de carácter informativo y no representa un compromiso u obligación por parte del Instituto respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto y de los 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:

**Cuadro 1. Histórico de Interacciones.**

| Dirección | Campañas | 2019 Interacciones Atendidas | 2020 Interacciones Atendidas | 2021 Interacciones Atendidas | Suma |
|---|---|---|---|---|---|
| DPM | Cita Médica | 4,752,685 | 3,084,285 | 2,920,802 | 10,757,772 |
| DPES | Mesa de Servicio Tecnológico | 99,228 | 83,457 | 89,021 | 271,706 |
| | **Total Código Infarto** | **379,480** | **1,474,907** | **5,189,072** | **8,167,872** |
| DPM | Código Infarto Siglo XXI | 9,328 | 3,691 | 3,972 | 16,991 |
| DPM | Código Infarto-La Raza | 5,887 | 4,613 | 1,475 | 11,975 |
| DPM | MPEC | 293,294 | 397,097 | 618,266 | 1,308,657 |
| DPM | MPEC SMS | 70,971 | 1,069,506 | - | 1,140,477 |
| | **Total OMT** | **7,084** | **526,728** | **2,792,569** | **3,361,677** |
| DPM | OMT Telefonía | 7,084 | 144,060 | 83,984 | 235,128 |
| DPM | OMT Información | - | 241,909 | 150,320 | 392,229 |
| DPM | OMT PREVITA | - | - | 796 | 796 |
| DPM | OMT Lab VIH | - | - | 3,363 | 3,363 |
| DPM | OMT Subrogación de Hospitales Privados. | - | 134,265 | 16,988 | 151,253 |
| DPM | OMT Salud Mental | - | 6,494 | 6,415 | 12,909 |

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el **Formato de Propuesta Económica (Apéndice 8)**, es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto.

### 4.9. Difusión del CCIMSS Morelia, Michoacán.

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

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

- El material deberá ser presentado de manera trimestral dentro de los primeros 10 días naturales de cada trimestre.
- La revisión y autorización se realizará por parte del área usuaria de cada campaña y la autorización será por parte del administrador del contrato.
- Plazo para revisión y autorización será de un máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción del material por parte del licitante.
- Plazo para realizar adecuaciones y correcciones por parte del licitante será de un máximo de 5 días hábiles.

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

El Licitante deberá ofertar al IMSS, los procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración necesarios para la correcta prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.

Lo procesos que el licitante deberá incluir como parte de su propuesta técnica son los descritos, de manera enunciativa más no limitativa son los siguientes:

- Proceso para autorización del Material para difusión del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Proceso para la Implementación para cada uno de los canales de atención.
- Proceso de Operaciones para cada uno de los canales de atención de entrada.
- Proceso de Operaciones para cada uno de los canales de atención de salida.
- Proceso para atención, gestión y control de las quejas y sugerencias de los usuarios del servicio, el cual deberá incluir las acciones correctivas y su aplicación.
- Procedimiento para el alta y baja de políticas de seguridad.
- Procedimiento general para reclutamiento, selección y contratación de personal necesario para la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Procedimiento para la Atención de Incidentes de Seguridad de la Información.
- Procedimiento para el borrado seguro de la información y el borrado seguro de servidores

- Procedimiento para la gestión y Administración de Bases de Datos.
- Procedimiento para control de proveedores de servicios necesarios para la prestación de servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Proceso para gestionar las altas, bajas y cambios de claves de usuarios del personal asignado al servicio CCIMSS Morelia, Michoacán., incluyendo los controles que permitan la confiabilidad del proceso.
- Proceso para la mejora continua del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Procedimiento para la gestión de grabaciones de video y audio de las interacciones del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Proceso de entrega de reportes y documentación soporte para facturación.
- Proceso de generación y entrega de reportes del servicio.
- Proceso de capacitación para cada uno de los perfiles y canales de atención.
- Proceso para generación de memorias técnicas.
- Procedimiento de aplicación Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación en Caso de Desastre (BCP/DRP).

El Licitante debe ofertar la entrega de los procesos antes indicados dentro de los 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación, costumizados (personalizados) al Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, incluyendo cada una de las campañas que lo conforman; los cuales serán verificados y autorizados por el IMSS.

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

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

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

Los procesos serán revisados y actualizados cada 6 meses durante la vigencia de los servicios, por el licitante de manera conjunta con el IMSS.

El licitnate deberá ofertar la certificación del CCIMSS Morelia, Michoacán, ubicado en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, para lo cual deberá incluir como parte de su propuesta lo siguiente:

La entrega de los procesos mapeados y documentados de acuerdo a las normas ISO9001:2015 e ISO 27001:2013 respectivamente hablando, deben ser efectuadas dentro de un término de 180 días naturales, tomando en cuenta a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de fallo. En caso de que El Licitante incumpla en tiempo y forma con dicha obligación, será acreedor a la pena convencional establecida en el apartado m) Penas convencionales y deductivas de los Términos y Condiciones.

La entrega de las certificaciones de la operación ubicada en IMSS Morelia, bajo los estándares aplicables para los centros de contacto en las normas mencionadas en el párrafo inmediato anterior, deben ser efectuadas dentro de un término de 180 días naturales, tomando en cuenta a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de fallo. En caso de que El Licitante incumpla en tiempo y forma con dicha obligación, será acreedor a la pena convencional establecida en el apartado m) Penas convencionales y deductivas de los Términos y Condiciones.

**4.11. De las instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**4.12. Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán.**

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- El Licitante deberá proveer al menos tres (3) aulas de capacitación en instalaciones del Instituto. El Licitante deberá proporcionar las salas de capacitación con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la Solución Tecnológica ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán, con al menos una capacidad de veinte (25) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, El 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 Solución Tecnológica ofertada, con opción de conexión al centro de datos de El Licitante, así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica de capacitación que oferte la cual deberá permitir la capacitación remota del CCIMSS Morelia, Michoacán, de la campaña que se solicite.
- Las salas de capacitación deberán contar con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación del Licitante al personal IMSS, se realizará en instalaciones del Instituto.

**4.13. De la infraestructura que deberá proveer el licitante.**

El Licitante presentará a más tardar un mes posterior al inicio del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, los diagramas de interconexión físicos y lógicos, los cuales deberán incluir lo relacionado a los respaldos de todos los componentes a utilizar para prestar el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, indicando detalladamente entre otros conceptos, la cantidad y anchos de banda de cada uno de los enlaces, troncales telefónicas, enlaces de datos a Internet y enlaces dedicados así como de todos los elementos involucrados en la solución ofertada, lo anterior será presentado por cada campaña, deberá ser actualizado al menos de manera mensual durante la vigencia del contrato y cuando se realicen modificaciones a su infraestructura física y lógica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

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

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

**4.14. De las Bases de Datos.**

El Licitante será el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el CCIMSS Morelia, Michoacán, durante la vigencia del contrato; debiendo cumplir con los estándares de seguridad (basado en ISO 27001:2013) y Normatividad vigente en materia de Protección de datos Personales. El 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.

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

- Gestionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas diarias.
- Contar con un administrador de estadísticas automatizado.
- Permitir la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores, conforme a los requerimientos del Instituto.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.

- Durante la vigencia del servicio se otorgará acceso a toda la información generada por campaña al personal que El Instituto designe. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, el 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, SQlJ, ODBC.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- Integra una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que el Instituto entregue al 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.

**4.15. 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, dicho personal deberá cumplir con carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información y contar con la experiencia comprobada en las soluciones que el 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 CCIMSS Morelia, Michoacán en cada inmueble.

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

El 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.

**4.16. Desarrollos de Interfaces.**

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

La propiedad de los Productos del Servicio redundará en beneficio del INSTITUTO a partir de la fecha de la concepción incluyendo sus etapas tales como Diseño, planeación, diseño de flujos operativos, elaboración de diagramas de flujo, matriz de decisiones, proyecto operativo, desarrollo y documentación de soluciones de intercambio de información con los sistemas IMSS mediante software principalmente basados en webservices, desarrollo y documentación de sistemas de información al interior de las soluciones e infraestructura ofertadas por el licitante, incluyendo las bases de datos de información o configuración, así como la creación o fijación en un medio tangible de expresión que se configuren como un Producto del Servicio. Cada aspecto susceptible de quedar protegido por derecho del autor del Producto del Servicio se considerará "trabajo realizado bajo contrato" dentro del significado que recibe tal expresión en la Ley Federal de Derechos de Autor de 1976.

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

El INSTITUTO otorgará al LICITANTE, durante la vigencia del contrato y formalizada a través de un convenio, una licencia personal intransferible, no exclusivo, libre del pago

de regalías, íntegramente pagada, para usar cualquier Producto del Servicio exclusivamente para la prestación de los mismos al INSTITUTO. El LICITANTE no puede usar el Producto del Servicio en relación con la prestación de Servicios a sus demás clientes o para un uso diferente a lo establecido en el servicio contratado.

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

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

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

El propietario único y exclusivo de Obras Preexistentes de terceros, y de todas las obras derivadas de las mismas que creen, inventen o conciban tales terceros, será el tercero que corresponda; en la inteligencia, sin embargo, de que el LICITANTE no instrumentará o utilizará Obras de Terceros en la prestación de Servicios a menos que las Obras de Terceros estén disponibles comercialmente o el LICITANTE haya hecho que tales terceros convengan en otorgar al INSTITUTO y a terceros prestadores de servicios contratados por el INSTITUTO (para los efectos de prestar servicios al INSTITUTO), por cuenta del

INSTITUTO, una licencia a perpetuidad, irrevocable, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada y vigente en todo el mundo, para usar, copiar, modificar y otorgar sub licencias de las Obras de Terceros en relación con el desarrollo de los negocios del INSTITUTO.

**4.17. 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 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, que pudieran verse afectadas, deberán estar situadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

**4.17. Plan de recuperación en caso de desastres (DRP).**

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.

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

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

- Proporcionar, configurar, habilitar, poner a punto y administrar un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de acuerdo con las necesidades del Instituto, y que genere estadísticas de flujo de interacciones y personal disponible en tiempo real teniendo el Instituto acceso total a la información en sitio.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la infraestructura necesaria para conectarse por medio de aplicaciones electrónicas a los servicios y aplicativos electrónicos de la nube privada que el IMSS le determine a El Licitante para optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, pudiendo ser el registro calendarizado de cita médica, base de datos de derechohabientes, consulta de vigencia de derechos entre otras, las cuales serán definidas para cada campaña.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la solución de servicios de centros de contacto que, en caso de requerirse, deberá integrarse a otro servicio de Centro de Contacto ya sea en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de El Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado:

  - Utilizará tecnologías y estándares descritos en este documento y/o aquellas adicionales que el Licitante oferte para llevar a cabo la integración, sin costo adicional para El 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 para El Instituto.
  - El Instituto implantará Mesas de Trabajo para la integración de los centros de contacto en la que se establecerá el plan de trabajo, las tecnologías, mecanismos, estándares y arquitecturas a utilizarse, considerando los puntos anteriores, así como el alcance de responsabilidad de cada parte y los acuerdos operacionales que deriven.

- Para aquellas campañas que durante la vigencia del contrato así lo requieran, El 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 de El Instituto, quedarán definidas en los documentos Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, de acuerdo a lo que se establece en los documentos citados, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la adecuada prestación del servicio, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada, se considerará que no cumple con lo solicitado en el presente documento incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en los apéndices para cada campaña.

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.

**4.19. 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 800 y números telefónicos locales, iniciando estos trámites al menos 30 días naturales previo a la finalización de la vigencia del contrato.
- Proporcionar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar previo al término de la vigencia del contrato específico.

- Designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine el Instituto, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.
- El 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, el Licitante 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
- 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 Morelia, Michoacán, de la información institucional (base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I y en general la información de su CRM), así mismo lo relativo a los datos de los derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio del siguiente Licitante, esta base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I se entregará en formato PDF, *.doc, *.txt y/o en *.xls o cualquier otro formato de común acuerdo entre el Instituto y 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.

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

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

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.

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

- A la conclusión de la vigencia del contrato, el 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.

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 800 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.

## 5. Especificaciones técnicas

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

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

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto. | |
| **IVR (Interactive Voice Response )** | Uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS) | Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta o consulta a bases de datos de la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado numérico telefónico y en su caso text to spech como es el caso de la utilización en la campaña Cita Médica Telefónica Automatizada. | Funcionales |
| **Correo Electrónico** | Salida (incluyendo atención al caso) | Servicio utilizado que permite el intercambio de mensajes entre usuarios. Junto con el mensaje se pueden adjuntar archivos. Para enviar un mensaje de correo electrónico es necesario tener la dirección del destinatario (se identifica por la @). El licitante deberá habilitar un dominio autorizado por el IMSS, dicho | Funcionales |

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | dominio deberá ser cedido al término de la vigencia de los servicios. | |
| **Correo Electrónico** | Envío Masivo. | Servicio utilizado que permite el envío masivo de correos electrónicos para compartir notificaciones personalizadas o genericas a los usuarios y público en general del IMSS | Funcionales |
| **Chat (Mensajería en Internet)** | Atención por Chat | Atención por medio de una conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet. El costo de este servicio es por minuto e incluye hasta 4 sesiones simultaneas por operador Humano. | Funcionales |
| **Mensajería instantanea tipo WhatsApp o equivalente** | Atención por WhatsApp o equivalente. | Atención por medio de una conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) por medio de las plataformas de mensajería instantánea. El costo de este servicio es por minuto e incluye hasta 4 sesiones simultaneas por operador Humano. | |
| **Redes Sociales (Mensajería en Internet)** | Atención por Redes Sociales. | Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas | Funcionales |

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO
*Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.*

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | pueden comunicarse a través de conexiones vía internet para temas de servicios institucionales. | |
| **Mensajes de Texto (SMS)** | Entrada de SMS | Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío y recepción de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil, a efecto de tomar acciones en los sistemas de computo institucionales ante la respuesta de los usuarios. El largo máximo del mensaje es de 160 caracteres sin caracteres especiales o en su caso, hasta 60 caracteres con caracteres especiales. En caso de mensajes mayores a esta longitud, se considerará multiplos del costo del mensaje básico, esto es, para el envio de un mensaje de | Funcionales |

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

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | hasta 60 caracteres con caracteres especiales. | |
| **Mensajes de Texto (SMS)** | Envio masivo de SMS | Servicio utilizado que permite el envío masivo personalizado o genérico de mensajes SMS para compartir notificaciones a las usuarios y público en general del IMSS | Funcionales |
| **Mensajes de Voz** | Mensaje de Voz (blaster) | Servicio utilizado que permite el envío masivo personalizado o genérico de mensajes de voz por medio de líneas telefónicas para compartir notificaciones a las usuarios y público en general del IMSS | Funcionales |
| **Plataforma automatica de atención** | Agente virtual | Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva | Funcionales |

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | acotado a un arbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros.<br><br>Misma que, en su caso, deberá proveer de forma automatica a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante | |
| | | de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un arbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada. | |
| **Servicio sin intervención de Agente Humano** | Texto a Voz | Texto a voz (Text-to-speech, por sus siglas en inglés), son sistemas que | Funcionales |

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO
*Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.*

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | convierten el texto a voz en el idioma habitual o requerido. | |
| **Servicio sin intervención de Agente Humano** | Voz a Texto | Voz a texto (Speech-to-text, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten la voz en el texto del idioma habitual o requerido. | Funcionales |
| **Servicios Adicionales** | Buzón de Voz | Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir y almacenar tanto los mensajes de voz como los datos del usuario cuando llaman al Centro de Contacto para solicitar algún servicio. | Funcionales |
| **Web service** | Servicio Web | Forma estandarizada de integrar aplicaciones WEB mediante el uso de XML, SOAP, WSDL y UDDI entre otros sobre los protocolos de la Internet, permitiendo intercambiar datos sin necesidad de conocer los detalles de sus respectivos Sistemas de Información. | Funcionales |
| **Procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013** | Elaboración, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán. | Elaboración, implementación y entrega de los procesos dentro de los 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación, costumizados (personalizados) al | Funcionales |

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, incluyendo cada una de las campañas que lo conforman; los cuales serán verificados y autorizados por el IMSS | |
| **Costo de migración** | Transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores | Se cuenta con un periodo aproximado de cuarenta días naturales contados a partir del día natural siguiente a la fecha de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma. | Funcionales |
| **Tiempo de afectación de la migración** | Tiempo ofertado por el licitante para la migración de los servicios en caso de resultar adjudicado | Tiempo ofertado por el licitante para la migración de los servicios en caso de resultar adjudicado, siendo muy importante que el plazo ofertado en este rubro, coincida con sus planes de trabajo y con el despliegue de servicios una vez adjudicado, ya que en caso de no cumplir estos tiempos será sujeto a las penas convencionales correspondientes. | Funcionales |
| **Desarrollo de Interfaces.** | La propiedad de los Productos del Servicio redundará en beneficio del INSTITUTO a partir de la fecha de la concepción incluyendo sus etapas tales como Diseño, planeación, diseño de | Por evento<br>De conformidad con lo requerido para el inicio de operación de cada campaña incluyendo las mejoras continuas durante la vida del contrato. | Funcionales |

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO
*Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.*

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | flujos operativos, elaboración de diagramas de flujo, matriz de decisiones, proyecto operativo, desarrollo y documentación de soluciones de intercambio de información con los sistemas IMSS mediante software principalmente basados en webservices, | | |
| | desarrollo y documentación de sistemas de información al interior de las soluciones e infraestructura ofertadas por el licitante, incluyendo las bases de datos de información o configuración, así como la creación o fijación en un medio tangible de expresión que se configuren como un Producto del Servicio. | | |

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

solicitado incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones

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

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 Términos y Condiciones, y las modificaciones que deriven de la(s) junta(s) de aclaración(es), detallando y desarrollando la solución propuesta para todas y cada una de las especificaciones y funcionalidades solicitadas en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

El 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 y Términos y Condiciones, las modificaciones derivadas de las juntas de aclaraciones y la Propuesta Económica.

**5.1 Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones:**

No Aplica

**6. Perfil del Proveedor**

El LICITANTE deberá acreditar ser una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", para tal efecto deberá adjuntar como parte de su propuesta técnica Curriculum Vitae actualizado de El Eicitante, el cual deberá de contener cuando menos la siguiente información:

- Nombre de la persona moral o persona física (Licitante)
- RFC

- Dirección fiscal, teléfono, correo electrónico
- Dirección de los centros de contactos propuestos (principal y alterno) para la prestación del servicio.
- Nombre y datos de contacto del representante legal
- Objeto social el cual debe ser relacionado con los servicios objeto del presente Anexo Técnico.
- Relación de servicios que ha prestado indicando los canales de atención, periodos de prestación de servicios y empresas o dependencias gubernamentales (clientes)
- Clientes con datos de contacto.
- REPSE, Registro de Prestadores de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
- Firma del representante legal

**Capacidad de los Recursos Humanos:**

El licitante deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio es propio para tal efecto deberá presentar la Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que deberá aparecer el personal ofertado que se encuentre vigente.

**Experiencia de los Recursos Humanos.-** El licitante deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la experiencia en la prestación del Servicio de Centros de Contacto, de conformidad con los perfiles indicados en el **4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia,** Michoacán**,** del presente Anexo Técnico, para lo cual deberá presentar:

- **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:

  - ✓ Nombre;
  - ✓ Domicilio;
  - ✓ Número de teléfono (fijo o celular);
  - ✓ Correo electrónico;
  - ✓ Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.
  - ✓ Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Cartas(s) de Constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.
- Carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos en papel membretado por cada uno de los perfiles solicitados que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.
- Identificación oficial vigente del personal propuesto.

**Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales:** El licitante deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con las habilidades requerida de a cuerdo con cada perfil requerido en el numeral **4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia, Michoacán**, para lo cual deberá presentar, de acuerdo a lo requerido para cada perfil, certificado de estudios, título o cédula profesional, aclarandose que para el caso de el personal especializado solo se aceptarán cédulas profesionales.

**Especialidad de los Recursos Humanos:** El licitante deberá acreditar que el personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la especialidad de a cuerdo con cada perfil requerido, para lo cual deberá presentar certificaciones de cursos, diplomados, maestrías o doctorado, de conformidad con lo requerido en el numeral **4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia, Michoacán.**

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.

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

**Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento:**

1.- El licitante deberá acreditar que cuenta con la **capacidad de los recursos económicos** para lo cual deberá presentar:

Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos del licitante son de al menos el equivalentes al 20% del monto total de su propuesta económica.

Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

2.- El licitante deberá acreditar que cuenta con la **capacidad de los recursos de equipamiento** para lo cual deberá presentar:

Diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que el licitante cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:

1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
2. Lugar de la sede propuesta.
3. Dimensiones de la sede propuesta.
4. Equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio,

Diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que el licitante cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:

1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
2. Lugar de la sede propuesta.
3. Dimensiones de la sede propuesta.
4. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas.

**Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.-** El Licitante deberá acreditar que al menos el 5% o más, de la totalidad de su plantilla de empleados tiene alguna discapacidad y se encuentra dado de alta en el IMSS, con una antigüedad mayor a 6 meses.

**Politicas de Igualdad de Genero:** El Licitante debe presentar la certificación a través de la cual acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente, emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, en los términos de lo previsto en el artículo 34 fracción XI de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

**Participación de MIPEYMES.-** El licitante deberá acreditar haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del Servicio de Centro de Contacto, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI). El documento con el que se acreditará será la constancia del registro ante el IMPI no mayor a 5 años. El documento en el que especifique los bienes y la forma en que los usará para la prestación del servicio.

**Experiencia de el Licitante:** El LICITANTE deberá acreditar que cuenta con experiencia comprobable de al menos 1 (año) y máximo 5 (cinco) años en la instalación, implementación, migración, puesta a punto, administración, operación, soporte, así como en todas las acciones y gestiones necesarias para brindar el "Servicio de Centros de Contacto" que lepermitan proveer a El Instituto las capacidades operativas relacionadas al servicio de conformidad con lo requerido en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, así como todo el soporte necesario para su correcto funcionamiento de manera permanente y la gestión de la operación, incluyendo las acciones de validación en todos los componentes de infraestructura previo al inicio de operaciones; lo anterior deberá ser acreditado mediante contratos vigentes o concluidos con los cuales el licitante puede acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en el presente Anexo Técnico.

Para acreditar la experiencia, el licitante presentará mínimo 5 y máximo 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con institución pública o empresa privada completos, legibles, firmados cuya formalización hubiera sido dentro de los últimos 10 años anterior a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones.

La prestación de servicios similares. Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos 2 (dos) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:

- Atención Telefónica con información oficial o normativa
- Concertación y o agendamiento de citas / reservaciones
- Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).

**Especialidad del Licitante:** El licitante deberá acreditar experiencia, capacidad y conocimiento para realizar la implementación, administración y operación del Servicio de Centros de Contacto, comprobable a través de contratos similares al servicio solicitado, para lo cual deberá presentar mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada,

legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones.

Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos de los siguientes:

- Atención Telefónica con información oficial o normativa del cliente
- Concertación y o agendamiento de citas/reservaciones
- Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).

**Propuesta de trabajo:**

**Metodología.**

Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que el licitante propone utilizar para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el posible proveedor logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.

Deberá estar basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual deberá el licitante señalar expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la Convocante el apego.

No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

**Plan de trabajo.**

El licitante deberá presentar un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos optimizados con la volumetría proporcionada por el Instituto como referencia para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:

A. Actividades a realizar.
B. Secuencia.
C. Plan de desarrollo de Recursos Humanos
C1. Programa de Capacitación
C2. Calendario de Evaluaciones
D. Recursos asignados.
E. Responsables de las actividades.
F. Plan de crecimiento de posiciones.

G. Duración del proyecto.
H. Fecha de inicio.
I. Fecha de conclusión.

**Matriz de Escalación**

El Licitante deberá incluir como parte de su propuesta técnica una matriz de escalación con tiempos definidos de atención, niveles de atención y solución a fallas para el servicio CCIMSS Morelia Michoacán, incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos, como celulares; así tambien El Licitante que resulte adjudicado deberá presentar por escrito a El Instituto la matriz de escalación dentro de los dos días naturales siguientes a la fecha de notificación del fallo.

El licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato del Instituto; y
- Nivel de Escalamiento interno del licitante.

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

**Plantilla y organigrama.**

El licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- Un organigrama completo de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.
- La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (deberá incluir a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)
- El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

**Cumplimiento de contratos convenios, pedidos u órdenes de trabajo.**

Para acreditar este punto, el Licitante deberá presentar copia de máximo 6, contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito.

Los contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre indicando número de contrato, nombre del cliente, vigencia y documento con el que acredita su cumplimineto (pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito) y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos.

Que hayan sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.

Los contratos que preste servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga la operación de al menos 1 (uno) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:

- Atención de llamadas con información normativa
- Concertación y o agendamiento de citas.
- Atención a través de medios electrónicos

El licitante deberá presentar la Opinióndel Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en sentido POSITIVO, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

El licitante deberá presentar la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social en sentido POSITIVO, expedido por el IMSS vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

El licitante deberá presentar la Constancia de Situación Fiscal emitida por la Coordinación General de Recaudación Fiscal del INFONAVIT vigente al bimestre que corresponda y en la que no se idetifiqueb adeudos ante el INFONAVIT

**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 CCIMSS Morelia, Michoacán, 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 área usuaria de cada campaña y al área técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo de almacenamiento electrónico (DVD, Disco óptico, USB, etc.) la documentación al administrador del contrato. En caso de que la información que debiera estar contenida en el repositorio no esté presente o esté presente de manera parcial, se aplicará la deductiva correspondiente.
- Esta documentación deberá ser incorporada a una herramienta electrónica de colaboración (sitio seguro) con niveles de seguridad que permita documentar la operación del servicio y sea accesible vía web de manera permanente por cada administrador de campaña utilizando para ello claves de usuario y password.
- La herramienta de colaboración provista por el 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 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 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, para cada campaña se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes, cualitativos y cualitativos de manera enunciativa más no limitativa, siempre y cuando estén de conformidad al presente anexo técnico.

El 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, para los caso de indisponibilidad, el reporte correspondiente indicará las causas de raíz

que provocaron la interrupción del servicio, así como el plan de trabajo para solucionar las causas raíz a fin de evitar subsecuentes interrupciones.

Se deberá proporcionar como parte de la propuesta, capacitación al personal IMSS que operará la propuesta tecnológica, además, los manuales e instructivos (en español latino) de operación y supervisión del sistema propuesto de la solución del Centro de Contacto (CCIMSS Morelia, Michoacán) por parte del 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:

- 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 Morelia, Michoacán, para las interacciones de los diferentes servicios de atención a nivel agente y campaña como:

- Tiempo promedio de la interacción.
- Porcentaje de abandono.
- Tiempo promedio de contestación.
- Tiempo total de conexión.
- Detalle del cumplimiento de cada uno de los niveles de servicio establecidos (SLA).
- Reporte de la trazabilidad específica de cada una de las interacciones, desde el contacto del peticionario hasta su conclusión, incluyendo opciones seleccionadas en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
- Interacciones totales en espera/fila.
- Interacciones recibidas, atendidas promedio y totales.
- Cantidad de interacciones por DID tanto de entrada como de salida.
- Cantidad de chat y correo electrónico por dirección IP.
- Duración de las interacciones.
- Interacciones concluidas por el peticionario o cortadas por el PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST y PS-I Especializado.

Estas alertas e indicadores se deberán poder visualizar por los usuarios designados por el Instituto y área requirente desde las instalaciones del IMSS en los equipos habilitados por el 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.
- 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, 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 acuerdo al medio de captación | Todas las campañas | Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo:<br>Número identificador de llamada.<br>Número de teléfono origen/destino (DID).<br>Fecha. | Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas). |

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

ANEXO TÉCNICO
*Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.*

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

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | Recibidas<br>Abandono Total<br>Abandono mayor al ASA establecido en Anexo Técnico<br>Atendidas<br>Nivel de Servicio<br>AHT<br>ASA (velocidad de respuesta de interacciones)<br>% 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).<br>La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula:<br>% de Rotación = [(Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada) * 100<br>Total de plantilla autorizada= Personal autorizado por las áreas requirentes.<br>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:<br>Contacto efectivo<br>Contacto No Efectivo<br>No contactados | 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 |
|---|---|---|---|---|
| 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:<br>ID<br>Número telefónico de origen<br>Datos del usuario<br>Motivo de la interacción<br>Tiempo promedio de llamada<br>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<br><br>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) |
| 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 Morelia, Michoacán, y Bitácora de Fallas. | Todas las campañas. | Reporte de minutos que incluye:<br>La Disponibilidad<br>Detalle de fallas por campaña<br>Tiempo de afectación por campaña, estación y/o Supervisor<br><br>disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, | Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales) |

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas | |
| 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 Morelia, Michoacán incluyendo detalles de configuraciones y conexiones, la cual será sujeta a la verificación por parte del área Técnica del Instituto o un tercero que para este fin designe. | 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.<br>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 |

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 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 Morelia, Michoacán, para cada campaña y servicio.<br>La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:<br>Análisis de los informes de comportamiento de la operación<br>Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados.<br>Proyecciones de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios.<br>Tendencias encontradas para el uso de la estrategia establecida entre el Licitante y el instituto para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán.<br>Presentación de alternativas para la optimización del servicio.<br>Histórico de los resultados de los Id´s de llamadas realizadas (entrada y salida).<br>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 estadística de correlación | Campaña MST | Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Licitante. | 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 |
|---|---|---|---|---|
| | | | La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:<br>Las cuales deben de incluir por lo menos:<br>Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales<br>Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados.<br>Proyecciones de temas institucionales.<br>Tendencias sobre las correlaciones identificadas.<br>Presentación de alternativas para la optimización del servicio. | |
| 15 | Análisis de comportamiento y estacionalidad | Campaña MST | Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación desde los dos niveles de atención.<br>La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:<br>Las cuales deben de incluir por lo menos:<br>Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas.<br>Proyecciones de la estacionalidad de los temas.<br>Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad.<br>Presentación de alternativas para la optimización del servicio. | 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 |
|---|---|---|---|---|
| 16 | Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR). | Todas la Campañas Ventanilla Única | Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única una vez que se ha tenido algún incidente o falla en la operación que haya causado alguna suspensión o intermitencia en el servicio. Se deberá describir la causa que originó la falla, los tiempos de atención, la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar. | Este reporte deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia. |
| 17 | Reporte Consolidado de Interacciones | Todas la Campañas Ventanilla Única | Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán La entrega será a mes vencido | Este reporte deberá ser entregado en un máximo de 7 días posteriores al cierre de mes. |
| 18 | Reporte de Encuesta de satisfacción por Campaña y Skill | Las que apliquen en función de la implementación de campaña | Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán La entrega será a mes vencido | Mensual (al quinto día hábil – antes de las 11:00 horas) |
| 19 | Presentación de Indicadores | MST | Informe de análisis de resultados de acuerdo a la periodicidad y deberá contener lo siguiente:<br>* Histórico<br>* AHT<br>* SLV<br>* Tráfico por día de la semana, por fecha, por intervalo y por agente | Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas. |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

## 8. Cronograma de actividades

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

| Evento | Fecha inicio | Fecha fin | Alcance del evento |
|---|---|---|---|
| Junta de aclaraciones | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Junta de aclaraciones |
| Recepción de propuestas | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Recepción de propuestas |
| Evento de Fallo | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Evento de fallo |
| Reuniones de inicio de contrato | Día hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 3 hábil siguiente al al de la fecha de notificación de fallo | Mesas de trabajo de implementación del servicio |
| Sesiones de revisión del proceso de implementación | Día 4 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 14 hábil siguiente al al de la fecha de notificación de fallo | Sesiones de revisión del proceso de implementación |
| Validación de operación del servicio | Día 15 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 21 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Validación de operación de los servicios |
| Inicio de operación de los servicios productivos | Día 31 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 31 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Inicio de operaciones en instalaciones del proveedor |
| Habilitación de infraestructura en Morelia Michoacan | Día hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 70 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Habilitación de infraestructura en instalaciones IMSS en Morelia Michoacán |
| Capacitación y pruebas en instalciones IMSS Morelia Michoacán | Día hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 74 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Capacitación y pruebas en instalciones IMSS Morelia Michoacán |
| Operación del centro de contacto en instalaciones IMSS Morelia Michoacán | Día 75 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 105 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Operaciones centro de contacto en instalaciones IMSS Morelia Michoacán |

## 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:**<br><br>Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada | A partir del inicio de operaciones y de conformidad al cronograma propuesto por el licitante en su propuesta, incluyendo los periodos de implementación, capacitación pruebas e inicio de operación. |
| Porcentaje de abandono durante la vigencia del servicio. | Menor o igual al 5%<br>El nivel de servicio mensual será el promedio simple del mes |
| Tiempo de atención Telefónica y Chat | Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada (Telefónica y Chat) atendidas antes de los 20 segundos |
| Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico, Redes Sociales.<br>(Aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P incluyendo infraestructura para el servicio de IVR) | Mayor o igual al 98% del tiempo de atención mensual (ventana de servicio) |
| Tiempo de respuesta de chats y correos electrónicos | Mayor o igual al 95% de total de los correos electrónicos y chats recibidos en horario de servicio. |
| Transferencia a encuestas de calidad en el Servicio Telefónico | Mínimo del 75% del total de las llamadas atendidas por los PS-I |
| Satisfacción del usuario en el Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico | 85% de respuestas afirmativas de Satisfacción atendidas por PS-I |
| Calidad de operación | Mayor o igual a 95% de la meta de calidad de los monitoreos realizados de manera aleatoria a los agentes PS-I,<br>El proceso de monitoreo se realizará de manera conjunta IMSS / |

| Indicador | Nivel de Servicio a Cumplir |
|---|---|
| | licitante |
| Entregables Mensuales del Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán. | Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega de la información de soporte de los servicios prestados a cada campaña (5 días hábiles porteriores al cierre del mes que se reporta) |

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.

### 10.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

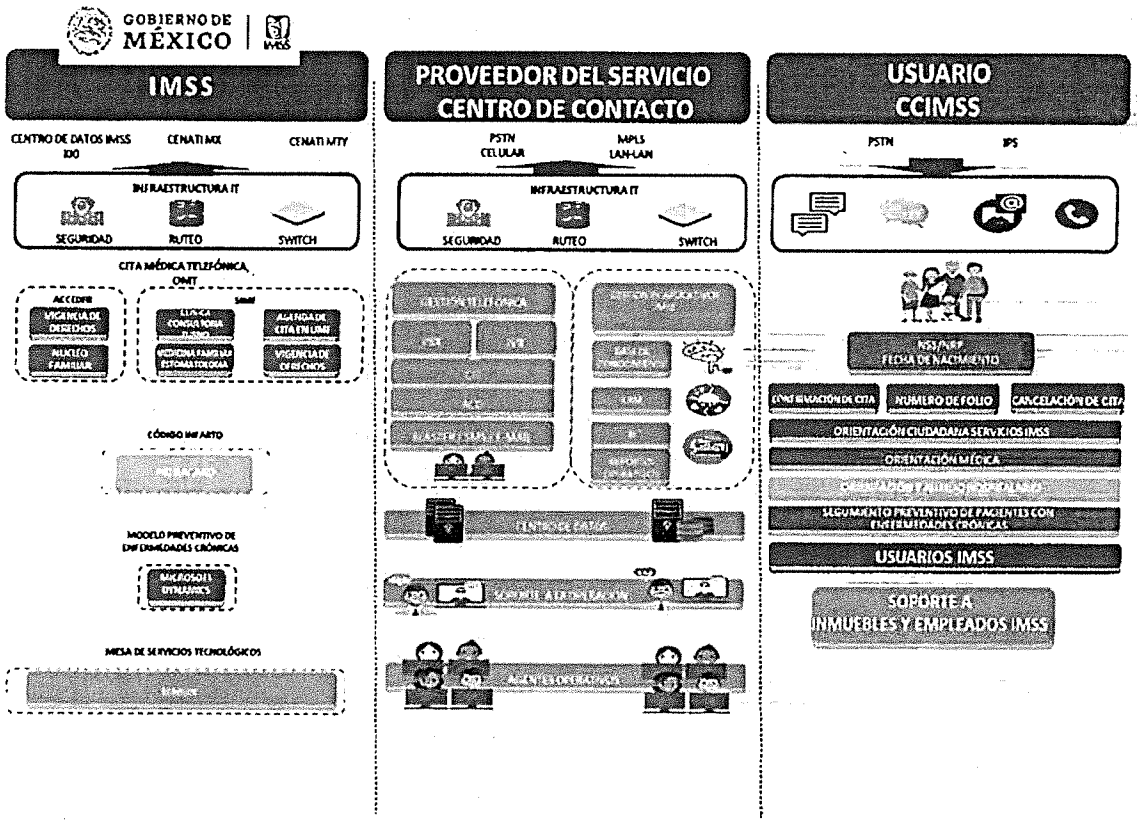
La solución propuesta por el Licitante deberá incluir el detalle de la Operación e *Interoperabilidad entre Bases de Datos* de El Instituto a través de los sistemas de acceso a la información por parte de terceros cumpliendo con lo establecido en el Apartado de Seguridad Perimetral y lo relacionados con (DMZ), lo anterior a fin de tener acceso a la información, Bases de Datos y todo lo relacionado para la correcta prestación del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán., y la generación de información de atención por campaña, usuario NSS (Número de Seguridad Social), NRP (Número de Registro Patronal) y su registro en Base de Conocimiento, CRM, BI entre otros.

La solución propuesta por El 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 cuenta y que son utilizados por las diferentes campañas que integran al CCIMSS Morelia Michoacán, para brindar los servicios a los usuarios del mismo, los cuales se definen en el presente Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, la interacción tecnológica será a través de la conexión con enlaces de comunicaciones, equipo de seguridad, servidores, ruteadores, switches y todo el equipo necesario para la correcta interconexión con los servicios y servidores IMSS, sus aplicativos y datos que serán necesarios para la atención de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán.

Así mismo la solución propuesta por 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 Morelia, Michoacán, a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajeria Instantanea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Wep, y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto podrá solicitar a El Licitante acceso a las bases de datos productivas del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos de El Instituto a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto CCIMSS Morelia, Michoacán, para los fines que requiera El Instituto, por lo cual, El 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, o a elección de El Licitante, en su caso. Con la finalidad de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, El Licitante podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual El Instituto pueda generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto CCIMSS Morelia, Michoacán.

**PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD ENTRE BASES DE DATOS, APLICATIVOS IMSS Y DEL LICITANTE, ASÍ COMO LA MECÁNICA DE CONTACTO POR PARTE DE LOS USUARIOS QUE INTEGRAN EL CCIMSS MORELIA, MICHOACÁN.**




**PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD POR CAMPAÑAS DEL CCIMSS MORELIA, MICHOACÁN.**

La Solución Tecnológica ofertada para usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, debe considerar a una base de conocimiento que cuenta con la información de las diversas tipificaciones que se utilizan durante el registro de los PS-I y PS-P, adicionalmente debe contar con un algoritmo que realice una tarea de correlación de temas que brinda apoyo al agente PS-I y PS-P para poder otorgar atención "alineada" y siempre la misma respuesta al usuario final.

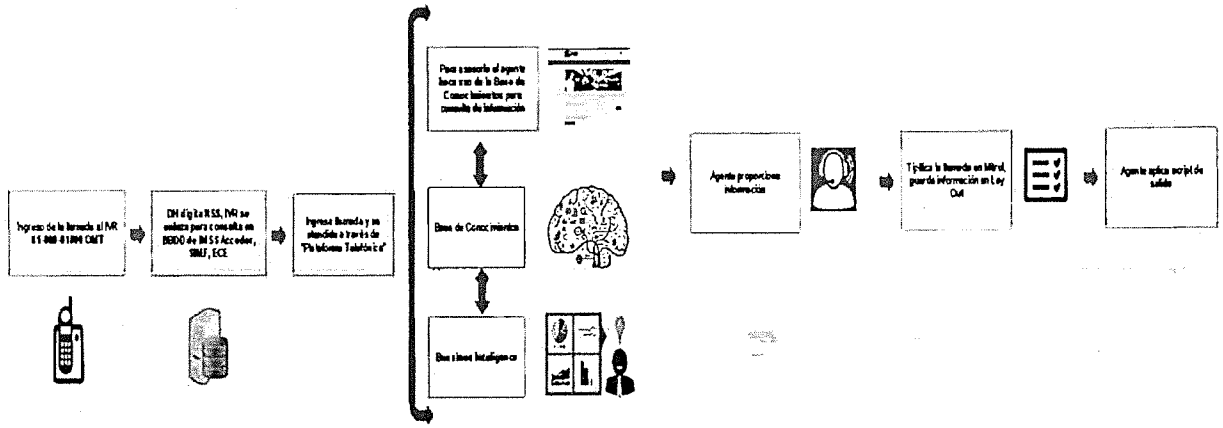
Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña, toda la información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

**Campaña Orientación Médica Telefónica (OMT).**

Se realiza una consulta a nivel Web Service a las Bases de Datos Institucionales ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad

expresada en el apartado Seguridad de la Información para el Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán, por parte de El Licitante que resulte adjudicado. La operación de la campaña OMT debe incluir un sistema que incluya un buscador dinámico que contendrá el catálogo CIE10 ó el que el área médica determine, para la atención y orientación por parte de los PS-I y PS-P.

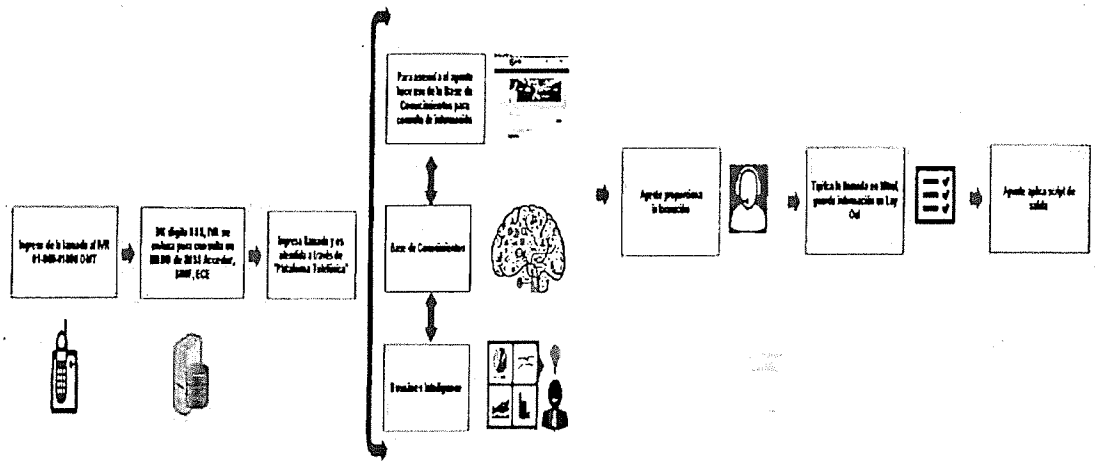
Este sistema propuesto por El Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos de cada campaña que integra el CCIMSS Morelia, Michoacán, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por El Licitante que resulte adjudicado.



**Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC).**
Se realiza una consulta a nivel Web Service a las bases de datos Institucional ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad para esta campaña en el presente Anexo Técnico, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán, por parte de El Licitante que resulte adjudicado.

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, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por El Licitante que resulte adjudicado.



**Cita Médica Telefónica (CMT)**

Consulta base de datos Institucional Vigencia de derechos a través de servicios Web Service obteniendo los datos del titular y sus beneficiarios para su registro en sistema de registro y gestión de campaña por parte de El Licitante que resulte adjudicado.

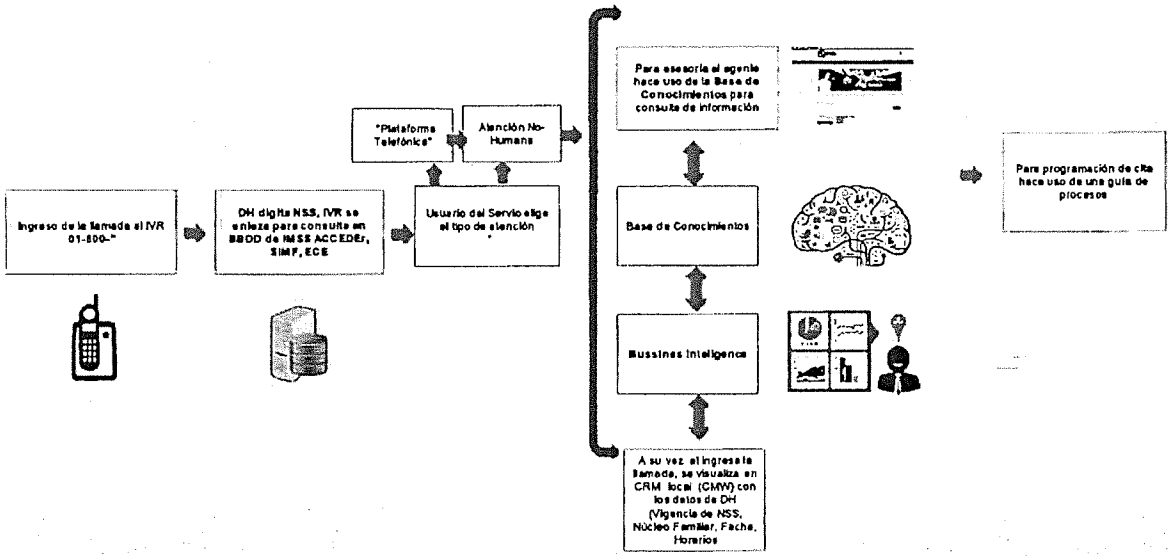
Consulta base de datos Institucional Disponibilidad de horarios en Web Service para los servicios previamente seleccionados por el usuario del CCIMSS Morelia, Michoacán, es decir Medicina Familiar, Estomatología, con lo anterior se deberá mostrar de forma "calendario panorámico" al ejecutivo de atención PS-I en el sistema de gestión telefónica a fin de brindar al usuario del CCIMSS Morelia, Michoacán,, alternativas de agendamiento de citas disponibles en con intervalo de 30 días futuros, a fin de que el usuario elija la que le convenga.

El agenta telefónico PS-I realiza agendamiento de cita médica por medio de Web Service hacia las base de datos de El Instituto (SIMF) que guarda y administra los registros de agendas programadas para servicios de consulta en la Unidades de Medicina Familiar (UMF), el proveedor del servicios deberá en la base de datos construida para la gestión del CCIMSS Morelia, Michoacán, y que es parte integral de su solución ofertada, ejecutar el registro de citas, el cual debe ser coincidente con lo agendado en las bases de datos de El Instituto.

La solución ofertada por El Licitante, debe ser capaz de ejecutar cancelación y confirmación de citas otorgadas por el CCIMSS Morelia, Michoacán, y la misma deberá de igual manera ser cancelada en las bases utilizada por El Licitante que resulte adjudicado.
Todas las citas de Medicina Familiar, estomatología, la cancelación y confirmación de las misma deberán guardar registro en las bases de datos de El Licitante que resulte adjudicado, la cual debe ser construida para la gestión del CCIMSS Morelia, Michoacán, y que es parte integral de su solución ofertada.

Este sistema ofertado por el 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) establecidos en el presente Anexo Técnico.

La atención para usuarios de la campaña CMT, incluye además de la prestada por los agentes PS-I, la atención no humana (IVR), lo anterior significa que los usuarios del servicio pueden optar por cualquier tipo de atención, en ambos casos la consulta a la Bases de Datos Institucionales, conserva la misma cronología, aquí descrita.




**Código Infarto UMAE Siglo XXI y Código Infarto UMAE La Raza.**
Este sistema ofertado 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 establcidos en el presente Anexo Técnico, toda la

información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por El Licitante que resulte adjudicado.

La infraestructura de operación para las campañas Código Infarto, deberá ser instalada en los sites de comunicaciones de El Instituto de acuerdo a, **UMAE La Raza**, se ubica en Paseo de las Jacarandas, S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México, **UMAE Siglo XXI**, se ubica en Av. Cuauhtémoc, Número 330, Colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720 Ciudad de México o cualquier otra ubicación que El Instituto determine, dicha infraestructura solo será accesada por el proveedor en los casos requeridos para la correcta administración de la solución ofertada, previa autorización por parte de El Instituto, dicha infraestructura tendrá la configuración siguiente:

La solución propuesta por El Licitante debe considerar la consulta a Bases de Datos Institucionales IntraCard, Vigencia de Derechos a través de servicios Web Service obteniendo los datos del titular y sus beneficiarios para su registro en sistema de registro y gestión de campaña por parte del Licitante que resulte adjudicado, así mismo la herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificación único (folio), el cual referirá a la captura generado mediante la interacción telefónica por parte de los agentes de atención telefónica PS-I Especializados y la herramienta CTI y será el medio para la identificación la llamada y demás datos relacionados con la atención a los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, el resultado de la atención por parte de los agentes PS-I Especializados.

Los casos atendidos por las Campañas Código Infarto, deberán ser almacenados en las bases de datos correspondientes a fin de guardar los históricos de interacciones, actualizar la base de conocimiento, CRM y BI.

La interacción de las siguientes campañas se realiza a través de sistemas accesados vía internet, para documentar las transacciones se generan bitacora a través del CRM de cada una de estas:

- Orientación Médica Telefónica Salud Mental (OMT Salud Mental)
- Subrogación de Hospitales Privados.
- Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19.
- Centro Virtual de Operaciones en Emergencia y Desastres (CVOED)

Para la interoperabilidad de estas campañas deberá atender lo establecido en el numeral

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

**Mesa deservicios Tecnológicos (MST)**
Se realiza una consulta a nivel Web Service a la Base de Datos Institucional y de Gestión de Tickets de Servicios, solicitados por los usuarios IMSS (Remedy u otro que El Instituto determine) considerando las reglas de seguridad expresadas en el presente Anexo Técnico.
Este sistema propuesto por El 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 de las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que para esta campaña se establecen en el presente Anexo Técnico, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

La integración propuesta por El Licitante deberá incluir una interface de comunicación entre la solución de atención telefónica del CCMISS Morelia, Michoacán, CTI y el aplicativo de Gestión y Atención a Tickets de Servicio que la campaña MST utilice (i.e Remedy u otro) para la atención, gestión y seguimiento de los casos reportados por usuarios IMSS.

## 11. Restricciones e interfaces con otros elementos.

### 11.1 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.

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

- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de Posiciones de Servicio (PS-I) que incluye el recurso humano y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (diademas alámbricas o inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones de El 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, 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 800 y DID pertenecientes a El Instituto con los que actualmente opera en todas sus campañas y áreas requirentes, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al termino del mencionado contrato, los números 800 y DID se enuncian a continuación:

    - Campaña denominada Cita Médica Telefónica (800 681 25 25)
    - Campaña Código Infarto (800 936 37 43) 800 9 EMERGE
    - Campaña Orientación Médica Telefónica 800 2222 668 (800 2222 OMT)
    - MST en colaboración directa con el conmutador del IMSS

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 mensual 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 a El Instituto para que se continúen utilizando en los siguientes contratos.

- Las configuraciones de las llamadas de entrada, manejo a través de IVR, trasferencia de llamadas, deberán ser proporcionadas, habilitadas, y puestas a punto por parte del Licitante, tal como se especifica en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones correspondientes, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- El Licitante cubrirá el costo mensual del servicio correspondiente al uso de los números 800 y troncales asociadas, así como los DID requeridos que le ceda El Instituto o que solicite que se habiliten para uso del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Para cada uno de estos servicios 800, 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 800 correspondiente como por el número local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, Jal., habilitado para cada campaña. El costo de los servicios telefónicos por medio de los cuales los usuarios 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.

## 11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán.

### 11.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM)para la operación del Call Center.

#### 11.2.1.1. Funcionalidad Firewall.

El Licitante deberá incluir como parte de la Solución Tecnológica ofertada, la infraestructura necesaria (hardware y software) que cuente al menos con las siguientes características y que cumpla con las funcionalidades descritas a continuación:

- Red perimetral con zonas DMZ para intercambio de información.
- Incluir interfaces de al menos 1 GigaEthernet
- Incluir un sistema operativo propietario del fabricante, que reciba actualizaciones y parches de software conforme sean publicadas.
- Basado en la tecnología conocida como "Stateful Inspection", el cual realiza un análisis granular de los estados de las comunicaciones y aplicaciones, para controlar el flujo del tráfico pasando a través del "gateway", y de esta manera abrir dinámicamente y de una forma segura, puertos y un gran rango de protocolos.
- Incluir la facilidad de crear NATs dinámicos y estáticos, permitiendo trasladar direcciones IP y puertos origen y destino, en un mismo paquete.
- Permitir implementar reglas aplicadas a intervalos de tiempo específicos.
- Soportar e incluir alta disponibilidad en modo Activo/Activo y Activo/Pasivo.
- Capacidad para ser integrado con servicios de correlación de eventos de seguridad.
- Soportar y operar bajo protocolos de ruteo BGP y OSPF.
- Soportar y operar mediante rutas estáticas.
- Realizar inspección en capa 3 y 4.
- 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.

#### 11.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS):

Cumplir con el desempeño y capacidades considerando al menos las siguientes funcionalidades operativas:

- Soporte de al menos: 1,000,000 conexiones simultáneas por cada Gigabit de inspección.

- Latencia máxima de 0.5 milisegundos.
- Deberá operar en la capa 2 del modelo de OSI, por lo que las interfaces de inspección no requerirán de una dirección IP ni MAC.
- El equipo deberá ser capaz de soportar un despliegue en modo L3, permitiendo definir características de switching y routing sobre el tráfico inspeccionado
- Capacidad de detección en línea sin bloquear tráfico (Modo transparente). El sistema sólo alertará que eventos serían bloqueados.
- Capacidad de crear reglas y filtros de acceso que soporte y opere por dispositivo, puerto, VLAN, IP o rango de IP.
- Soporte de funcionamiento pasivo como un IDS (sistema de detección de intrusos), con alertas de ataque, tráfico malicioso o no deseado, sin interferir con el tráfico.
- Soporte de la combinación de las modalidades IDS (pasivo) e IPS (en línea) dentro de un mismo equipo.
- La solución de IPS deberá contemplar que el flujo de información esté asegurado ante una falla en el IPS, pudiendo conmutar el tráfico por hardware, es decir, sin necesidad de un dispositivo exterior que pudiera representar otro punto de falla en la red.
- Reconocimiento de Tuneleo de Protocolos que permita la identificación de protocolos aun cuando estos estén encapsulados.
- Detección de re-ensamblaje de paquetes fragmentados.
- Integración de Listas Blanca (IP whitelist) mediante una lista de direcciones IP "confiables" que el sistema no bloqueará.
- Capacidad de crear perfiles de tráfico con reglas específicas para supervisar la transferencia de datos entre dos host de la red y crear una alarma cuando cierto umbral sea rebasado.

### 11.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN.

Capaz de establecer túneles VPN IPSEC/SSL con las siguientes características y especificaciones:

- Deberá incluir lo necesario para soportar DES, 3DES y AES-256 para las fases I y II de IKE.
- Deberá incluir lo necesario para soportar al menos los siguientes grupos Diffie-Hellman: Grupo 1 (768 bit), Grupo 2 (1024 bit), Grupo 5 (1536 bit), Grupo 14 (2048 bit).
- Deberá incluir lo necesario para soportar integridad de datos con md5, sha1 y sha2.
- Deberá incluir lo necesario para soportar las topologías VPNs site-to-site: Meshed (todos a todos) y Star (Oficinas Remotas a Sitio Central).
- Deberá incluir lo necesario para soportar VPNs client-to-site basadas en IPSEC.
- Deberá incluir lo necesario para establecer VPNs con gateways con direcciones IP dinámicas públicas.

- Deberá incluir lo necesario para crear una única asociación de seguridad (SA) por par de redes o subredes.
- Deberá incluir lo necesario para realizar VPNs SSL.
- Deberá incluir lo necesario para soportar Secure Sockets Layer (SSL) versión 3, con al menos los siguientes algoritmos de cifrado simétrico y longitud de llaves: RC4 (128 bits) y 3DES (192bits).
- Deberá incluir lo necesario para soportar la conexión de dispositivos móviles a través de un cliente de acceso remoto específico. Dicho cliente debe soportar al menos las siguientes plataformas: MAC OS X desde v10.5.8, iOS desde v6, Android desde v4.2, Windows desde v7.
- Incluir diferente modos de administración del sistema vía Web (HTTPS), por línea de comando (SSH), SNMPv3 y a través de una consola central de administración.
- Contar y operar al menos con una interface Gigabit Ethernet dedicada para administración.
- Incluir la funcionalidad de generación de logs de múltiples niveles de criticidad.
- Incluir una consola centralizada de gestión con las siguientes características:
- Configuración, de manera centralizada, de políticas en todos los firewalls de la infraestructura.
- Inspección de tráfico por medio del firewall en la capa de aplicación.
- Identificación de qué reglas corresponden a fuentes, destinos y tipos de tráfico.
- Ejecución de operaciones para grupos o bloques de dispositivos de frontera de seguridad.
- Capacidad de ofrecer diferentes vistas durante el monitoreo de dispositivos, topologías o políticas.
- Agrupación de parámetros de configuración para su posterior implementación.
- Durante una actualización de configuración, debe ser capaz de regresar a la configuración anterior, si es necesario o requerido.
- Debe incluir lo necesario para contar con la capacidad de asignar el control a diferentes administradores, como mínimo, en cuatro (4) niveles de acceso.

### 11.2.3. Especificación Normativa para la operación del Call Center.

- Asegurar que los dispositivos de TIC en el Call Center, cuenten con software de seguridad actualizado para detección y protección contra programas que pudieran vulnerar su seguridad, así como su información y los servicios que proveen; el software debe emitir reportes sobre el estado de actualización de los componentes sobre los que tiene cobertura.
- Instalar en los equipos de cómputo de los usuarios del Call Center, incluyendo equipos de terceros (consultores, proveedores, entre otros.), que intercambien información con la red de datos del Instituto, las herramientas antivirus y aquéllas necesarias para prevenir ataques por la vulnerabilidad que el uso de estos equipos conlleva.

- Definir perfiles de usuarios personalizados, que son utilizados en los activos de infraestructura y servicios del Call Center, para identificar y dar trazabilidad de todos los eventos de seguridad en el intercambio de información, a fin de evitar el daño, pérdida, robo, copia y accesos no autorizados.
- Asegurar el borrado seguro en los dispositivos de almacenamiento utilizados en los activos de infraestructura que dan servicio al Call Center, que por algún motivo necesiten ser reparados, remplazados o asignados a otro usuario; y mantener evidencia auditable del proceso.
- Garantizar la asignación, revocación, supresión o modificación de los privilegios de acceso a la información otorgados a servidores públicos de El Instituto, así como al personal de los proveedores de servicios u otros usuarios, al inicio o término de su empleo, cargo o comisión, relación contractual o de cualquier otra naturaleza, o bien, cuando por algún motivo el nivel de privilegios de acceso asignado cambie.
- Que la información clasificada como confidencial o reservada, o aquélla que tiene valor para el Instituto, generado por los servicios de Call Center, sea respaldada, resguardada y restaurada en el momento en que se requiera.
- Contar con registros de auditoría y bitácoras de seguridad, en los activos de infraestructura o aplicativos del Call Center, así como con las condiciones de seguridad que impidan borrar o alterar éstos últimos.
- Establecer mecanismos de comunicación y de información con empleados y/o personal involucrado en los servicios del Call Center, así como terceros (proveedores, entre otros) en el caso de que se presente un incidente de seguridad de la información.
- Establecer cifrado de información en aquellos repositorios de datos, que por su naturaleza deben ser protegidos derivado del uso de los servicios del Call Center (Bases de Datos).
- Atender al cumplimiento de lo estipulado en los criterios y controles del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), establecido dentro de la Institución, así como a sus actualizaciones y definición de nuevos criterios en lo que a seguridad de la información se refiere.

## 12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

| Elaboró | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Rómulo Vizzuett Matínez | Responsable de Proyecto A de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional | | 12/10/2022 |

| Revisó y Aprobó | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Ing. Eduardo Oropeza Ortiz | Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional | | 12/10/2022 |

## 13. Apéndices

| | |
|---|---|
| **Apéndice 1.-** | Cita Médica (CM) |
| **Apéndice 2.-** | OrientaciónMedica Telefónica (OMT) |
| **Apéndice 3.-** | Orientación Medica Telefónica-Salud Mental (OMT-SM) |
| **Apéndice 4.-** | Glosario de Términos. |
| **Apéndice 5.-** | Código Infarto Centro Médico Nacional Siglo XXI (Código Infarto CMN Siglo XXI) |
| **Apéndice 6.-** | Código Infarto Centro Médico Nacional La Raza (Código Infarto CMN La Raza) |
| **Apéndice 7.-** | Mesa de Servicios Tecnológicos (MST). |
| **Apéndice 8.-** | Formato de Propuesta Económica. |

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS
Unidad de Atención Médica
Coordinación de Unidades de Primer Nivel

# APÉNDICE 1
# CITA MÉDICA TELEFÓNICA
## Para la Operatividad de Citas Médicas a través del CCIMSS Morelia, Mich.

I. Nombre de la campaña.

Cita Médica Telefónica

II. Objetivo.

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

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Como parte de las Funciones Sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

*"7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.*

*...*

*3. Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.*

*4....*

*5. Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.*

*...*

*13. Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.*

*..."*

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad de los derechohabientes, familiares registrados y trabajadores del Instituto a las Unidades de Medicina Familiar, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de atención integral a la salud del primer nivel de atención, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional,


Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc C. P. 06700, CDMX. Tel: (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.
2022 Ricardo Flores Magón

se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

## IV. Justificación.

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

## V. Alcance.

Establecer la comunicación vía telefónica a toda la República Mexicana, para los trabajadores afiliados y vigentes que cuenten con Número de Seguridad Social (NSS) podrán comunicarse al número 800 681 25 25.

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

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a la campaña Cita Médica Telefónica deberá ser prestado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

## VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón
Año de

VII. Tiempo estimado de cada interacción

El Tiempo estimado de cada interacción será medio de captación como son:

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

PS-I (Servidores del proveedor)
Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.0
minutos
Garantizar que el AHT (tiempo promedio de llamada) sea igual o menor a 00:04:00 (4 Minutos) por llamada.

Atención Personalizada:
PS-I (Personal e instalaciones del proveedor)
Tiempo Promedio: 3 minutos
Tiempo estimado por interacción: 3.0 minutos por interacción.

VIII. Tipo de agente requerdo por campaña.

PS-I con Agente Básico

IX. El horario de atención:

PS-I con Agente Básico
Lunes a viernes de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.
Sábados, Domingos y días festivos de 08:00 Hrs a 14:00 Hrs.

La cantidad de agentes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña será determinada de confrmidad con lo establecido en el numeral 4.6.1. De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Mich., del Anexo Técnico.

X. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

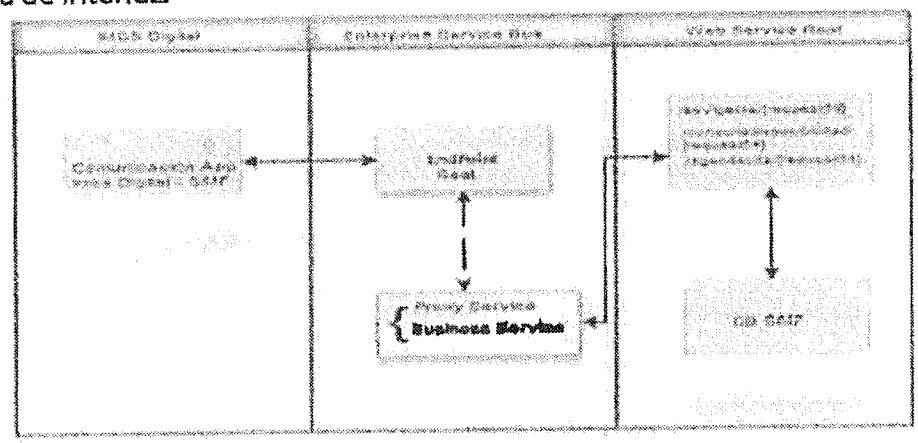
XI. Descripción del proceso.

El Licitante deberá desarrollar las actividades para comunicar la aplicación que utilizarán los operadores telefónicos para atender al derechohabiente que solicite una cita médica al CCIMSS Morelia, Mich., a través de los canales de atención correspondientes a la Campaña Cita Médica Telefónica, implementando las Reglas de Negocio mencionadas

el presente documento para la programación de citas en los sistemas de El Instituto. La comunicación por desarrollar involucra los siguientes escenarios:

1) Implementación de un IVR de atención a derechohabientes para autoagendamiento de citas médicas y/o atención telefónica para agendamiento de citas médicas.
2) Validación de NSS y vigencia del derechohabiente (es Vigente).
3) Validación de fecha de nacimiento.
4) Valida reglas de negocio.
5) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad Agente Telefónico Humano).
6) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico humano.
7) Agendar Cita Médica (Agenda Cita) a través de agente telefónico no humano.
8) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS (a través de Agente Telefónico Humano),
9) Confirmación de citas médicas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos con Agente Telefónico Humano y no Humano.
10) A petición del área requirente se podrán confirmar las citas mediante mensajes SMS.

Diagrama de Interfaz:




Los siguientes textos describen la comunicación general requerida entre el CCIMSS Morelia, Mich., y los servicios y/o aplicaciones de El Instituto que intervienen en la campaña Cita Médica Telefónica, para cada uno de los escenarios involucrados.



Durango No. 289 - 9° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

1) Implementación de un IVR de atención a derechohabientes para autoagendamiento de citas médicas y/o atención telefónica para agendamiento de citas médicas.

Objetivo: Diseñar e implementar un IVR que permita reproducir un mensaje de bienvenida Institucional, así como identificar las diferentes atenciones que se darán a través del 800 de Cita Médica.

Dentro de la atención a través del IVR implementará en el CCIMSS Morelia Mich., un proceso de identificación de agendamiento de Cita Médica, posibles atenciones derivadas de implementaciones adicionales necesarias para la campaña Cita Médica y un Aviso de Privacidad.

Este modelo de atención permita además de generar un filtro de tipo de necesidad primaria por la cual el o los derechohabientes marcan al CCIMSS Morelia, Mich., también incluirá un modelo de autoagendamiento de citas a través de instrucciones por medio de audios y reglas de negocio tecnológicas que permitan validar la veracidad de los datos digitados por medio del teclado telefónico, los cuales servirán como comando a través de un proceso de atención telefónica o incluso para en caso de ser necesario derivar la atención a un agente telefónico humano.

Este modelo permite tiempos de atención más eficientes, así como generar nuevas alternativas de agendamiento personalizado, utilizando diversas herramientas tecnologías.

2) Validación de NSS y vigencia del derechohabiente (Es Vigente)

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

Dentro del aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich., podrá aplicar la regla de negocio para otorgar una cita médica en caso de que el derechohabiente una vez que ingrese su NSS siguiendo las instrucciones del IVR por medio del teclado telefónico, permita al sistema validar si los datos ingresados son correctos (siendo NSS correcto, núcleo familiar y vigencia del derechohabiente),

En este caso, podrá seleccionar el servicio requerido (medicina familiar o estomatología) para la programación de una cita médica, toda vez que los datos antes mencionados cumplan los requisitos.

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

3) Validación de fecha de nacimiento.

Objetivo: Validar si es el interesado en generar una cita es el titular o algún otro familiar perteneciente a su núcleo familiar.

Toda vez que fueron aprobados los datos antes mencionados, se procederá a identificar a cuál de los derechohabientes del núcleo familiar es a quien se agendará una cita médica, este proceso se realizará a través de la fecha de nacimiento por medio de las instrucciones que el IVR y el uso del derechohabiente de su teclado telefónico.

Nota: En caso de que el derechohabiente se equivoque en más de tres ocasiones, el sistema trasferirá de forma automática a una atención con asesor telefónico humano.

4) Valida Reglas de Negocio

Objetivo: Seleccionar el tipo de servicio, indicar disponibilidad de citas, selección de horario y confirmación de cita.

El proceso permite a través de el intercambio de información y comunicación por medio de Web Services (o cualquier otro modelo de comunicación que tecnológico que "El Instituto" designe) seleccionar el tipo de servicio que requiere el o los derechohabientes siendo dos "Medicina Familiar" o "Estomatología".

Una vez que sea seleccionado el tipo de servicio se reproducirán la fechas más cercanas y horarios, toda vez que sea aceptada la cita se proporcionará el folio.

Al finalizar el proceso anterior, en caso de necesitar agendar más de una cita, el sistema dará la alternativa (sin necesidad de volver a validar los datos del NSS y vigencia) de realizarla reproduciendo un audio preguntando si desea agendar otra cita.



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

Importante, reglas para atención por Agente Telefónico Humano:

- El proceso de atención antes descrito se basa en un modelo primario de atención sin agente humano, es decir, para poder acceder al agendamiento se tendrá reglas de negocio primarias indispensables como el NSS correcto y vigente, de lo contrario el derechohabiente no podrá acceder a los servicios motivos de la presente campaña de Agendamiento de Citas Médicas.
- El proceso de atención no humano por IVR contiene dentro de las diferentes etapas derivaciones a un modelo de atención humano, Asesor telefónico del CCIMSS Morelia Mich., como son:
  - Cuando no digite correctamente la fecha de nacimiento por más de tres ocasiones.
  - Cuando la fecha de agendamiento no sea la que requiere o la que se adapte a las necesidades del derechohabiente.
  - Cuando no se encuentra disponibilidad de agendamiento en los primeros 30 días.

5) Obtener Citas Disponibles (Consulta Disponibilidad Agente Telefónico Humano)

Objetivo: Mostrar la disponibilidad de horarios disponibles para ofrecer al derechohabiente, con base los datos devueltos.

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

El aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich., podrá seleccionar el día y hora elegido por el derechohabiente.

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

Objetivo: Agendar una cita en la unidad médica

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



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel: (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

De esta manera, los servicios y/o aplicaciones de El Instituto entregarán la confirmación o rechazo de la cita médica requerida, devolviendo la información al aplicativo del CCIMSS Morelia, Mich.

7) Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de Agente Telefónico no Humano.

Objetivo: Agendar una cita en la Unidad Médica.

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

En caso de que el derechohabiente no acepte la cita ofrecida el sistema lo deberá direccionar al método "Agendar Cita Médica (Agendar Cita) a través de Agente Telefónico Humano"

8) Cancelación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS (a través de Agente Telefónico Humano)

Objetivo: Cancelar una cita en la Unidad Médica

Se incluirá una opción dentro del IVR que permita a los derechohabientes realizar una cancelación de cita médica.

Una vez validada la vigencia del derechohabiente, el operador telefónico le indicará al beneficiario las citas que tiene agendadas; a continuación, el operador le solicitará al beneficiario la cita que desea cancelar, el operador deberá seleccionarla y cancelarla en el sistema, se deberá informar al beneficiario la correcta cancelación



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

9) Confirmación de citas agendadas por cualquier medio digital prestado por el IMSS, utilizando elementos tecnológicos con Agente Telefónico Humano y no Humano.

Objetivo: Confirmar una Cita Médica en la Unidad Médica.

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

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

10) Confirmar las citas mediante mensajes SMS.

Objetivo: Confirmar una Cita Médica en la Unidad Médica.

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

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

11) Evaluación de Satisfacción

Al término del agendamiento, se solicitara al derechohabiente que conteste una breve encuesta sobre la satisfacción del servicio recibido.



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel: (55) 5726 1700, Ext. 17085, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

## XII. Reglas de Negocio

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

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

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

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

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

5.- El CCIMSS Morelia, Mich., debe otorgar 3 (tres) citas por consultorio por turno por día.

6.- Los agentes PS-I del El CCIMSS Morelia, Mich., asignados a la campaña CMT deberán atender a los horarios (8:00 – 20:00 horas) e intervalos regulares de atención definidos en las Unidades Médicas, exceptuando los horarios de 8:00 a 9:00 para el turno matutino y de 14:00 a 15:00 para el vespertino para medicina familiar, y 8:00 a 8:40 para el turno matutino y 14:00 a 14:40 para el turno vespertino en estomatología. Salvo instrucción expresa por escrito por parte del administrador de la campaña

7.- El CCIMSS Morelia, Mich., podrá otorgar más de una cita para el mismo núcleo familiar de acuerdo con el parámetro que establezca el Área Usuaria de la Campaña, actualmente es de tres citas.

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

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



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17085, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

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

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

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

**XIII. Consideraciones.**

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

XIV. Requerimientos Adicionales

El "posible proveedor" deberá:

- La operación de la campaña en días festivos serán acorde con los días festivos que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca, donde el área usuaria de la campaña proporcionará la información al proveedor.
- La supervisión de la campaña Cita Médica Telefónica será en Durango 289 séptimo piso colonia Roma Norte o donde el administrador de la campaña o el Instituto determine.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

XV. Obligaciones del "posible proveedor" en materia de protección de datos personales.

Además del apego que el "posible proveedor" deberá tener en función de los requerimientos descritos en los documentos Términos y Condiciones y Anexo Técnico respecto al manejo de datos personales, el "posible proveedor" deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el "posible proveedor" deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

Firma

Dr. Manuel Cervantes Ocampo
Coordinador de Unidad de Primer Nivel



Durango No. 289 - 7° Piso Col Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc C. P. 06700, CDMX, Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS



Apéndice 2
Orientación Medica Telefónica

I. Nombre de la campaña.

Orientación Medica Telefónica

II. Objetivo.

**Orientación Médica Telefónica:** Satisfacer las necesidades básicas de salud de los derechohabientes mediante la atención oportuna a distancia mediante canales de atención no presenciales, independientemente de la localización tanto de los prestadores del servicio como de los pacientes que reciben la información necesaria para la actividad asistencial.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Como parte de las funciones sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

> *"7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.*
>
> *...*
>
> *3. Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.*
>
> *4....*
>
> *5. Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.*
>
> *...*
>
> *13. Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.*
>
> *..."*

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios en las Unidades de Medicina, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Año de Ricardo Flores Magón

innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

## IV. Justificación.

El Servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a las Campañas de Orientación Médica Telefónica, es un componente de suma relevancia para El Instituto, debido a que integra un modelo moderno de atención, que contribuye a la disposición de un canal unificado de operación y de moderna atención, mediante la homologación de la información a lo largo de la operación y la puesta en marcha de modelos de atención no presenciales que fortalecen y complementan los canales de servicio existentes, homologando la experiencia de uso en telefonía, permitiendo ofrecer a la población la orientación en servicios médicos, así como la conformación de citas para la atención médica de forma sencilla, ordenada y oportuna, de manera digital no presencial.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a las campañas de Orientación Médica Telefónica, deberá ser prestado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

## V. Alcance.

### Orientación Médica Telefónica:

Mediante la campaña Orientación Médica Telefónica, se contribuye a la recuperación del acceso efectivo a los servicios de atención médica, mediante la atención a dudas relativas a temas médicos independientemente si el derechohabiente acudió o no a su Unidad de Medicina Familiar de adscripción para evitar consultas innecesarias, lo que también permite reducir las citas subsecuentes, con tiempos de atención estimados.

## VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

## VII. Tiempo estimado de cada interacción.

El Tiempo estimado de cada interacción será medio de captación como son:

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



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

PS-I (Servidores del proveedor)
Tiempo estimado por interacción (AHT): 10.0 minutos

Servicio de Atención Personalizada:
PS-I (Personal e instalaciones del proveedor)
Tiempo Promedio: 10 minutos
Tiempo estimado por interacción: 10.0 minutos por interacción

**VIII. Tipo de agente requerdo por campaña.**

PS-I con Agente Básico
PS-I con Agente Especializado.

**IX. El horario de atención:**

**Campaña Orientación Medica Telefónica (OMT)**
PS-I con Agente Básico
Lunes a Domingo de 08:00 Hrs. a 20:00 Hr

PS-I con Agente Especializado.
Lunes a Domingo de 24 Hrs. (7 días a la semana, por 24 horas los 365 días del año)

**X. Datos de las Áreas Usurias de las campañas por parte de El Instituto.**

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

**XI. Descripción del proceso.**

**Orientación Médica Telefónica**: Satisfacer las necesidades básicas de salud de los derechohabientes mediante la atención oportuna a distancia por medio de la telefonía, independientemente de la localización tanto del prestador del servicio como de los pacientes que reciben la información necesaria para la actividad asistencial. Esto es a través del número 800 222 2668.

- Atender las llamadas de entrada para otorgar la orientación médica telefónica.
- Validar vigencia a través de los enlaces establecidos.
- El proveedor deberá una vez validada la vigencia otorgar la orientación médica de acuerdo con los protocolos de actuación establecidos por la Dirección de Prestaciones Médicas.
- El proveedor deberá capturar en la plataforma de referencia las gestiones realizadas en el módulo designado para tal actividad.

- El proveedor deberá sobrescribir en la base de datos de la plataforma de referencia los valores identificados a través de las llamadas.
- El proveedor deberá entregar al área administrativa y requirente los reportes que de acuerdo con las necesidades sean establecidas.

El servicio del CCIMSS Morelia, Mich., para las Campañas de Orientación Médica Telefónica y Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugías, actuará de forma por demás positiva en la ampliación del acercamiento de los derechohabientes hacia la interacción digital de manera efectiva, cordial, con calidad y calidez que soliciten el servicio de orientación en servicios médicos que presta el Instituto, evolucionando día con día.

| Firma |
| --- |
| Dr. Manuel Cervantes Ocampo<br>Coordinador de Unidad de Primer Nivel |



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel: (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS



Apéndice 3
"Orientación Medica Telefónica - Salud Mental"

I. Nombre de la campaña.

Orientación Medica Telefónica - Salud Mental (OMT-SM)

II. Objetivo.

Orientación Médica Telefónica - Salud Mental

Beneficiar a la población médica, derechohabiencia y público en general a través de un canal de atención telefónica para temas psicológicos y psiquiátricos, tanto de médicos que atienden a los pacientes con graves padecimientos, o de personal que supero la enfermedad.

El Servicio de CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a las Campaña de Orientación Médica Telefónica Salud Mental, 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 atención psiquiátrica y/o psicológica 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.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Como parte de las funciones sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel y de la Coordinación de Unidades de Segundo Nivel, establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

*"7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.*

...

*3. Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.*



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc. C. P. 06700, CDMX. Tel: (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

*4....*

*5. Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.*

*...*

*13. Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.*

*..."*

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios en las Unidades de Medicina, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

IV. Alcance.

Contar con un canal de atención telefónica directa a personal especializado en psicología y psiquiatría.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a la campaña Orientación Medica Telefónica - Salud Mental (OMT-SM) deberá ser prestado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

V. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 8.32 minutos

VII. El horario de atención.

PS-P



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

Lunes a viernes de 08:00 Hrs. a 20:00 Hr

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

## VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con PS-P en instalaciones de El Instituto, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 4.5 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes sitios de El Instituto:

| Psiquiatras/Psicologos | Unidad Hospitalaria | Dirección | No. de Equipos | Lugar de instalacion de la linea | Horarios |
|---|---|---|---|---|---|
| Cinco psicólogos (Responsable Dra. Martha Alicia López Jaime; Subdirectora Médica UMF 10 con Hospital de Psiquiatría | Hopsital Psiquiátrico con Unidad de Medicina Familiar No. 10 | Calz. De Tlalpan No. 949. Colonia Niños Héroes. Alcaldía Benito Juárez CDMX | 3 | En la unidad | 08 a 20 horas de Lunes a Viernes |
| Dra. Ofelia Rosas Reyes; Jefa SPSSTIMSS HGZ 1Mcgregor. Servicio de Protección y Promoción de Salud para Trabajadoresdel IMSS | HGZ 1 Dr. Carlos McGregor Sánchez Navarro | Eje 2 Poniente Gabriel Mancera No. 222. Colonia del Valle. Alcaldía Benito Juárez CDMX | 2 | En la unidad | 9 a 20 horas de Lunes a Viernes |
| Nuevo León 5 psicólogos; Responsable: Dra. Hilda Margarita Teresa Uzcano. Directora del Hospital de Psiquiatría No. 22 | Hopsital Regional de Psiquiatría No. 22 Nuevo León | Rayones No. 965. Colonia Nogales del Topo Chico. Monterrey, NuevoLeón. CP 64620 | 1 | En la unidad | 10 a 20 horas de Lunes a Viernes |

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

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc. C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

X. Descripción del proceso

Se recibirá atención telefónica a través del 800-222-2668, con un menú de selección a través de audios que permita a los pacientes seleccionar la opción *"Si usted siente tristeza, ansiedad, angustia, miedo, tiene problemas para dormir o malestar relacionado con su salud mental"* marque opción 4, contará con un audio de espera que indicará (en caso de encontrarse todos los canales ocupados) "Su llamada será transferida con un orientador médico y podrá ser grabada y monitoreada para fines de calidad en el servicio".

Este servicio al finalizar la llamada contara con una evaluación de satisfacción para conocer la opinión del médico o derechohabiente que utilice el servicio de atención telefónica de Orientación Médica Telefónica Salud Mental, bajo el siguiente modelo.

*¿Cómo calificaría la atención de la llamada?,*
*Marque 1 para excelente*
*Marque 2 para buena*
*Marque 3 para regular*
*Marque 4 para mala*
*Marque 5 para muy mala*

El Horario de atención es de lunes a viernes de 08 a 20 hrs, sábados y domingos la ventana se encontrará cerrada utilizando un buzón de voz en caso de recibirse llamadas fuera de la ventana de atención.

Firma

Dr. Manuel Cervantes Ocampo
Coordinador de Unidad de Primer Nivel



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17086, 17089.

2022 Ricardo Flores Magón

GOBIERNO DE MÉXICO

IMSS



## Glosario de Términos

| | |
|---|---|
| 800 (01800) o Número a 10 dígitos para llamada nacional desde cualquier punto del país sin costo de larga distancia al usuario (se usarán ambas nomenclaturas de manera indistinta, con el mismo significado) | Número telefónico que permite a las personas realizar una llamada sin costo de larga distancia desde cualquier parte de la República Mexicana. |
| ACD: | Función de sistema de distribución automático de llamadas telefónicas provenientes del IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés) antes de ser atendidas por el Centro de Contacto. |
| Área Usuaria | Se refiere al área usuaria del IMSS, quien cuenta con las facultades y capacidad normativa para tomar decisiones sobre la operación de esa campaña guiones de atención, guías de calidad, cantidad de operadores y validación de entregables. |
| Agente / Operador de servicio /Agente de atención del Centro de Contacto / Agente Humano | Personal capacitado para la atención y ejecución de interacciones (llamadas telefónicas, chat y correo electrónico, mensajes SMS y redes sociales, entre otras) propias de cada campaña, los cuales forman parte de la plantilla de atención del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS). |
| AHT | (Average Handling Time por sus siglas en inglés) Tiempo promedio de interacción entre el usuario del Centro de Contacto y el agente. |
| Agente Virtual | Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva acotado a un árbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros.<br><br>Misma que, en su caso, deberá proveer de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un árbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada. |
| Aplicación de captura | Software utilizado por los agentes del centro de contacto para etiquetar las interacciones atendidas, a fin de realizar clasificaciones por temas consultados o tipo de interacción. |
| Área Requirente | Área del Instituto responsable de la administración, operación y control de los recursos que integra el contrato de Centro de Contacto. |

| | |
|---|---|
| Área Técnica | Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de los requerimientos de las Áreas Usuarias del servicio de Centro de Contacto. |
| ASA | Average Speed Answer (Por sus siglas en inglés) o velocidad promedio de respuesta, se refiere a la velocidad promedio con la que un usuario recibe la respuesta de un agente 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.<br>El Área Técnica/Requirente determinará al licitante, la estructura de captura para ser usada por los agentes (campos) en la herramienta de gestión.<br>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 (telefonia, 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.<br>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 caracterIsticas 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.<br><br>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).<br>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.<br>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.<br>El administrador de la campaña determinará al Proveedor:<br>• La estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica.<br>• 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 Reductores ("Demanda Cargada"). |
| DID | Servicio que permite que las llamadas entrantes al conmutador puedan alcanzar la extensión de una persona específica sin la asistencia de una operadora (Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés). |
| Dimensionamiento | Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda. |
| Evento | Suceso o actividad programada como parte de las actividades del Centro de Contacto, la cual puede ser desarrollada por el Proveedor o el Instituto. |
| Firewall | Un cortafuegos o firewall (por su terminología en inglés), es un elemento de hardware o software que se utiliza en una red de computadoras para controlar las comunicaciones, permitiéndolas o prohibiéndolas según las políticas de red que haya definido la organización responsable de la red. |
| Hardware | Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado. |
| Herramienta de Centro de Contacto | Conjunto de soluciones tecnológicas integrales que brindan el manejo y administración de las llamadas, interacciones o peticiones de los agentes que atienden telefonía, mensajes SMS, chat, correo electrónico y redes sociales , entre otras, mediante el registro electrónico de la información suficiente a fin de emitir de manera electrónica y sistematizada los indicadores estadísticos de la operación del servicio. Dichas soluciones tecnológicas deberán de ser proporcionadas por el Proveedor incluyendo las licencias de uso durante la vigencia del servicio. |
| http /https | Protocolo de transferencia de hipertexto (HyperText Transfer Protocol, y HyperText Transfer Protocol Security por sus siglas en inglés), es el protocolo usado en cada transacción de la Web. |
| IMSS Digital / Transformación Digital IMSS | Iniciativa Institucional para la evolución de los servicios del Instituto hacia servicios digitales accesibles a través de un modelo moderno de atención. |
| IMSS o Instituto | Instituto Mexicano del Seguro Social. |
| Indicador | Es un dato que nos provee evidencia cuantitativa acerca de si una determinada condición existe o ciertos resultados han sido logrados o no. Si no han sido logrados, permite evaluar el progreso realizado. |
| Interacciones | Evento de atención por cualquier medio de captación utilizados por los usuarios del CCIMSS y que es atendido por los agentes del Centro de Contacto (CCIMSS). |
| ISO 27001:2013 | ISO 27001 es una norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. El estándar ISO 27001:2013 para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos. La aplicación de ISO-27001 significa una diferenciación respecto al resto, que mejora la competitividad y la imagen de una organización. |
| ISO 9001: 2015 | La ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. |
| ITIL | Conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de TI (Information Technology |

| | |
|---|---|
| | Infrastructure Library, por sus siglas en inglés), el desarrollo de TI y las operaciones relacionadas con la misma, así como un conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. |
| IVR | Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado numérico telefónico y en su caso text to spech como es el caso de la utilización en la campaña Cita Médica Telefónica Automatizada. |
| Llamadas de Entrada (Inbound) | Llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios al Centro de Contacto. |
| Llamadas de Salida (Outbound) | Llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general. |
| Mail o correo electrónico | Servicio utilizado en internet que permite el intercambio de mensajes entre usuarios. Junto con el mensaje se pueden adjuntar archivos. Para enviar un mensaje de correo electrónico es necesario tener la dirección del destinatario (se identifica por la @). |
| Medios Electrónicos | Chat, Correo Electrónico, redes sociales entre otros. |
| Mesa de Servicios Tecnológico (MST) | Campaña del centro de contacto que funge como punto único de contacto del Instituto para la recepción, gestión y atención de incidencias, requerimientos y controles de los cambios para los Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto. |
| Modelo Moderno de Atención | Consiste en desarrollar una estrategia multicanal que permita entregar servicios de forma versátil por canales complementarios a los presenciales. |
| Modelo Unificado de Operación | Conjugar la sistematización de la información con un ambiente tecnológico que permite atender de manera homologada a los usuarios del instituto independientemente del canal de comunicación presencial o no presencial mediante el cual nos contacten. |
| MP3 | Acrónimo de MPEG-1 Audio Layer 3, es un formato de audio digital comprimido desarrollado por el Moving Picture Experts Group (MPEG, por sus siglas en inglés) para formar parte de la versión 1 (y posteriormente ampliado en la versión 2) del formato de vídeo MPEG. El mp3 estándar es de 44 KHz y un bit rate de 128 kbps por la relación de calidad/tamaño. |
| Niveles de Servicio | Indicadores que permiten dimensionar la calidad y disponibilidad del servicio otorgado por el Proveedor. |
| Nube privada | Infraestructura tecnológica de hardware y software que se encuentra configurada y administrada de tal forma que permite la disponibilidad y consumo flexible de servicios, aplicativos tecnológicos e información de bajo demanda, a través de una red interna. |
| Página Web | Una página web, página electrónica o ciber página, es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, entre otros, adaptada para la llamada WWW (World Wide Web por sus siglas en ingles), y que puede ser accedida mediante un navegador utilizando Internet. Esta información se encuentra generalmente en formato HTML, XHTML (HyperText Markup Language por sus siglas en inglés) o el que la industria determine y puede proporcionar navegación (acceso) a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto. |
| Personal de Gestión en Tiempo Real (GTR) | Responsable de gestionar en tiempo real el cumplimiento de la programación, así como de la toma de acciones de acuerdo con indicadores de la operación. |
| Personal de Pronóstico | Responsable del cálculo de pronósticos, planificación y de la programación de turnos del personal de un Centro de Contacto. |
| Precisión de Dimensionamiento | Precisión de Dimensionamiento para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar). |

| | |
|---|---|
| Precisión de Pronóstico | Se refiere al comparativo de llamadas, chats y correos pronosticados con las llamadas, chats y correos recibidos. |
| Precisión de Pronósticos Programación de Personal | Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente. |
| Programación del Personal | Asignación de recursos por parte del Proveedor, para satisfacer la demanda de atención así como los parámetros y métricas de calidad solicitada por los usuarios del Centro de Contacto. |
| Pronóstico | Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda. |
| Protocolo | Conversación virtual a través de internet entre personas que están físicamente en espacios separados. Es un modelo de organización de información que permite intercambios interactivos que opera en un sistema de comunicación electrónica, en tiempo real y que permite enviar información a un agente e interactuar para que haya comunicación continua. |
| 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.<br><br>A diferencia de los PS-I, el PS-I especializado, cuenta con estudios de licenciatura y cédula profesional o bien conocimientos específicos en materias de interés para el Instituto, los cuales serán evaluados y en su caso aceptados por el área requirente y administrador de la campaña correspondiente. |
| QoS | Calidad del Servicio (Quality of Service, por sus siglas en inglés), funcionalidad que permite aplicar un tratamiento específico de ingeniería de tráfico a un determinado tipo de tráfico en un medio de comunicación determinado. |
| Redes Sociales | Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas pueden comunicarse a través de conexiones vía internet. |
| Servicio de Mensajes de Texto (SMS) | Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil. |

| | |
|---|---|
| Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP) | Sistema de gestión general para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento y seguridad de los datos personales en función del riesgo de los activos y de los principios básicos de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad previstos en la Ley, su Reglamento, Normatividad Secundaria y cualquier otro principio que la buena práctica Internacional estipule en la materia. |
| SLA | Un acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, por sus siglas en inglés), también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un Proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio a proporcionar. El SLA es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el SLA establece la relación entre ambas partes: Proveedor y el Instituto. Un SLA identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del Proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa. También constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad. |
| Software | Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware. |
| Software As A Service (SaaS) | Software SaaS (por sus siglas inglés; Software as a Service, SaaS), es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC), a los que se accede vía Internet desde un cliente.<br>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.<br>• Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, Voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas).<br>• Infraestructura de datos (computadoras, sistemas y bases de datos).<br>• Herramienta de administración y aplicativos de centro de contacto reconocidos por la industria.<br>• Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD, por sus siglas en inglés).<br>• Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR, por sus siglas en inglés).<br>• Grabador de sesiones de interacción. Capacidad de integrar todos los medios de captación de las campañas en un solo sistema.<br>• Redes de comunicación que incluye enlaces de comunicaciones para comunicación entre el Centros de Contacto y el cliente.<br>• 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).<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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).<br>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. |

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

SIN TEXTO

**APÉNDICE 5**
**Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI**
**Código Infarto CMN Siglo XXI a través del Servicio CCIMSS Morelia, Mich.**

**I. Nombre de la campaña.**

Código Infarto Centro Médico Nacional Siglo XXI (Código Infarto CMN Siglo XXI).

**II. Objetivo.**

El objetivo del Servicio CCIMSS Morelia, Mich., correspondiente a la campaña Código Infarto CMN Siglo XXI, es el de proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un Infarto Agudo de Miocardio.

El CReCI (Centro de Reperfusión Código Infarto) que permite en menos de 20 segundos una respuesta telefónica entre médicos de urgencias y el Hospital con sala de Hemodinámica, la llamada se conecta al módulo de código infarto, facilitando la regulación, geolocalización y monitorización del traslado seguro de los pacientes.

**III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.**

Faculta a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad "UMAE Hospital de Cardiología CMN Centro Médico Siglo XXI", las funciones sustantivas establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021.

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad "UMAE Hospital de Cardiología CMN Centro Médico Siglo XXI", para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

**IV. Justificación.**

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

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**



Durango No. 200 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, CDMX, Tel. (55) 5628 5300 Ext. 15003, 15004
2022 Ricardo Flores Magón
Año de

## V. Alcance.

Para la operación de la Campaña Código Infarto CMN Centro Médico Siglo XXI y sus estrategias, deberá ser prestado atendiendo todos los requerimientos establecidos en el presente Apéndice, así como a cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

## VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

## VII. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 7.53 minutos

## VIII. El horario de atención.

PS-I Agente Especializado
Lunes a domingo 24 horas (7 días a la semana, las 24 horas del día los 365 días del año)

El Área Usuaria de la Campaña Código Infarto CMN Centro Médico Siglo XXI podrá modificar los horarios establecidos en el punto anterior, derivado de las necesidades de difusión información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el posible proveedor y el Administrador del Contrato.

## IX. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con PS-P en instalaciones de El Instituto, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 4.5 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en:

Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

Se requiere para el inicio de operaciones al menos 3 estaciones PS-P, con perfil de PS-I Agente Especializado.

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

Titular de la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad.

**XI. Descripción del proceso**

- Se recibirán llamadas en el Centro de Contacto CRECI del Centro Médico Siglo XXI
- A través de los agentes PS-I especializados (personal del IMSS) se realizará mediante un cuestionario y sondeo médico la identificación de un probable código infarto
- Identificado el posible código se procederá a emitir un informe en el área médica de urgencias a través de una célula de médicos especialistas que trabajarán de forma coordinada con el Centro de Contacto CRECI.
- Se verificará y aprobará el Código Infarto mediante protocolos médicos

Nota: en caso de no existir el probable Código Infarto se procederá de acuerdo con el protocolo de atención médica que se definirá con el Licitante ganador.

**Firma de verificación y aceptación de servicios Campaña "Código Infarto CMN Siglo XXI**

| Instancia Administrativa y requirente | Nombre | Firma |
|---|---|---|
| Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad UMAE Hospital de Cardiologia CMN Siglo XXI | Dr. Guillermo Saturno Chiu | |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Durango No. 289 - 7° Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5726 1700, Ext. 17035, 17050.

2022 Ricardo Flores Magón
Año de

SIN TEXTO

## APÉNDICE 6
## Campaña Código Infarto CMN La Raza
## Código Infarto CMN La Raza a través del Servicio de CCIMSS Morelia, Mich.

### I. Nombre de la campaña.

Código Infarto Centro Médico Nacional La Raza (Código Infarto CMN La Raza)

### II. Objetivo.

El objetivo del servicio CCIMSS Morelia Mich., correspondiente a la campaña Código Infarto CMN La Raza, es el de proporcionar una respuesta rápida y coordinada cuando se solicite atención médica ante la sospecha de un Infarto Agudo de Miocardio.

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

### III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Faculta a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad "Unidad Médica de Alta Especialidad "La Raza", las funciones sustantivas establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021.

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad "Unidad Médica de Alta Especialidad "La Raza", para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

### IV. Justificación.

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



Durango No. 289 - 2º Piso, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5723 1700, Ext. 17003, 17005

2022 Ricardo Flores Magón
Año de

**V. Alcance.**

Para la operación de la Campaña Código Infarto CMN "La Raza" y sus estrategias, deberá ser prestado atendiendo todos los requerimientos establecidos en el presente Apéndice, así como a cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich.

**VI. Estimado de interacciones.**

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

**VII. Tiempo estimado de cada Interacción.**

Tiempo estimado por interacción (AHT): 7.53 minutos

**VIII. El horario de atención.**

PS-I Agente Especializado
Lunes a domingo 24 horas (7 días a la semana, las 24 horas del día los 365 días del año)

El Área Usuaria de la Campaña Código Infarto CMN La Raza, podrá modificar los horarios establecidos en el punto anterior, derivado de las necesidades de difusión información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el posible proveedor y el Administrador del Contrato.

**IX. Tipo de posición requerida.**

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con PS-P en instalaciones de El Instituto, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 4.5 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en:

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

Se requiere para el inicio de operaciones al menos 3 estaciones PS-P, con perfil de PS-I Agente Especializado.

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

Titular de la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad.

**XI. Descripción del proceso**

- Se recibirán llamadas en el Centro de Contacto CRECI de La Raza
- A través de los agentes PS-I especializados se realizará mediante un cuestionario y sondeo médico la identificación de un probable código infarto
- Identificado el posible código se procederá a emitir un informe en el área médica de urgencias a través de una célula de médicos especialistas que trabajarán de forma coordinada con el Centro de Contacto CRECI.
- Se verificará y aprobará el Código Infarto mediante protocolos médicos

Nota: en caso de no existir el probable Código Infarto se procederá de acuerdo con el protocolo de atención médica que se definirá con el Licitante ganador.

**Firma de verificación y aceptación de servicios Campaña "Código Infarto CMN La Raza**

| Instancia Administrativa y requirente | Nombre | Firma |
|---|---|---|
| Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad UMAE Hospital de Especialidades CMN La Raza | Dr. Jose Arturo Velázquez García | |

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**



Durango No. 200 - 7 Piso Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, CDMX. Tel. 55 5265 1700, Ext. 17000, 17009.

SIN TEXTO

# INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

## Apéndice 7

## Campaña

## "Mesa de Servicios Tecnológicos" (MST)

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Contenido**

I. Nombre de la campaña. 4
II. Objetivo. 4
III. Alcance. 4
IV. Estimado de Interacciones. 4
V. Tiempo Estimado de cada Interacción. 4
VI. El Horario de Atención. 5
VII. Tipo de Posición requeridas. 5
VIII. Tipo de agente requerdo por campaña: 6
IX. Datos del Área Usuria de la campaña por parte de El Instituto. 6
X. Descripción del Proceso. 6
XI. Firmas de elaboración, revisión y aprobación. 7

**Control de versiones del documento**

| Versión | Fecha | Descripción | Responsable |
|---|---|---|---|
| Versión 01 | 03/12/2021 | Creación | Rómulo Vizzuett Martínez |
| Versión 02 | 27/01/2022 | Revisión | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| Versión 03 | 01/03/2022 | Actualización | Rómulo Vizzuett Martínez |
| Versión 1.0 | 01/03/2022 | Aprobación | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**I. Nombre de la campaña.**

Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), brindada a través del Servicio Integral de Centos de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en la Ciudad de Morelia, Mich.

**II. Objetivo.**

La Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), es el punto único de contacto de los usuarios de EL INSTITUTO a nivel nacional, a través de la MST se gestiona la solución de incidencias y/o requerimientos que 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 de EL INSTITUTO; funciona como puerta de enlace para gestionar con las áreas internas de la propia DIDT; así como con otras áreas normativas, la resolución de incidentes, atención de requerimientos y gestión de cambios.

**III. Alcance.**

De conformidad con los establecido en el numeral 4.2. Lugar para la prestación de servicios, de los Términos y Condiciones del Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024, De manera inicial, la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos serán operada en la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

De manera posterior, esta campaña debe ubicarse en el inmueble del INSTITUTO ubicado en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Mich., lo anterior de conformidad con lo establecido en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico de Servicio CCIMSS Morelia, Mich.

**IV. Estimado de Interacciones.**

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Mich.

**V. Tiempo Estimado de cada Interacción.**

Puesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles)

PS-P (Servidores del proveedor)
Tiempo estimado por interacción (AHT): 5.44 minutos

Servicio de Atención Personalizada:
PS-I (Personal e instalaciones del proveedor)
Tiempo Promedio: 5.44 minutos

**VI. El Horario de Atención.**

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos proporciona atención telefónica a los usuarios a Nivel Nacional atendiendo a Unidades administrativas en OOADs, Subdelegaciones, y Unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel, durante las 24 horas los 365 días de acuerdo a su operación para el registro, seguimiento y atención de incidentes y/o requerimientos de los servicios tecnológicos, por lo cual para cubrir los horarios de servicio es necesario que esta campaña labore en los horarios ampliados, incluyendo sábado y domingo, como se muestra 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<br>• Si precede de un día hábil se tiene servicio desde las 00:00 horas por parte del agente del turno nocturno.<br>• 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<br>• 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***

La cantidad de agéntes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña será determinada de confrmidad con lo establecido en el numeral 4.6.1. De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Mich., del Anexo Técnico.

**VII. Tipo de Posición requeridas.**

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con PS-P en instalaciones de El Instituto, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 4.5 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos deberá iniciar operaciones con al menos 7 (siete) posiciones PS-P, las cuales se podrán modificar durante la vigencia del contrato.

**VIII. Tipo de agente requerdo por campaña:**

PS-I con Agente Básico
PS-I con Agente Especializado

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

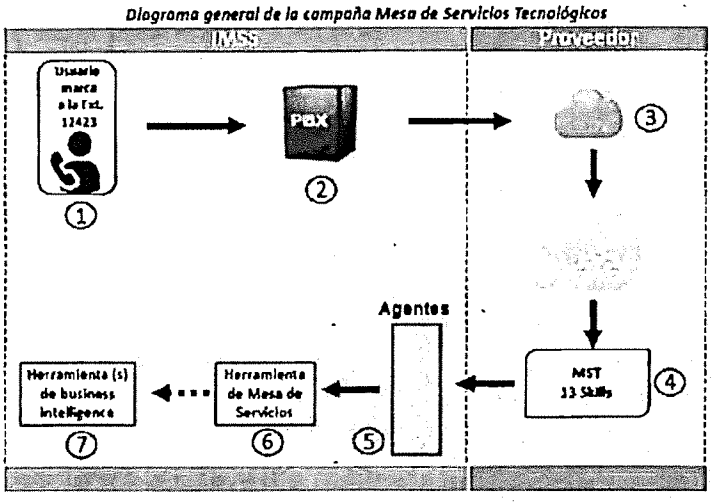
Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional.

**X. Descripción del Proceso.**

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos recibe las solicitudes de servicio que deberá atender el CCIMSS Morelia, Mich., mediante las líneas telefónicas internas en la extensión 12423, el INSTITUTO proporciona al proveedor troncales digitales del tipo SIP (Protocolo de Inicio de Sesiones) o R2 de telefonía en el inmueble ubicado en Toledo 21.

A continuación, con carácter ilustrativo, se muestra de manera general la interacción actual de los elementos del CCIMSS Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos.

*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.

Para la operación de la Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos y sus estrategias, el licitante deberá atender todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Mich., el presente Apéndice y los Términos y Condiciones.

**XI. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.**

| Elaboró | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Juan Ramón García Padilla | Titular de la División de la Mesa de Servicios Tecnológicos | | 01/03/2022 |
| **Revisó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| Carlos Ivan Salinas Cruz | Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios. | | 02/03/2022 |
| **Aprobó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| Ing. Claudia Leticia Guerrero López | Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico | | 02/03/2022 |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

# Términos y Condiciones

## SGMP_TerminosCondiciones

## Coordinación *de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional*

***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán.***

***2022-2024***

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

## *Contenido*

Contenido

1. Objetivo del documento ..... 4
2. Descripción del servicio. ..... 4
3. Vigencia de la contratación ..... 4
4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio ..... 5
4.1. Plazo para la prestación del servicio. ..... 5
4.2. Lugar para la prestación del servicio. ..... 5
4.3. Condiciones para la prestación del servicio. ..... 10
5. Tipo de contrato. ..... 11
6. Criterio de evaluación de proposiciones. ..... 11
6.1. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. ..... 55
6.2. Registros. ..... 55
6.3. Normas oficiales. ..... 56
7. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones. ..... 56
8. Visitas a las instalaciones institucionales. ..... 57
9. Visitas a las instalaciones de los licitantes. ..... 57
10. Penas convencionales y deducciones. ..... 57
11. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios. ..... 74
Plan de Responsabilidad Civil. 74
Póliza de Responsabilidad Civil. 74
12. Garantías de cumplimiento de contrato. ..... 75
13. Forma de Pago ..... 75
14. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable. ..... 77
15. Otorgamiento de Anticipo ..... 78
16. Confidencialidad ..... 78
17. Propiedad Intelectual y Derechos de autor ..... 83
18. Causales de rescisión de contrato. ..... 83
19. Área requirente ..... 84
20. Área técnica. ..... 85
21. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas. ..... 85
22. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor ..... 85
23. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio ..... 86
24. Firmas de elaboración, revisión y aprobación. ..... 86

## Control de versiones del documento

| Versión | Fecha | Descripción | Responsable |
|---|---|---|---|
| Versión 01 | 03/12/2021 | Creación | Rómulo Vizzuett Martínez |
| Versión 02 | 27/01/2022 | Revisión | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| Versión 03 | 01/03/2022 | Actualización | Rómulo Vizzuett Martínez |
| Versión 1.0 | 01/03/2022 | Aprobación | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| Versión 1.1 | 05/10/2022 | Actualziación | Rómulo Vizzuett Martínez |
| Versión 2.0 | 05/10/2022 | Aprobación | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| Versión 2.1 | 12/10/2022 | Actualziación | Rómulo Vizzuett Martínez |
| Versión 3.0 | 12/10/2022 | Aprobación | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |

*i*

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

## 1. Objetivo del documento

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que se deberán cumplir para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social Morelia, Michoacán" (CCIMSS Morelia, Michoacán), para los ejercicios 2022-2024.

## 2. Descripción del servicio.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante "IMSS" o "El Instituto", requiere del Servicio Integral de Centros de Contacto (CCIMSS Morelia, Michoacán.) para los ejercicios 2022 -2024, que incluyen equipamiento tecnológico, componentes habilitadores, insumos, personal dedicado y todo lo necesario para brindar los servicios objeto del presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

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

**Partida Única**

| Partida | Dirección Normativa | Campañas |
|---|---|---|
| **Única** | Dirección de Prestaciones Médicas | • Cita médica.<br>• Orientación Médica Telefónica.<br>• Orientación Médica Telefónica Salud Mental (OMT Salud Mental)<br>• Código Infarto La Raza.<br>• Código Infarto Siglo XXI. |
| | Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) | • Mesa de Servicios Tecnológicos |

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

## 3. Vigencia de la contratación.

La vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudición y haste el 30 de septiembre de 2024.

## 4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio.

### 4.1. Plazo para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación del servicio será , a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudición y haste el 30 de septiembre de 2024.

### 4.2. Lugar para la prestación del servicio.

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

**Partida Única**

| Partida | Dirección Normativa | Campañas |
|---|---|---|
| **Única** | Dirección de Prestaciones Médicas | • Cita médica.<br>• Orientación Médica Telefónica.<br>• Orientación Médica Telefónica Salud Mental (OMT Salud Mental)<br>• Código Infarto La Raza.<br>• Código Infarto Siglo XXI. |
| | Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) | • Mesa de Servicios Tecnológicos |

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

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

- De manera inicial el Licitante deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio sus instalaciones, las cuales deben ser propias o arrendadas demostrando su posesión, las cuales deben estar ubicadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, así también deben cumplir los requerimientos

y especificaciones técticas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, y Términos y Condiciones.

- De manera inicial, las campañas Código infarto y OMT Salud Mental y Mesa de Servicios Tecnológicos serán operadas en le Ciudad de México, en las siguientes ubicaciones:

**Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**

Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10
Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

**Código Infarto Siglo XXI:**
Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

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

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

- De manera posterior, El licitante deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS dichas instalaciones deberán cumplir con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidas en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones.

- El Licitante deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administraración y operaración del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

- El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los siguientes espacios proporcionados por el IMSS:

| Nivel | Superficie construida m2 | Propuesta de uso |
|---|---|---|
| Nivel 2 | 648 | Centro de contacto (área B) (incluye area de baños por piso) |
| Nivel 3 | 648 | Centro de contacto (área A) (incluye area de baños por piso) |
| **Total** | **1,296** | |

- El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, habilitando al menos lo siguiente:

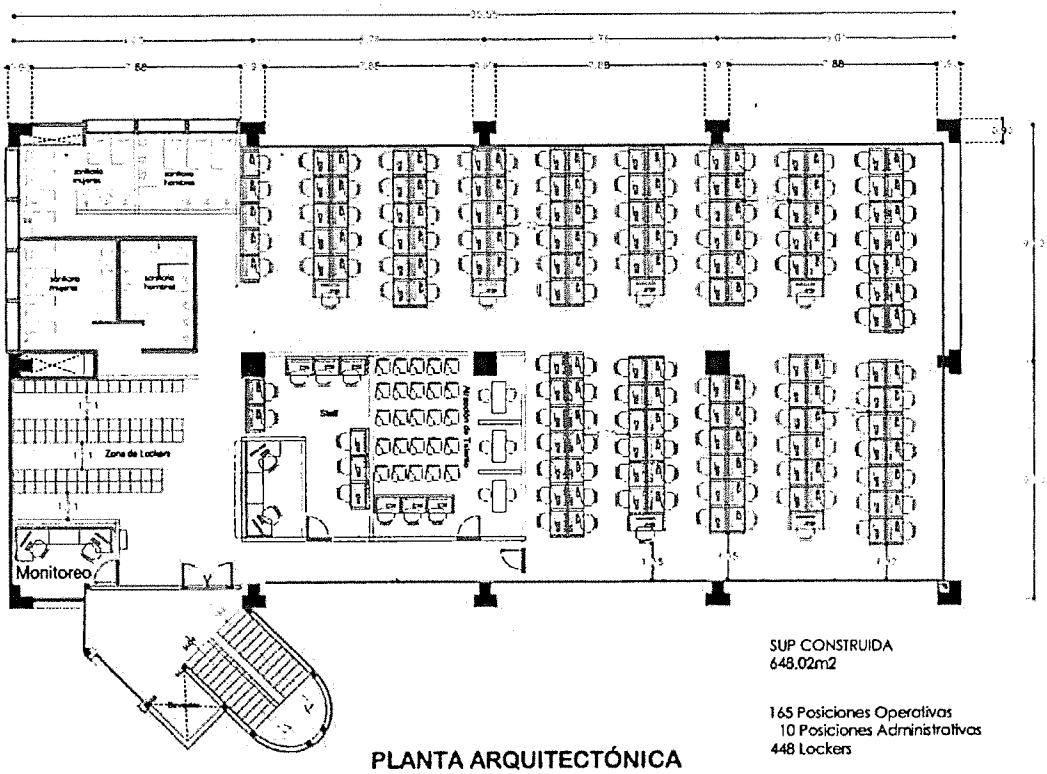
  - 300 estaciones de servicio
  - 50 estaciones de trabajo de usos multiples, dentro de los que destacan entre otros:

    - Estaciones de Supervisión (1 Supervisor por cada 15 operadores)
    - Estaciones de trabajo de Analistas de Calidad (1 analista por cada 15 operadores)
    - Estaciones de trabajo de Analistas de Work Force.

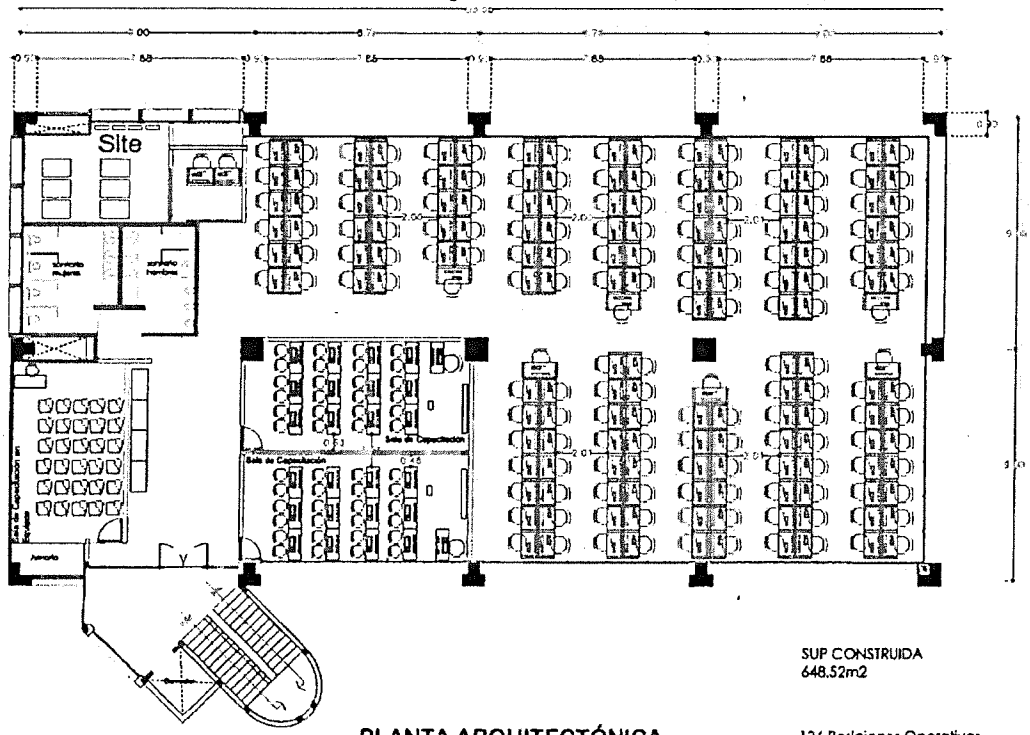
  - 3 salas de capacitación con capacidad de al menos 25 personas, cada una con equipo de computo con acceso a la solución del Centro de Contacto ofertada por El Licitante, proyector, con muro móvil para adaptar a sala de 50 o 75 personas.
  - Lookers para que el personal no ingrese objetos personales al área de operación, así como espacios necesarios para la operación del centro de contacto.

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

El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, para lo cual el IMSS sugiere de manera general la siguiente distribución, el licitante podrá modificar dicha distribución siempre y cuando tenga la autorización del personal del IMSS:




**PLANTA ARQUITECTÓNICA**
**NIVEL 2**




**PLANTA ARQUITECTÓNICA**
**NIVEL 3**

Las campañas Código infarto y OMT Salud Mental, serán operadas en le Ciudad de México, en las siguinentes ubicaciones:

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

**Código Infarto Siglo XXI:**
Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

**Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**
Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

El Licitante deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administraración y operaración del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

**4.3. Condiciones para la prestación del servicio.**

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, el cual deberá cumplir con los plazos establecidos en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

La implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, será de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico, por lo que durante este plazo no habrá erogación de recursos por parte de El Instituto.

El ejercicio del gasto del recurso presupuestal será a partir de que el licitante inicie con la operación del servicio, es decir una vez concluido el plazo indicado en el párrafo que antecède.

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.

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.

El Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación del servicio, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

La ventanilla única será la encargada de notificar al proveedor de la aplicación de las penas o deductivas a las que se hiciere acreedor.

**5. Tipo de contrato.**

El contrato por celebrarse será abierto, con fundamento en el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público, los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el **Formato de Propuesta Económica (Apéndice 8)**, es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar.

La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto.

**6. Criterio de evaluación de proposiciones.**

La evaluación de las proposiciones se realizará utilizando el criterio de puntos, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en el anexo técnico, términos y condiciones, así como en el formato de propuesta económica, a

efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

En esta modalidad, la adjudicación se hará a **"EL LICITANTE"** que haya obtenido el mayor puntaje en cuanto a su propuesta técnica y económica, en su caso, para lo no previsto será aplicable lo establecido en los *"LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES A TRAVÉS DEL MECANISMO DE PUNTOS O PORCENTAJES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN"* publicados en el Diario Oficial de la Federación.

La propuesta económica más baja tendrá el puntaje más alto siendo éste de 40 puntos, el valor de las propuestas económicas mayores a la más baja se obtendrá de la siguiente operación:

**PPE = MPemb x 40 / MPi.**

***Dónde:***
***PPE** = Puntuación o unidades porcentuales que corresponde a la Propuesta Económica*
***MPemb** = Monto de la Propuesta Económica más baja, y*
***MPi** = Monto de la i-ésima Propuesta Económica.*

Se aceptarán las ofertas que cumplan con los requerimientos establecidos y cubran las características técnicas establecidas en el anexo técnico.

La evaluación por el mecanismo de puntos y porcentajes consta de 100 puntos, de los cuales 40 puntos corresponden a la propuesta económica considerando el monto total de la propuesta conforme al formato de propuesta económica.

Los 60 puntos restantes corresponden a la evaluación técnica, que consiste en la suma de la puntuación de los siguientes rubros, con sus respectivos apartados:

| NÚMERO DE RUBRO | RUBRO | PUNTUACIÓN A OTORGAR |
|---|---|---|
| I | CAPACIDAD DEL LICITANTE | **24** PUNTOS |
| II | EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE | **18** PUNTOS |
| III | PROPUESTA DE TRABAJO | **12** PUNTOS |
| IV | CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS | **6** PUNTOS |
| **TOTAL** | | **60 PUNTOS** |

Para que la propuesta sea considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, deberá obtener una puntuación de cuando menos 45 de los 60 máximos a obtener en la evaluación.

La omisión total o parcial en la presentación de alguno de los rubros a evaluar NO será motivo de desechamiento. No obstante lo anterior, en tal caso **"EL INSTITUTO"** se abstendrá de asignar puntos en el rubro correspondiente.

Consiste en el número de recursos humanos que técnicamente estén aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere **"EL LICITANTE"** para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por **"EL INSTITUTO"**, así como otorgar cualquier otro aspecto indispensable para que **"EL LICITANTE"** pueda cumplir con las obligaciones previstas.

| **I.- CAPACIDAD DEL LICITANTE – 24 PUNTOS.** | | | |
|---|---|---|---|
| **a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS -13 PUNTOS.** | | | |
| **RUBRO** | **SUB RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| I.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS | I.a.1. EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN | **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 **(uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en operación y liderazgo de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria.<br><br>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio; | **0.39** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | • Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>El licitante deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 **(uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.23 _ puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 **(uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 **(uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **GERENTE DE OPERACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** con experiencia mínima requerida de al menos 1 (uno) año en operación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;<br><br>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>El licitante deberá considerar en su proposición 5 (cinco) empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cinco empleados deberán | **0.39** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **GERENTE DE CALIDAD** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en Servicios de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria.<br><br>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, | **0.39** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>El licitante deberá considerar en su proposición 2 (dos) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 2 (dos) empleado deberán cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Se otorgarán _0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **GERENTE DE CAPACITACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) años en servicios de Capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;<br><br>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico; | **0.39** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>El licitante deberá considerar en su proposición 2 (dos) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 2 (dos) empleados deberán cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán ._0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán ._0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán ._0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **SUPERVISOR DE OPERCIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de | **0.39** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en servicios de supervisión y monitoreo en Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;<br><br>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>El licitante deberá considerar en su proposición 20 (veinte) empleados que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 20 (veinte) empleados deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 **(uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;<br><br>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares. | **0.39** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>El licitante deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de** | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE**, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE,** que cumplan con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre; | 0.39 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | • Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>El licitante deberá considerar en su proposición 2 (dos) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 2 (dos) empleados deberán cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE,** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE,** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE,** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **ANALISTA DE CALIDAD,** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta **con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD**, que cumplan con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año como analista de calidad para servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado. | **0.39** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | El licitante deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS**, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta **con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS,** que cumplan con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año como Gerente de Gestión de Proyectos en la implementación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria. | **0.39** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>El licitante deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS**, que cuenta con 4 a 5 años de experiencia. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS**, que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS**, que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **ANALISTA DE MESA DE AYUDA**, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta **con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cumplan con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en la solución propuesta por el Licitante o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria.<br><br>El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes del Licitante, en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre; | **0.39** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | • Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>El licitante deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 **(uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 **(uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 1 **(uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | I.a2) COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL | **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** de conformidad con especificaciones | **0.65** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES | establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico..<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO**, con estudios mínimos de licenciatura concluida (título o cédula), la acreditación será con la presetación del 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).<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO. con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado | |
| | | **GERENTE DE OPERACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán-<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta **con 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (título o cédula), la acreditación será con la presetación del título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias | **0.65** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 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)<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 5 (cinco) o más empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con de 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA con tñitulo ó cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado | |
| | | **GERENTE DE CALIDAD** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos **2 (dos) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD,** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio título o cédula), la acreditación será con la presetación del 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)<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro. | **0.65** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **GERENTE DE CAPACITACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con la presetación del 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).<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con título cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. | **0.65** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **SUPERVISOR DE OPERACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **20 (VEINTE)** empleados con perfil de **SUPERVISOR DE OPERACIÓN,** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con la presetación del 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)<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 20 (veinte) o más empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar 20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | **0.65** |
| | | **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 **(uno)** eempleado con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT,** con estudios mínimos de licenciatura concluida afín al bloque | **0.65** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Económico y/o Financiera y/o Administrativo y/o Ingeniería, la acreditación será con la presetación del certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 1 (uno) empleado con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT,** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar 1 (uno) empleado con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>**2.** Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE,** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, con estudios mínimos de de bachillerato, carrera técnica o licenciatura, la acreditación será con la presetación del certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México). | **0.65** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE** con cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **ANALISTA DE CALIDAD**, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** empleado con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura en el bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo, la acreditación será con la presetación del certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 1 (uno) o más empleados con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con título o cédula profesional. | **0.65** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS,** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 **(uno)** empleado con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS,** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con la presetación del 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)<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite con 1 (uno) empleado con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | **0.65** |
| | | **ANALISTA DE MESA DE AYUDA,** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral | **0.65** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **2 (uno)** empleados con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA,** con estudios mínimos de carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información, la acreditación será con la presetación del título profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>**2.** Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | I.a3) DOMINIO DE HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO | **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** empleado con perfil de **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO**.<br><br>Para este perfil se deberá presentar:<br><br>Al menos 2 diplomas o constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, | **0.26** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** 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.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO,** 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<br><br>No se otorgará puntaje:<br><br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **GERENTE DE OPERACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **5 (cinco)** empleados con perfil de **GERENTE DE OPERACIÓN.**<br><br>Para este perfil se deberá presentar por cada empleado propuesto:<br><br>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. | **0.26** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con **5 (cinco)** empleados con perfil de **GERENTE DE OPERACIÓN** con al menos 2 constancias, cada uno, de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con **5 (cinco)** empleados con perfil de **GERENTE DE OPERACIÓN** con al menos 2 constancias, cada uno, de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.<br><br>No se otorgará puntaje:<br><br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **GERENTE DE CALIDAD** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **2 (uno)** empleado con perfil de **GERENTE DE CALIDAD**<br><br>Para este perfil se deberá presentar por cada empleado:<br><br>Diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:<br><br>- Cursos sobre procesos de Calidad y Estadísticas de Centros de Contacto,<br>- Administración efectiva en Centros de Contacto<br>- Liderazgo y coaching.<br><br>Debe presentar por cada empleado propuesto: | **0.26** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | - Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite 2 (dos) empleados con perfil de con perfil de **GERENTE DE CALIDAD** que cuenten 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 y cuenten con la Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de **GERENTE DE CALIDAD** que cuenten 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 y cuenten con la Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).<br><br>No se otorgará puntaje:<br><br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado | |
| | | **GERENTE DE CAPACITACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **2 (dos)** empleados con perfil de **GERENTE DE CAPACITACIÓN.**<br><br>Para este perfil se deberá demostrar contar Contar con diploma, por cada empleado propuesto, | **0.26** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:<br><br>• Certificación sobre procesos de Calidad.<br>• Administración efectiva en Centros de Contacto.<br>• Liderazgo y coaching.<br><br>Debe presentar por cada empleado propuesto:<br><br>- Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 2 empleados con perfil de con perfil de **GERENTE DE CAPACITACIÓN** con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los siguientes cursos:procesos de Calidad, Administración efectiva en Centros de Contactoy Liderazgo y coaching y conten con el Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **SUPERVISPR DE OPERACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **20 (VEINTE)** empleados con perfil de **SUPERVISOR DE OPERACIÓN**.<br><br>Para este perfil se deberá demostrar que cada empleado propuesto, cuenta con diploma, certificación o constancia de al menos 1 de los cursos enlistados a continuación: | **0.26** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | • Liderazgo y coaching.<br>• Manejo de office<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con **20 (VEINTE)** empleados con perfil de **SUPERVISOR DE OPERACIÓN** con diploma, certificación o constancia de al menos 1 de los siguientes cursos: Liderazgo y coaching, Manejo de Office.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>**2.** Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** empleado con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT**<br><br>Para este perfil se deberá presentar:<br><br>• Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.<br>• Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 1 (uno) empleado propuesto con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** con Certificado Work Force | **0.26** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Managment emitido por Institución especializada y Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta 1 (uno) empleado propuesto con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** con Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada y Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **2 (dos)** empleados con perfil de **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT.**<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Para este perfil se deberá presentar por cada empleado propuesto:<br><br>- Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT** conCertificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT** conCertificado Work Force Managment emitido por Institución especializada. | **0.26** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>**2.** Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **ANALISTA DE CALIDAD** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 **(UNO)** empleado con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD.**<br><br>Para este perfil se deberá presentar diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:<br><br>- Manejo de Office.<br>- Conocimiento de tecnología de la industria<br>- Calidad<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los siguientes cursos: Manejo de Office, Conocimiento de tecnología de la industria y Calidad.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los siguientes cursos: Manejo de Office, Conocimiento de tecnología de la industria y Calidad.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | **0.26** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (UNO)** empleado con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS.**<br><br>Para este perfil se deberá presentar diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:<br><br>· Recursos Humanos<br>· Administración<br>· Finanzas<br>· Procesos de calidad,<br>· Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.<br><br>Debera presentar:<br><br>- Certificado en Project Manager Professional<br>- Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con los dipolomas y certificados requeridos.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta con 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con los dipolomas y certificados requeridos.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>• Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>• Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | **0.26** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán.<br><br>El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA**<br><br>Para este perfil se deberá demostrar presentar por cada empleado propuesto el Certificado en ITIL V3 al menos fundations.<br><br>El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26_ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26_ puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 2 (DOS) empleado con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con Certificado en ITIL V3 al menos fundation<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta 2 (DOS) empleado con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con Certificado en ITIL V3 al menos fundation.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | **0.26** |

| **I.b)* CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA – 9.6 PUNTOS.** | | | |
|---|---|---|---|
| **RUBRO** | **SUB RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| I.b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA | I.b1) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS Y EQUIPAMIENTO | EQUIPAMIENTO QUE REQUIERE EL LICITANTE PARA PRESTAR LOS SERVICIOS<br><br>El licitante deberá presentar un diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que el licitante cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente: | **4.5** |

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS (SGMP)
TÉRMINOS Y CONDICIONES
*Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.<br>2. Lugar de la sede propuesta.<br>3. Dimensiones de la sede propuesta.<br>4. Equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio,<br><br>Como máximo se otorgarán __4.5__ puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán __4.5__ puntos al licitante que acredite que cuenta con un centro de contacto con una capacidad de al menos **400** posiciones funcionales al momento de la presentación de la propuesta y acredite mediante una relación que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio.<br><br>Se otorgarán __4__ puntos al licitante que acredite que cuenta con un centro de contacto con una capacidad de entre 300 y 399 posiciones funcionales al momento de la presentación de la propuesta y acredite mediante una relación que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio.<br><br>Se otorgarán __3__ puntos al licitante que acredite que cuenta con un centro de contacto con una capacidad de entre 200 y 299 posiciones funcionales al momento de la presentación de la propuesta y acredite mediante una relación que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que acredite una capacidad menor a 200 posiciones funcionales al momento de la presentación de propuestas.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue el diagrama técnico con las especificaciones requeridas y no acredite los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio. | |
| | | El licitante deberá demostrar mediante la presentación diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que el licitante cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente: | 4.5 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.<br>2. Lugar de la sede propuesta.<br>3. Dimensiones de la sede propuesta.<br>4. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas.<br><br>Como máximo se otorgarán _4.5__ puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán _4.5__ puntos al licitante que acredite que cuenta con infraestructura en operación para atender más de 83,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio.<br><br>Se otorgarán _4.0__ puntos al licitante que acredite que cuenta con infraestructura en operación para atender de 75,001 a 83,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio.<br><br>Se otorgarán __3.0__ puntos al licitante que acredite que cuenta con infraestructura en operación para atender de 67,000 a 75,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que acredite una capacidad menor a 67,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue el diagrama técnico con las especificaciones requeridas. | |
| | | Se otorgarán puntos al licitante que demuestre que cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se derivan del contrato de la presente licitación. Acreditando con copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos del licitante sean equivalentes hasta el 20% del monto total de su oferta.<br><br>Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).<br><br>Como máximo se otorgarán __0.6__ puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.6_ puntos por la entrega de la documentación que cumpla con lo todo lo requerido. | **0.6** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación o que ésta no cumpla con lo requerido. | |

**I.c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD – 0.5 PUNTOS.**

| RUBRO | SUB RUBRO | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| I. c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD | | A fin de acreditar la participación de discapacitados, el licitante presentará lo siguiente:<br><br>Carta firmada por el representante legal, en el que manifieste que es una empresa que cuenta con personal con discapacidad en una proporción de al menos 5% de la totalidad de la plantilla de empleados, para esto adjuntará:<br>A. Relación del personal con capacidades diferentes, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses.<br>B. La antigüedad comprobada anexando el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, computada hasta la fecha de acto de presentación y apertura de proposiciones.<br><br>Como máximo se otorgará 0.5 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.5 puntos a quien presente la documentación que acredite el presente subrubro.<br><br>No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado. | 0.5 |

**I.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME – PUNTOS.**

| RUBRO | SUB RUBRO | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| I.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME | | Documentación que acredite haber producido los servicios que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.<br><br>Como máximo se otorgarán 0.5 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.5 puntos a quien presente la documentación que acredite haber producido los servicios que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación. | 0.5 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado. | |
| **I.e) EQUIDAD DE GÉNERO – PUNTOS.** | | | |
| **RUBRO** | **SUB RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| I.e) POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO | | Documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación o carta correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.<br><br>Como máximo se otorgarán 0.4 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.4 puntos a quien presente la documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género conforme lo requerido.<br><br>No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado. | **0.4** |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA CAPACIDAD DEL LICITANTE** | | | |

| **II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE 18 PUNTOS.** | | |
|---|---|---|
| **RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **II.a) EXPERIENCIA PRESTANDO SERVICIOS SIMILARES A LOS SERVICIOS** | El LICITANTE deberá acreditar que cuenta con experiencia comprobable de al menos 1 (uno) año y máximo 5 (cinco) años en la instalación, implementación, migración, puesta a punto, administración, operación, soporte, así como en todas las acciones y gestiones necesarias para brindar el "Servicio de Centros de Contacto".<br><br>El licitante acreditará el mayor tiempo prestando servicios similares a los requerimos en el procedimiento de contratación, mediante la presentación de contratos.<br><br>Para acreditar la experiencia, el licitante presentará mínimo 5 y máximo 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con institución pública o empresa privada completos, legibles, firmados cuya formalización hubiera sido dentro de los últimos 10 años anterior a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse los años en los que hayan prestado servicios similares a los requeridos en este procedimiento, adjuntando una cédula en formato libre donde relacione los mismos, el sujeto o institución contratante; su vigencia y número del documento contractual.<br><br>Tratándose de contratos celebrados con particulares, se deberá exhibir además la última factura de pago.<br><br>En el caso de las facturas, además de cumplir con todos los requisitos fiscales, deberán contener los datos que identifiquen el servicio, como son la fecha, el monto, el cliente, | **9.0** |

| | | |
|---|---|---|
| | debidamente validada la CFDI ante el portal del SAT en la siguiente liga: https://verificacfdi.facturaelectronica.sat.gob. y vigentes en el portal del SAT a entre otros.<br><br>En caso de exhibir más de 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio, sólo se evaluarán los 10 primeros considerando el número de folio.<br><br>En caso de que el licitante no presente completa la documentación solicitada, no será acreedor a puntos.<br><br>Los contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio podrán estar vigentes o concluidos a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones, también se aceptaran contratos o pedidos plurianuales de los cuales sólo se computará el tiempo efectivamente prestado a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.<br><br>En caso de que el licitante exhiba los documentos y que sus vigencias se empalmen, sólo se considerará el tiempo efectivamente transcurrido.<br><br>El licitante podrá exhibir los mismos contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio que hubiere exhibido para acreditar la especialidad o cumplimiento de contratos.<br><br>En caso de no exhibir contratos, no será acreedor a puntos.<br><br>La prestación de servicios similares. Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos 2 (dos) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:<br>• Atención Telefónica con información oficial o normativa<br>• Concertación y o agendamiento de citas / reservaciones<br>• Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).<br><br>No se considerarán en la evaluación contratos de los cuales no se desprenda su objeto y vigencia, ni aquellos cuyo objeto sea diferente al solicitado en esta licitación.<br><br>Como máximo se otorgarán 9.0 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 9.0 puntos al licitante que acredite 5 (cinco) años o más de experiencia.<br>Se otorgarán 7.2 puntos al licitante que acredite 4 (cuatro) años de experiencia.<br>Se otorgarán 5.4 puntos al licitante que acredite 3 (tres) años de experiencia.<br>Se otorgarán 3.6 puntos al licitante que acredite 2 (dos) años de experiencia.<br>Se otorgarán 1.8 puntos al licitante que acredite 1 (uno) año de experiencia.<br>NO se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 1 (uno) año de experiencia. | |
| II.b) ESPECIALIDAD, CONTRATOS SIMILARES A LOS QUE SE SOLICITAN | El licitante deberá acreditar el mayor número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con las características y condiciones afines o similares a los requeridos en el procedimiento de contratación, para lo cual deberá presentar mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse el número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio similares a los requeridos en este procedimiento, con los que acredite su especialidad en la prestación de servicios, adjuntando una cédula en formato libre donde relacione los mismos, el sujeto o institución contratante; su vigencia y número de documento contractual. | **9.0** |

| | | |
|---|---|---|
| | Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos de los siguientes:<br><br>• Atención Telefónica con información oficial o normativa del cliente<br>• Concertación y o agendamiento de citas/reservaciones<br>• Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).<br><br>El licitante deberá acreditar el mayor número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con las características y condiciones afines o similares a los requeridos en el procedimiento de contratación, para lo cual deberá presentar mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse el número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio similares a los requeridos en este procedimiento, con los que acredite su especialidad en la prestación de servicios, adjuntando una cédula en formato libre donde relacione los mismos, el sujeto o institución contratante; su vigencia y número de documento contractual.<br><br>Tratándose de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con particulares, se deberá exhibir además la última factura de pago, validada y vigente.<br><br>En el caso de las facturas, además de cumplir con todos los requisitos fiscales, deberán contener los datos que identifiquen el servicio, como son la fecha, el monto, el cliente, debidamente validada la CFDI ante el portal del SAT en la siguiente liga: https://verificacfdi.facturaelectronica.sat.gob. y vigentes en el portal del SAT a entre otros.<br><br>En caso de exhibir más de 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio sólo se evaluarán los 10 (diez) primeros considerando el número de folio y solo se considerarán los contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio que hayan sido celebrados en los últimos 10 (diez) años.<br><br>El licitante podrá exhibir los mismos contratos que hubiere exhibido para acreditar la experiencia o cumplimiento de contratos, siempre y cuando estos estén concluidos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.<br><br>Se otorgarán 9 puntos al licitante que acredite 10 (diez) contratos,<br>Se otorgarán 8.1 puntos al licitante que acredite 9 (nueve) contratos,<br>Se otorgarán 7.2 puntos al licitante que acredite 8 (ocho) contratos,<br>Se otorgarán 6.3 puntos al licitante que acredite 7 (siete) contratos,<br>Se otorgarán 5.4 puntos al licitante que acredite 6 (sies) contratos,<br>Se otorgarán 4.5 puntos al licitante que acredite 5 (cinco) contratos,<br><br>NO se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 5 (cinco) contratos,<br><br>En caso de no exhibir contratos, pedidos y facturas, no será acreedor a puntos.<br><br>Como máximo se otorgarán 9 puntos por este subrubro.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no acredite la documentación evidencia con sus características. | |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD** | | |

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS (SGMP)
TÉRMINOS Y CONDICIONES
*Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.*

| III.- PROPUESTA DE TRABAJO -12 PUNTOS. | | |
|---|---|---|
| **RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **III.a) METODOLOGÍA** | Se otorgará puntaje al licitante que incluya la metodología propuesta para la prestación del servicio, la cual se deberá contener lo siguiente:<br><br>Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que el licitante propone utilizar para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el posible proveedor logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.<br><br>- Deberá estar basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual deberá el licitante señalar expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la Convocante el apego.<br><br>No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.<br><br>Como máximo se otorgarán 6 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 6 puntos al licitante que entregue la documentación de acuerdo con lo solicitado.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada o no cumpla con lo solicitado o no mencione cuál es la mejor práctica de estándares de la industria a la que se apega e incluya la fuente de consulta. | **6.0** |
| **III.b) PLAN DE TRABAJO** | El licitante deberá presentar un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos optimizados con la volumetría proporcionada por el Instituto como referencia para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:<br>A. Actividades a realizar.<br>B. Secuencia.<br>C. Plan de desarrollo de Recursos Humanos<br>C1. Programa de Capacitación<br>C2. Calendario de Evaluaciones<br>D. Recursos asignados.<br>E. Responsables de las actividades.<br>F. Plan de crecimiento de posiciones.<br>G. Duración del proyecto.<br>H. Fecha de inicio.<br>I. Fecha de conclusión.<br><br>**El plan de trabajo presentado para esta evaluación será tomado en cuenta para la prestación del servicio y por ende para la aplicación de las penas y deductivas correspondientes.**<br><br>No se tomarán en cuenta el plan de trabajo que no contemple expresamente lo antes citado.<br><br>No se considerará el Plan de Trabajo que no se apegue a los tiempos del Instituto establecidos en el Anexo Técnico y sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones.<br><br>Como máximo se otorgarán 4 puntos por este subrubro. | **4.0** |

| | | |
|---|---|---|
| | Se otorgarán 4 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada en este subrubro y que cumpla con las especificaciones requeridas.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o que no cumpla con las especificaciones requeridas. | |
| **III.c) ESQUEMA ESTRUCTURAL** | **III.c1) PLANTILLA Y ORGANIGRAMA**<br><br>Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, el licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:<br><br>- Un organigrama completo de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.<br><br>- La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (deberá incluir a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)<br><br>El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.<br><br>Como máximo se otorgará 1 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgará 1 puntos al licitante que entregue la documentación completa relativa al organigrama y la plantilla de recursos humanos.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o no cumpla con los requisitos. | **1.0** |
| | **III.c2) MATRIZ DE ESCALACIÓN**<br><br>Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, el licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:<br><br>- Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato del Instituto; y<br><br>- Nivel de Escalamiento interno del licitante.<br><br>El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.<br><br>Como máximo se otorgará 1 punto por este subrubro.<br><br>Se otorgará 1 punto al licitante que entregue la documentación completa relativa al Plan de Comunicaciones y Nivel de Escalamiento.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o no cumpla con los requisitos. | **1.0** |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA PROPUESTA DE TRABAJO** | | |

| **IV.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS – 6 PUNTOS.** | | |
|---|---|---|
| **RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |

| | | |
|---|---|---|
| **IV.a) CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS** | Con la finalidad de acreditar el cumplimiento de los contratos concluidos por el licitante, se requiere que se entregue copia de máximo 6, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito.<br><br>Se entenderá por similar aquel contrato que preste servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga la operación de al menos 1 (uno) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:<br><br>• Atención de llamadas con información normativa<br>• Concertación y o agendamiento de citas.<br>• Atención a través de medios electrónicos.<br><br>Como máximo se otorgarán 6 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán _6__ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 6 (seis) contratos en este subrubro.<br>Se otorgarán _5_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 5 (cinco) contratos en este subrubro.<br>Se otorgarán _4_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 4 (cuatro) contratos en este subrubro.<br>Se otorgará _3_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 3 (tres) contrato en este subrubro.<br>Se otorgará _2_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 2 (dos) contrato en este subrubro.<br>Se otorgará _1_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 1 (uno) contrato en este subrubro.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro conforme lo requerido. | **6.0** |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS** | | |

Para la evaluación de la propuesta económica, se considerará 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.

**6.1. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.**

**6.2. Registros.**

- REPSE Registro de Prestadores de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
- Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que deberá aparecer el personal ofertado que se encuentre vigente.

**6.3. Normas oficiales.**

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

Asimismo, deberá contar con las certificaciones siguientes:

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

**7. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones.**

El licitante debe incluir como parte de su proposición los manuales e instructivos de operación y supervisión de la solución tecnológica ofertada en español latino. El licitante adjudicado previo al inicio de la operación, deberá entregar estos manuales en español latino, acordes a la operación requerida por el Instituto.

El Licitante incluirá, como parte de su Propuesta Técnica, una relación sumarizada y una descripción detallada de todos los Componentes Habilitadores e Infraestructura Auxiliar que formarán parte de su solución para proveer los servicios, en cualquiera de los elementos del Anexo Técnico y sus Apéndices, incluyendo folletos y fichas técnicas que describan las características y especificaciones técnicas del fabricante de cada uno de ellos, para los casos en los que esto aplique. El Licitante 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, se permitirá que el Proveedor traduzca sólo el(los) párrafo(s) que sean de interés para el punto que se está documentando o citando, siempre y cuando el Proveedor haga entrega del resto de la documentación en su formato e idioma original. Esta excepción sólo se hará para aquellos casos en donde la documentación requerida esté originalmente redactada en idioma inglés, y no se aceptarán propuestas que incluyan secciones de la documentación en ningún otro idioma que no sea inglés o español.

**8. Visitas a las instalaciones institucionales.**
No Aplica

**9. Visitas a las instalaciones de los licitantes.**
No Aplica

**10. Penas convencionales y deducciones.**

El Administrador del Contrato determinara las penas convencionales y deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el 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.

Las penas convencionales y deducciones serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del CCF, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente. Las cuáles son establecidas en el presente documento.

1. La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para entregar los bienes o iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

2. En el caso de las deducciones, deberá determinarse en el contrato o pedido cual es o son los conceptos u obligaciones objeto de ésta, la causa por la cual se debe aplicar y el monto o forma en que se debe calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servici.

El Administrador del Contrato será el responsable de determinar, calcular, aplicar y dar seguimiento a las penas convencionales y deducciones para cada una de las campañas que integran el servicio así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.

- **Penas Convencionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual, así como en su caso, deducciones por

incumplimiento total, parcial o deficiente a cargo del proveedor, considerando lo siguiente:

En ningún caso, las penas convencionales no podrán exceder el monto señalado para la garantía de cumplimiento del contrato, sin considerar el IVA.

La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

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

Dónde:

%d =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

Pca = pena convencional aplicable.
nda = número de días de atraso.
vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (1%) por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

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:**<br><br>Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada, incluyendo presentar la documentación que avale los licenciamientos y polizas de mantenimiento | A partir del inicio de operaciones y de conformidad al cronograma propuesto por el licitante en su propuesta, incluyendo los periodos de implementación, | 1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| vigentes correspondientes a la solución tecnológica ofertada por el licitante.<br><br>Asi mismo, el proveedor deberá demostrar cada mes durante la vigencia del servicio, la documentación que avale que mantiene vigentes los licenciamientos y polizas de mantenimiento correspondientes. | capacitación pruebas e inicio de operación. | número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda =** número de días de atraso.<br>**vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| Manuales e instructivos de operación y supervisión del sistema propuesto parametrizados para el Instituto. | Por cada día de atraso posterior a los 7 días hábiles posterior al evento de notificacion del fallo. | 1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | vencimiento hasta la entrega.<br>(se descontaran de la 1ra fctura)<br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda** = número de días de atraso.<br>**vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| Al finalizar el contrato o al cierre de alguna campaña:<br><br>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 | Por día natural fuera del plazo señalado:<br><br>No aplicar el borrado seguro en la totalidad de las computadoras personales en el instituto y servidores de cómputo de la campaña establecida posterior a los 10 días hábiles siguientes a al retiro de operación | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| almacenar dicha información, que el licitante retire durante o a la conclusión del servicio. | del equipo o a la finalización del servicio | en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca**= pena convencional aplicable.<br>**nda** = número de días de atraso.<br>**vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| Entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, durante los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro | Por cada día de atraso en la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones de cada campaña | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde: |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | **%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda** = número de días de atraso.<br>**vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| Entrega de los procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013 | Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos posterior al 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación. | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda =** número de días de atraso.<br>**vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| Entrega de las certificaciones de la operación ubicada en IMSS Morelia, bajo los estándares aplicables para los centros de contacto en las normas ISO9001:2015 e ISO27001:2013. | Por cada día natural de atraso en la entrega de los certificados posterior a 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda =** número de días de atraso. |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | **vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| Entrega de los materiales de difusión durante los primeros 15 días naturales del trimestre inmediato. | Por cada día de atraso en la entrega de los materiales de difusión del centro de contacto | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda** = número de días de atraso.<br>**vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |

En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción 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:

- **Deductivas**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

La aplicación de deductivas deberá cumplir con lo establecido en el artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

*"Artículo 97.- Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente. Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y* ***sin que cada concepto de deducciones exceda a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato.***
..."

Cabe señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto total del contrato que en su momento sea adjudicado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 durante la vigencia del servicio. | Menor o igual al 5% mensual | 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.<br>Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas:<br>1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir<br>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 y Chat | Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada (Telefonía y Chat) 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.<br>Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas:<br>1. [(Total de llamadas atendidas - total de llamadas atendidas después de veinte segundos) / ( total de llamadas atendidas)] * 100 = Llamadas demoradas<br>2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (llamadas demoradas) = Llamadas no atendidas en tiempo a deducir<br>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 | 0.2% por cada punto porcentual de incumplimiento | 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. |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | correos electrónicos recibidos en horario de servicio. | de nivel de servicio | | El Tiempo de respuesta de correos electrónicos se obtiene de la siguiente forma:<br>1. [(Total de correos atendidos-Total de correos atendidos después del tiempo establecido) / (Total de correos recibidos)]*100= Porcentaje de respuesta de correos electrónicos.<br>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Porcentaje de respuesta de correos electrónicos)= Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir.<br>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.<br>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.<br>1. [(Total de llamadas transferidas a encuestas) / (total de llamadas atendidas)] * 100= Nivel de servicio |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | alcanzado en transferencia de encuestas<br>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas) = Transferencia encuestas a deducir<br>3. (Transferencia encuestas a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura |
| Satisfacción del usuario en el Servicio Telefónico, Chat y Correo Electrónico otorgados por PS-I y PS-I Especializado | 85% de respuestas afirmativas de Satisfacción | 0.5% 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.<br>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.<br>1. [(Total de respuestas afirmativas) / (total de respuestas afirmativas y negativas)] * 100= Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio<br>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | satisfacción de servicio) = Satisfacción del servicio a deducir<br>3. (Satisfacción del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura |
| Calidad de operación | Mayor o igual a 95% de la meta de calidad | 0.3% de la factura mensual de la campaña por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio. | 3% | El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todas las PS-I.<br>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.<br>Las llamadas que participan en los monitoreos, son tomadas de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica del licitante.<br>La evaluación se realizará de manera conjunta entre personal del IMSS y del licitante.<br>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. |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | [(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad<br>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir.<br>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<br><br>(aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P) | Mayor o igual al 98% del tiempo diario de la ventana de servicio. | Por cada punto porcentual o fracción de incumplimiento de nivel de servicio:<br><br>Para el resto de las campañas 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.<br><br>Es decir este nivel se aplica:<br><br>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.<br><br>Por cada bloque o fracción fuera de este nivel de servicio se aplicará la deductiva establecida. |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 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 día natural de atraso |
| Soportes de facturación deficientes<br><br>(inconsistencias en numero de unidades de servicio facturables vs soportes documentales) | 100% de la información solicitada en Anexo Técnico y Apéndice de las campañas que integran el CCIMSS | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | La información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS para su cotejo. |
| Información en Repositorio Electrónico deficiente<br><br>Herramienta Electrónica de Colaboración deficiente<br><br>(Información probatoria del | 100% de la información solicitada en Anexo Técnico | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Deberá contener el 100% la información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS entregada a cada área requirente para su cotejo,<br>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 |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| servicios) deficiente<br><br>(en todos los casos, se refiere a inconsistencias en numero de unidades de servicio facturables vs soportes documentales) | | | | términos condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato<br>La entrega de la información será en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro. |

**Penas contractuales.**

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales:

| Supuesto | Pena contractual |
|---|---|
| Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS. | $ 100,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados |
| Utilizar los datos personales entregados por el Instituto para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales. | $ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados |
| No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto. | $ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados |

Se aplicará la Pena Contractual en materia de protección de datos personales, a todas las campañas que utilicen datos personales; lo anterior en observancia de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección

de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**11. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.**

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 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.

**Plan de Responsabilidad Civil.**

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 Anexo Técnico y sus Apéndices.

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

Para acreditar lo anterior el Licitante deberá presentar como parte de su propuesta técnica las licencias de uso y pólizas de mantenimiento para todos los componentes (SW y HW) que conforma la solución tecnológica propuesta por el licitante.

El Licitante adjudicado deberá entregar copia de estas licencias y polizas de mantenimiento vigentes al IMSS, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deductivas correspondientes.

**Póliza de Responsabilidad Civil.**

No se requiere

**12. Garantías de cumplimiento de contrato.**

**"EL PROVEEDOR"** para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor de **"EL INSTITUTO".**

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4, inciso j y 5.5.5.10 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

De conformidad con el Artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será divisible y se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

La garantía de cumplimiento de las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando el proveedor haya cumplido a satisfacción del Instituto con todas las obligaciones contractuales, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos.

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.

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.

**13. Forma de Pago**

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 IMS421231145, 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.

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.

**14. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.**

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación del Administrador del Contrato, quienes verificarán y validarán el cumplimiento de los niveles de servicio de la campaña respectiva, con base en los reportes entregables señalados en el Anexo Técnico y sus Apéndices. y determinarán los montos de facturación correspondiente a fin de que se proceda a realizar la determinación mensual de los montos de las penas convencionales, deducciones y facturación.

Para lo anterior, el Administrador de Contrato emitirá el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", la periodicidad del acta deberá ser mensual a partir de la firma del contrato del servicio solicitado y deberá realizarse dentro de los 15 días naturales posteriores al cierre de mes.

## 15. Otorgamiento de Anticipo

No Aplica

## 16. 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.

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 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.

## 17. Propiedad Intelectual y Derechos de autor

El Proveedor en un término no mayor a 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, deberá presentar escrito firmado por su representante legal de la empresa a las áreas técnica y requirentes en el que se obliga a liberar al Instituto Mexicano del Seguro Social de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuesto de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial. En el entendido de que en el caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el Proveedor se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione. La responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa en cuanto a patentes, marcas y derechos de autor será únicamente respecto de la solución ofrecida por el Proveedor adjudicado.

## 18. Causales de rescisión de contrato.

El Instituto podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento, el (los) contrato(s) que, en su caso, sea(n) adjudicado(s) con motivo de la presente licitación, cuando el proveedor incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley, en el supuesto de que el contrato se rescinda, no procederá el cobro de penas convencionales por atraso, ni la contabilización de la mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

De manera enunciativa más no limitativa se señalan como causales de rescisión las siguientes:

- En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las área usuaria del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 3 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación del fallo) por causas atribuibles al 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.
- No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.

- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 8 horas hábiles continuas de cualquiera de las siguientes campañas:
  - Cita Médica Telefónica
  - Código Infarto Siglo XXI
  - Código Infarto La Raza
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 12 horas hábiles continuas en las campañas no incluidas en el párrafo anterior:
  - Mesa de Servicios Tecnológicos
  - Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

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

**19. Área requirente.**

La Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional fungirá como Administrador de Contrato y Área Requirente para el procedimiento de contratación, el cual se realizará conforme a las necesidades realizadas por las áreas usuarias:

| Área Usuaria/Campaña | Nombre | Cargo | Correo electrónico institucional | Teléfono y extensión |
|---|---|---|---|---|
| Campaña Código Infarto Siglo XXI | Dr. Guillermo Saturno Chiu<br><br>Dr. Sergio Rafael Claire Guzmán | Titular de la Dirección General de la UMAE Cardiología CMN "Siglo XXI"<br><br>Titular de la Dirección Médica de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI | guillermo.saturno@imss.gob.mx<br><br>sergio.claire@imss.gob.mx | 56 27 69 00 Ext. 22000 |
| Campaña Código Infarto La Raza | Dr. José Arturo Velázquez Garcia | Titular de la Dirección General de la UMAE Especialidades CMN "La Raza" | jose.velazquezg@imss.gob.mx | 57 27 59 00 Ext. 23000 |
| Campaña Cita Médica | Dr. Manuel Cervantes Ocampo | Titular de la Coordinación de Unidades de Salud en el Primer Nivel | manuel.cervantes@imss.gob.mx | 57 26 17 00 Ext. 16901 |

| Área Usuaria/Campaña | Nombre | Cargo | Correo electrónico institucional | Teléfono y extensión |
|---|---|---|---|---|
| Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos | Lic. Juan Ramón García Padilla | Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Administración de Riesgos<br><br>Titular de la División de Mesa de Servicio Tecnológicos | juan.garciapa@imss.gob.mx | 52 38 27 00 Ext, 12026<br><br>52 38 27 00 Ext, 12355 |
| (Campaña Orientación Medica Telefónica) | Dr. Manuel Cervantes Ocampo | Titular de la Coordinación de Unidades de Salud en el Primer Nivel | manuel.cervantes@imss.gob.mx | 57 26 17 00 Ext. 16902 |

**20. 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 Áreas Usuarias 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.

**21. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas.**

El Área Técnica será la encargada de evaluar la propuesta técnica de cada licitante y su capacidad técnica.

**22. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor.**

El Instituto señala como Ventanilla Única a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, o quien designe el titular de la CSITI, Con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio, con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio para:

- Recibir comunicaciones y documentación por parte del Proveedor del servicio dirigida a las áreas requirentes.
- Notificar a las áreas requirentes que correspondan, las comunicaciones y entregarles la documentación que reciba por parte del proveedor del servicio.
- Recibir comunicaciones y documentación por parte de las áreas requirentes dirigidas al Proveedor del servicio.
- Notificar al proveedor del servicio las comunicaciones y entregarle la documentación que reciba por parte de las áreas requirentes.

En virtud de lo anterior, no serán reconocidas las notificaciones y entrega de documentación que se realice fuera de la Ventanilla Única. La responsabilidad de la Ventanilla Única queda circunscrita a la de recibir y notificar las respectivas peticiones entre las áreas requirentes y el Proveedor del servicio. El titular de la Ventanilla Única deberá solicitar al proveedor del servicio precisiones sobre la información y documentación entregada a las áreas requirentes.

Los procedimientos previstos en este anexo entre las áreas requirentes, técnica y el Proveedor del servicio quedarán subordinadas a la Ventanilla Única en los términos descritos, por lo de manera enunciativa más no limitativa, este es el único canal para solicitar servicios, presentar facturas, notificar penalizaciones, deductivas, entre otros rubros.

## 23. 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.

## 24. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

| Elaboró | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Rómulo Vizzuett Matínez | Responsable de Proyecto A de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional | | |

| Revisó y Aprobó | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Ing. Eduardo Oropeza Ortiz | Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional | | |

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

**DICE:**

**3. Alcance.**

El Instituto requiere la contratación del Servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para los ejercicios 2022-2024, a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudición y haste el 30 de septiembre de 2024.

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

**Partida Única**

| Partida | Dirección Normativa | Campañas |
|---|---|---|
| Única | Dirección de Prestaciones Médicas | • Cita médica.<br>• Orientación Médica Telefónica.<br>• Orientación Médica Telefónica Salud Mental (OMT Salud Mental)<br>• Código Infarto La Raza.<br>• Código Infarto Siglo XXI. |
| | Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) | • Mesa de Servicios Tecnológicos |

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

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

- De manera inicial el Licitante deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio sus instalaciones, las cuales deben ser propias o arrendadas demostrando su posesión, las cuales deben estar ubicadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, así también deben cumplir los requerimientos y especificaciones técticas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, y Términos y Condiciones.



2022 Año de Ricardo Flores Magón

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

- De manera inicial, las campañas Código infarto y OMT Salud Mental y Mesa de Servicios Tecnológicos serán operadas en le Ciudad de México, en las siguientes ubicaciones:

**Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**

Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10
Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

**Código Infarto Siglo XXI:**
Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

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

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

- De manera posterior, El licitante deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS dichas instalaciones deberán cumplir con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidas en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones.

- El Licitante deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administraración y operaración del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico.

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

- El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los siguientes espacios proporcionados por el IMSS:

| Nivel | Superficie construida m2 | Propuesta de uso |
|---|---|---|
| Nivel 2 | 648 | Centro de contacto (área B) (incluye area de baños por piso) |
| Nivel 3 | 648 | Centro de contacto (área A) (incluye area de baños por piso) |
| **Total** | **1,296** | |

- El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, habilitando al menos lo siguiente:

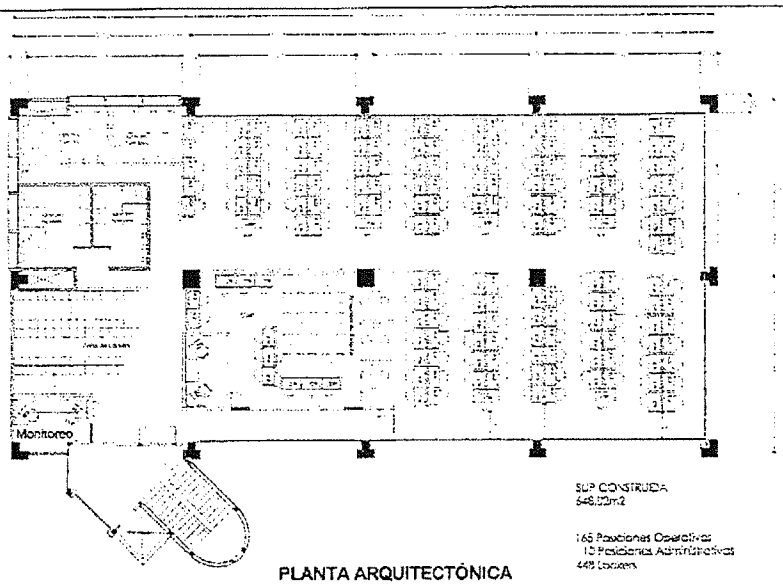
  - 300 estaciones de servicio.
  - 50 estaciones de trabajo de usos múltiples, dentro de los que destacan entre otros:
    - Estaciones de Supervisión (1 Supervisor por cada 15 operadores)
    - Estaciones de trabajo de Analistas de Calidad (1 analista por cada 15 operadores)
    - Estaciones de trabajo de Analistas de Work Force.
  - 3 salas de capacitación con capacidad de al menos 25 personas, cada una con equipo de cómputo con acceso a la solución del Centro de Contacto ofertada por El Licitante, proyector, con muro móvil para adaptar a sala de 50 o 75 personas.
  - Lookers para que el personal no ingrese objetos personales al área de operación, así como espacios necesarios para la operación del centro de contacto.

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

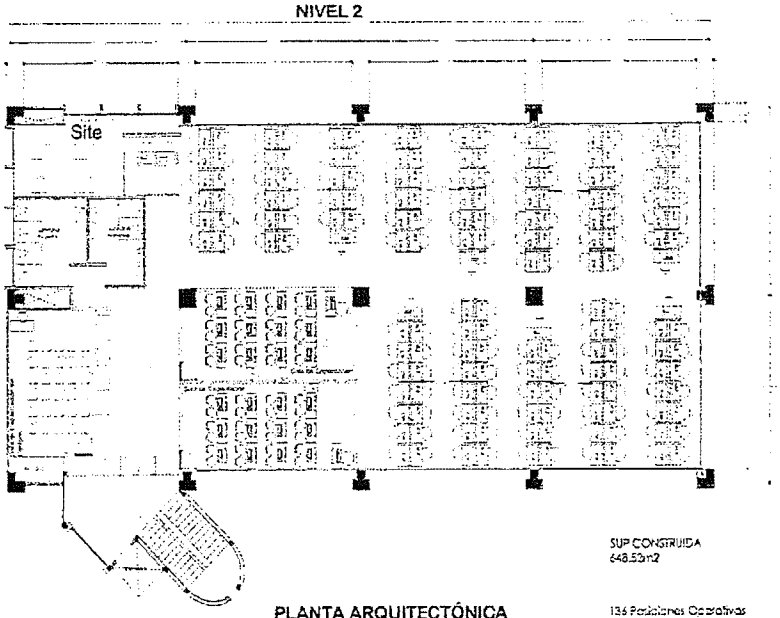
El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, para lo cual el IMSS sugiere de manera general la siguiente distribución, el licitante podrá modificar dicha distribución siempre y cuando tenga la autorización del personal del IMSS:

Precisiones Técnicas
ANEXO TÉCNICO
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1




PLANTA ARQUITECTÓNICA
NIVEL 2




PLANTA ARQUITECTÓNICA
NIVEL 3

Las campañas Código Infarto y OMT Salud Mental, serán operadas en le Ciudad de México, en las siguinentes ubicaciones:

**Códifo Infarto La Raza:**

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

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

**Código Infarto Siglo XXI:**

Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

**Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**

Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10
Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

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

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

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) establecidos en el numeral 9. Niveles de Servicio del presente Anexo Ténico.
- Elaboración e implementación de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán.
- Implementar los procesos de vinculación electrónica no presencial entre el IMSS y la población derechohabiente.
- Difundir los servicios proporcionados por el IMSS a los usuarios, ya sean derechohabientes, contribuyentes o público general.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y a El Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS Morelia Michoacán.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria así como aquellos previamente establecidos por El Instituto, dicha supervisión podrá

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento.

- Atención de las diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de un grupo definido de agentes destinados a éste fin.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS Morelia Michoacán, independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios por cualquier canal de atención.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).
- Facilitar la interacción electrónica no presencial a fin de acercar los servicios del IMSS a los derechohabientes, contribuyentes y público en general.
- Habilitar la proximidad del IMSS con los derechohabientes, a través de las campañas que integran el servicio CCIMSS Morelia Michoacán.
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- El Licitante deberá ofertar la aplicación de las carácteristicas y especificaciones para todas las campañas que campañas que conforman el CCIMSS Morelia, Michoacán, definidas en los Apéndices correspondientes a cada campaña, relacionados en el numeral 13. Relación de Anexos del presente Anexo Técnico.
- Impactar en la calidad de los servicios de salud, en la innovación y transformación de la gestión gubernamental.
- Generar habilidades digitales en la población.
- Coadyuvar con el uso de las diversas plataformas digitales no presenciales, disponibles para los usuarios derechohabientes, contribuyentes o público general.
- La prestación de los servicios del CCIMSS Morelia Michoacán, que incluya acceso a través de múltiples canales de atención de entrada y salida, los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Mensajes RCS, Correo Electrónico, Chat, Mensajeria Instantanea tipo Whats App o equivalente, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e Inteligencia Artificial, así como los canales de interacción que durante la vigencia del servicio se requieran implementar.
- Al Interior del IMSS, implementar, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general, según corresponda, para accesar a los diferentes trámites y servicios que proporciona el IMSS a través de los medios destinados para ello.
- Al exterior del IMSS, proporcionar un punto de contacto donde se otorgue información veraz y oportuna para acceder a los trámites y servicios del IMSS con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio.



2022 Año de Ricardo Flores Magón

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

**DEBE DECIR:**

**3. Alcance.**

El Instituto requiere la contratación del Servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para los ejercicios 2022-2024, a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudición y haste el 30 de septiembre de 2024.

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

**Partida Única**

| Partida | Dirección Normativa | Campañas |
|---|---|---|
| Única | Dirección de Prestaciones Médicas | • Cita médica.<br>• Orientación Médica Telefónica.<br>• Orientación Médica Telefónica Salud Mental (OMT Salud Mental)<br>• Código Infarto La Raza.<br>• Código Infarto Siglo XXI. |
| | Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) | • Mesa de Servicios Tecnológicos |

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas acorde a las necesidades dinamicas de EL INSTITUTO, siempre y cuando estas campañas sean solicitadas por parte del Administrador del Contrato, para la implementación de campañas nuevas el LICITANTE deberá complir con lo establecido en el numeral 9. Niveles de Servicios acordados que deberán cumplirse, del presenta Anexo Técnico, aceptadas y convenidas con el licitante adjudicado.

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

- De manera inicial el Licitante deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en sus instalaciones, las cuales deben ser propias o arrendadas demostrando su posesión, las cuales deben estar ubicadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis), incluyendo las ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, así



2022 Ricardo Flores Magón

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

también deben cumplir los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, y Términos y Condiciones.

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

- Durante la vigencia del contrato, las campañas Código infarto y OMT Salud Mental serán operadas en instalaciones de EL INSTITUTO, en las siguientes ubicaciones:

**Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**

Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10
Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

**Código Infarto Siglo XXI:**
Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

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



2022 Año de Ricardo Flores Magón

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas
ANEXO TÉCNICO
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

De manera inicial la campaña **Mesa de Servicios Técnologicos (MST)** será operada en: División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México. De manera posterior el Licitante deberá migrar esta campaña a CCIMSS en instalaciones de Morelia Michoacan conforme a los plazos establecidos en el numeral 8 Cronograma de Actividades.

- De conformidad con lo establecido en el numeral 8. Crónograma de Actividades, EL LICITANTE deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS, para tal efecto EL LICITANTE deberá incluir como parte de su proposición la documentación el la que detelle y describa las habilitación, infraestructura y su integración para lograr la funcionalidad solicitada en dichas instalaciones, incluyendo calendario y plan de trabajo con compromisos semanales los cuales serán verificados por parte de EL INSTITUTO, lo anterior deberá ser ofertado cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones.

- El Licitante deberá ofertar las instalación, implementación, desarrollo, administraración y operaración del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico.

- El IMSS Proporcionará al proveedor lo siguiente:

    - Espacios de oficina y espacios operativos
    - Energía Eléctrica y Térmica
    - Servicios de Seguridad Física Intramuros
    - Servicios de Limpieza
    - Servicios Públicos (agua, energía eléctrica, entre otros)
    - Enlace de Telecomunicaciones al centro de datos Institutcional
    - Zona designado para la instalación de lockers
    - Espacio para la habilitación del aula de capacitación y de usos múltiples

- La Ley General de Bienes Nacionales y Ley Federal de Derechos, consideran la opción de Justipreciación por el uso de espacios en inmuebles federales por parte de terceros.

- Tomando en consideración la normatividad en la que se fundamenta la solicitud respecto a las cuotas por el uso de espacios institucionales, El Licitante debe de ofertar los precios unitarios de cada concepto de servicio que comprende el CCIMSS Morelia Mich., sin incluir los costos asociados a los espacios físicos y servicios que serán cubiertos por Instituto, para tal efecto los Licitante deberán incluir como parte de su proposición manifestación en hoja

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

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

- Espacios de oficina y espacios operativos
- Energía Eléctrica y Térmica
- Servicios de Seguridad Física Intramuros
- Servicios de Limpieza
- Servicios Públicos (agua, energía eléctrica, entre otros)
- Enlace de Telecomunicaciones al centro de datos Institutcional
- Zona designado para la instalación de lockers
- Espacio para la habilitación del aula de capacitación y de usos múltiples

El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del CCIMSS Morelia, Mich., ubicado en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los siguientes espacios proporcionados por el IMSS:

| Nivel | Propuesta de uso |
|---|---|
| PISO 2 | Centro de Contacto<br>Se adjunta plano actualizado propuesto |
| PISO 1 | Centro de Contacto<br>Se adjunta plano actualizado propuesto |
| PB | Sala de usos múltiples y Site<br>Se adjunta plano actualizado propuesto |
| SÓTANO | Zona de lockers<br>Se adjunta plano actualizado propuesto |

- Los espacios asignados son de acuerdo a la minuta del 3 de noviembre de 2022, en la cual se efectúa el reordenamiento y optimización de espacios para la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y Dirección de Finanzas, en la cual se asignan espacios de oficinas para operadores telefónicos y diversas salas, por lo cual se determinaron los espacios en virtud de las nuevas necesidades y requerimientos de espacios de oficina del Instituto en Morelia, Michoacan.

- El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, habilitando al menos lo siguiente:

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

- 250 estaciones de servicio.
- 50 estaciones de trabajo de supervisión y usos múltiples, considerando de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

    - Estaciones de Supervisión.
    - Estaciones de trabajo de Analistas de Calidad.
    - Estaciones de trabajo de Analistas de Work Force.

- Se precisa que son dos (2) salas, una para capacitación y una para usos múltiples:

    a) Con capacidad de al menos 16 posiciones, con equipo de cómputo para cada usuario, además de equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor; lo anterior cumpliendo con todos las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el numeral 4.12 Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán, del presente Anexo Técnico.
    b) En planta baja, EL LICITANTE deberá habilitar una sala de usos multiples con mobiliario en herradura para al menos 16 personas, 50 sillas totales, así como equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor, la cual deberá cumplir con todos las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el numeral 4.12 Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán, del presente Anexo Técnico.
    c) 150 gabinetes de Locker de dos compartimentos por gabinete para que el personal no ingrese objetos personales al área de operación, así como espacios necesarios para la operación del centro de contacto.

Para la propuesta de distribución de espacios, habilitación de infraestructura y mobiliario, EL LICITANTE deberá utilizar como base los planos propuestos por IMSS, mismos que se adjuntan al presente anexo técnico, sin embargo en las juntas de planeación al inicio del contrato, EL LICITANTE podrá proponer adecuaciones a la distribución propuesta justificando y motivando las mismas, las cuales serán evaluadas y en caso de determinarse procedente serán autorizadas por EL INSTITUTO para su implementación.

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

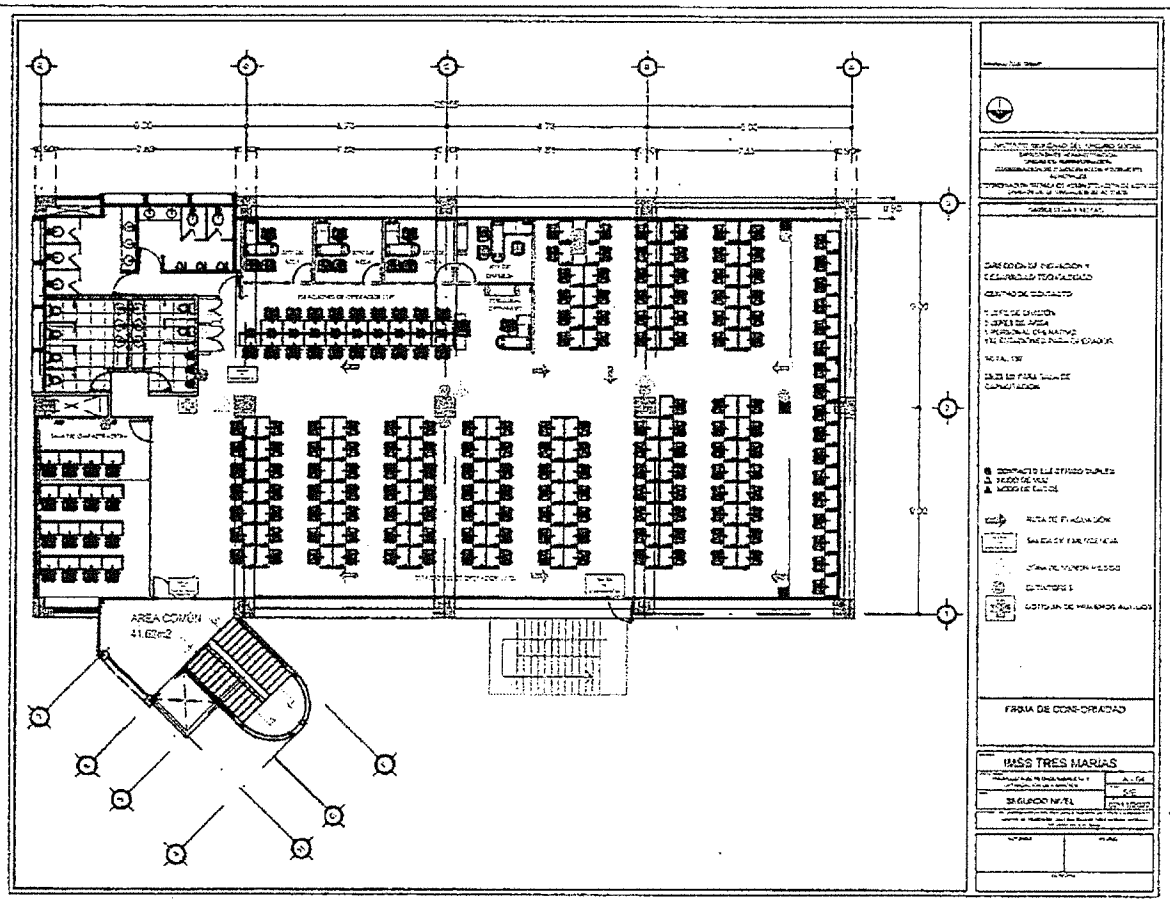
El licitante debe ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marías, 58254 Morelia, Michoacán, así también para lo cual el IMSS proporciona los planos con distribuciones sugeridas de manera

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

| **Precisión Técnica No. 1** |
|---|
| general, a efecto de que EL LICITANTE cuenten con elementos para el dimensionamiento de su propesta:<br><br>A continuación se incluyen los planos por nivel así como referencia fotografica de los espacios a habilitar.<br><br>**Piso 2:**<br><br>Distribución general del PISO 2:<br><br>• 173 estaciones para operador.<br>• 1 sala de capacitación para 16 personas, con equipo de cómputo para cada usuario y equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor<br><br>EL LICITANTE deberá ofertar la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios indentificados en los planos del **PISO 2** (operación y capacitación), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.<br><br>1.- Los espacios establecidos dentro del plano del PISO 2 como sanitarios serán habilitados por EL INSTITUTO.<br>2.- Los espacios establecidos dentro del plano del PISO 2 como oficinas para jefes de área y jefe de división, no podrán ser modificados ni utilizados por EL LICITANTE.<br><br>**PLANO PISO 2** |

Precisiones Técnicas
ANEXO TÉCNICO
*Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.*

## Precisión Técnica No. 1




REFERENCIA FOTOGRÁFICA PISO 2

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

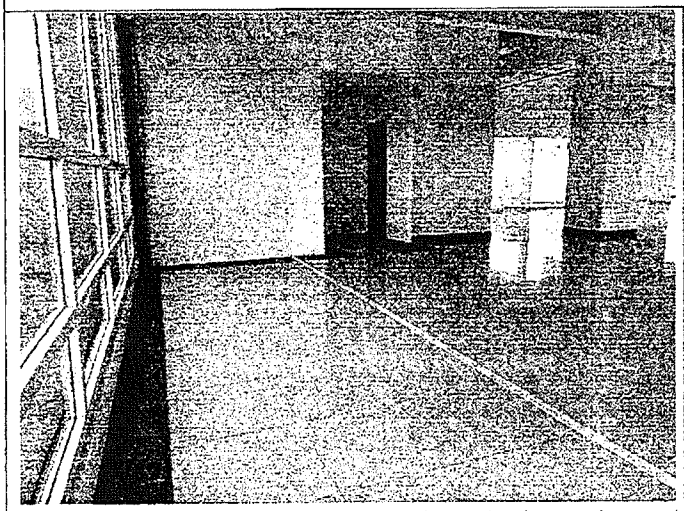
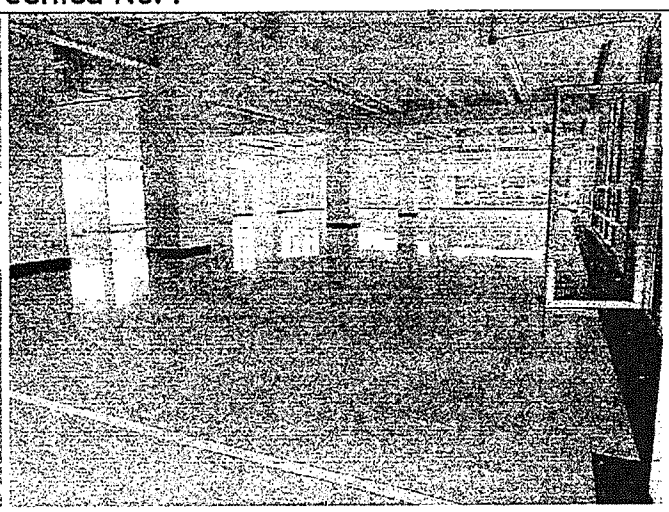



Foto 1 y 2: Espacios abiertos en piso 2 incluyendo nucleos sanitarios y oficinas para jefes de área y jefe de división.

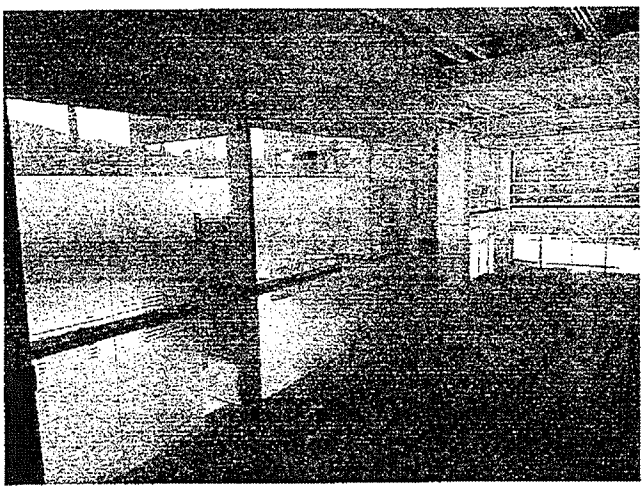
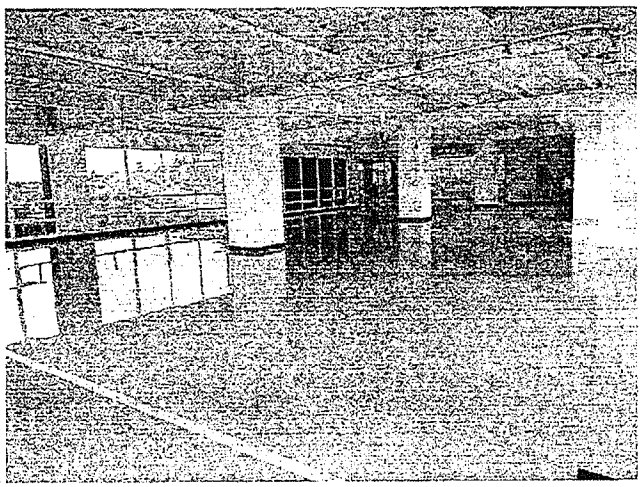



Foto 3 y 4: Espacios abiertos en piso 2 incluyendo oficinas para jefes de área y jefe de división.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

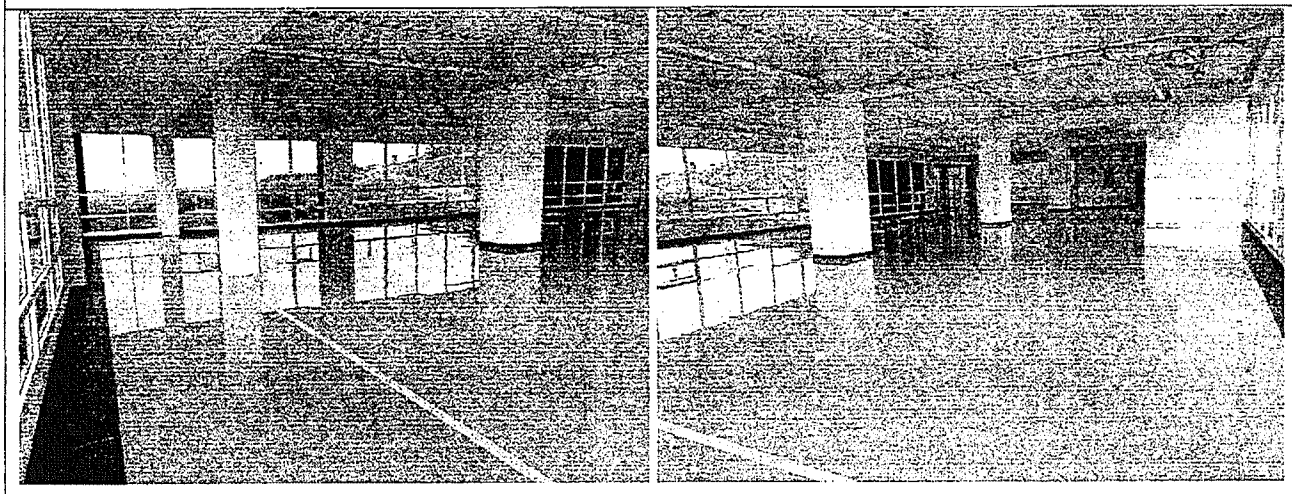


Foto 5 y 6: Espacios abiertos en piso 2 incluyendo nucleos sanitarios y oficinas para jefes de área y jefe de división.

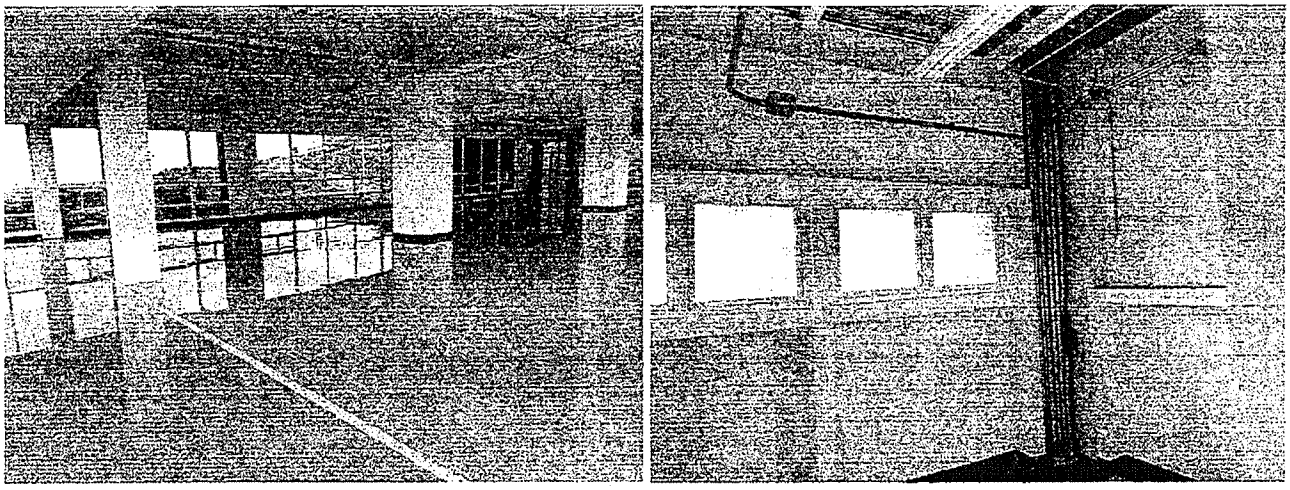


Foto 7 Espacios abiertos en piso 2
Foto 8 vertical para cableado de voz, datos, video, eléctrico, entre otros.

**Piso 1:**

Distribución general del PISO 1:

- 9 estaciones para supervisor.
- 8 estaciones de monitoreo.
- 19 estaciones para staff .



2022 Ricardo Flores Magón

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

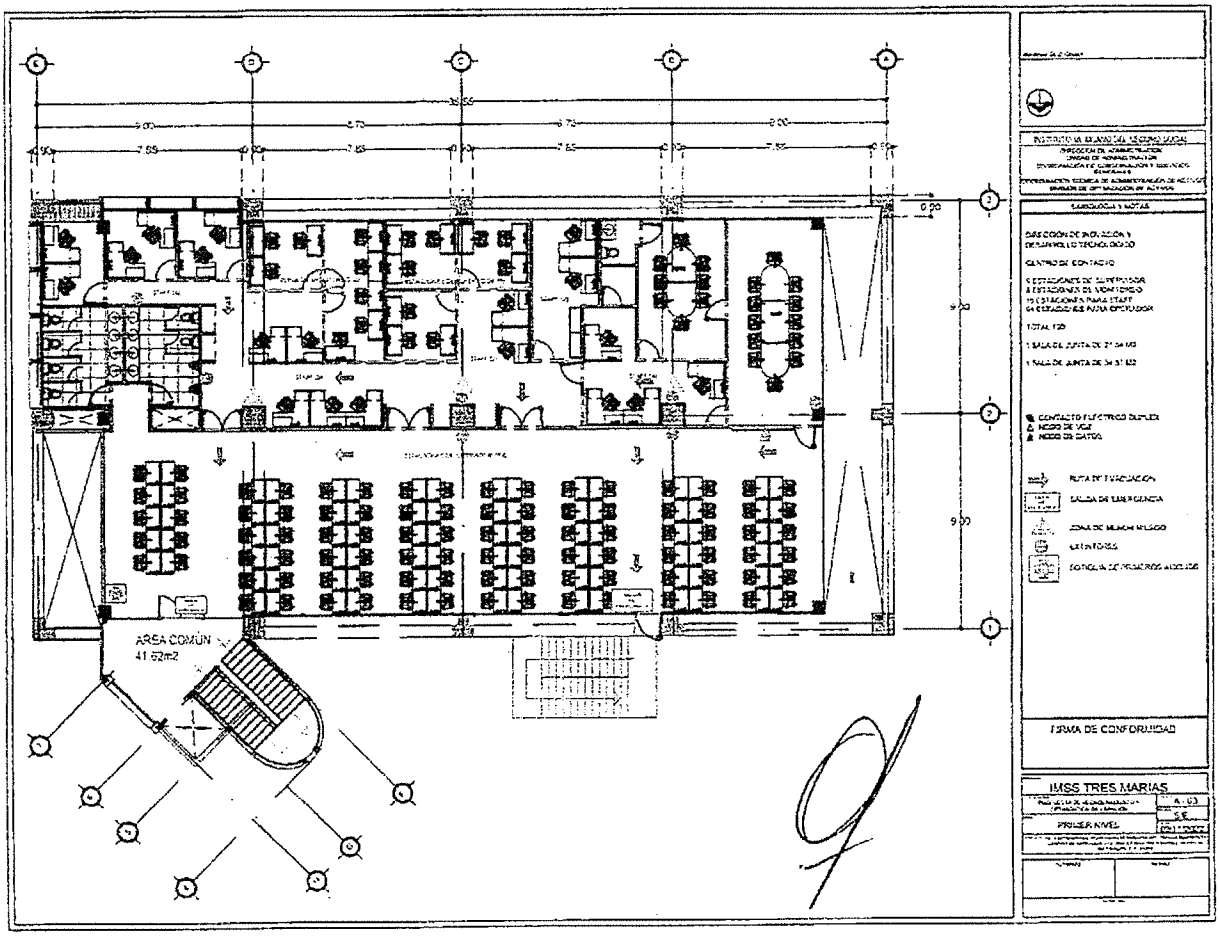
## Precisión Técnica No. 1

- 94 estaciones para operador.

EL LICITANTE deberá ofertar la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios indentificados en los planos del **PISO 1** (supervisión, monitoreo, staff y operación), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

Los espacios establecidos dentro del plano del PISO 1 como sala de juntas de 21.54 m2 y sala de juntas de 34.51 m2, no podrán ser modificados ni utilizados por EL LICITANTE.

**PLANO PISO 1**






2022 Ricardo Flores Magón

Precisiones Técnicas
ANEXO TÉCNICO
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

### REFERENCIA FOTOGRÁFICA PISO 1



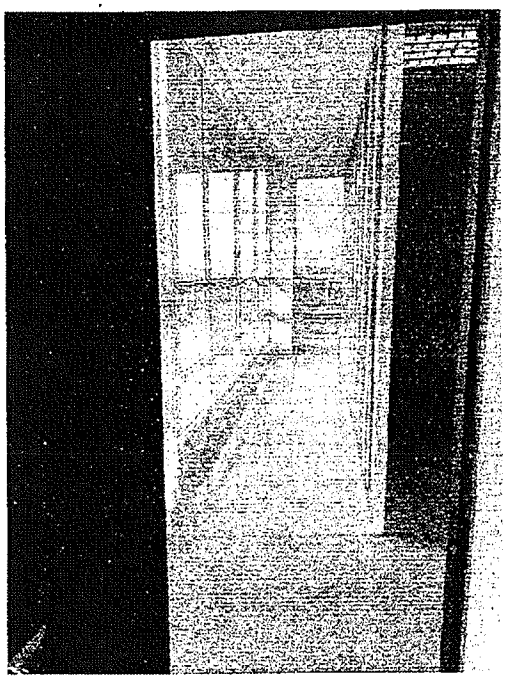


Foto 1: Espacios abiertos en PISO 1.
Foto 2: Muro falso de tablaroca que deberá retirarse para optimización de espacio.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**



2022 Ricardo Flores Magón

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

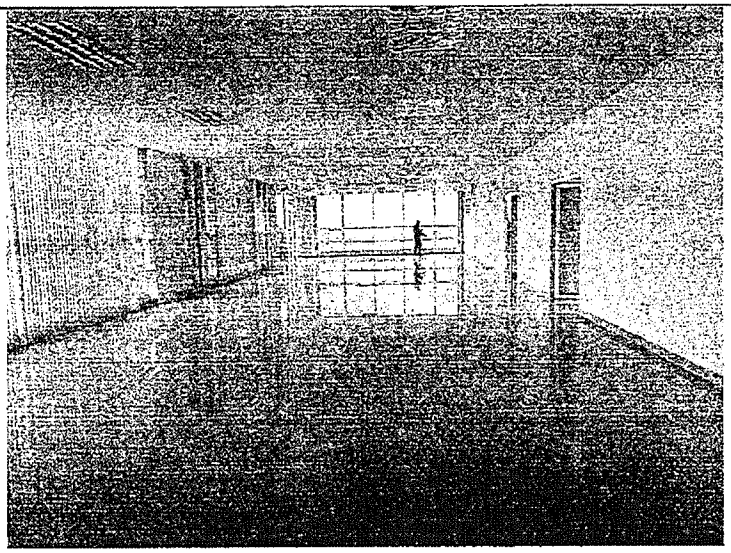


Foto 3: Espacios abiertos en PISO 1.

**PLANTA BAJA:**

Distribución general PLANTA BAJA:

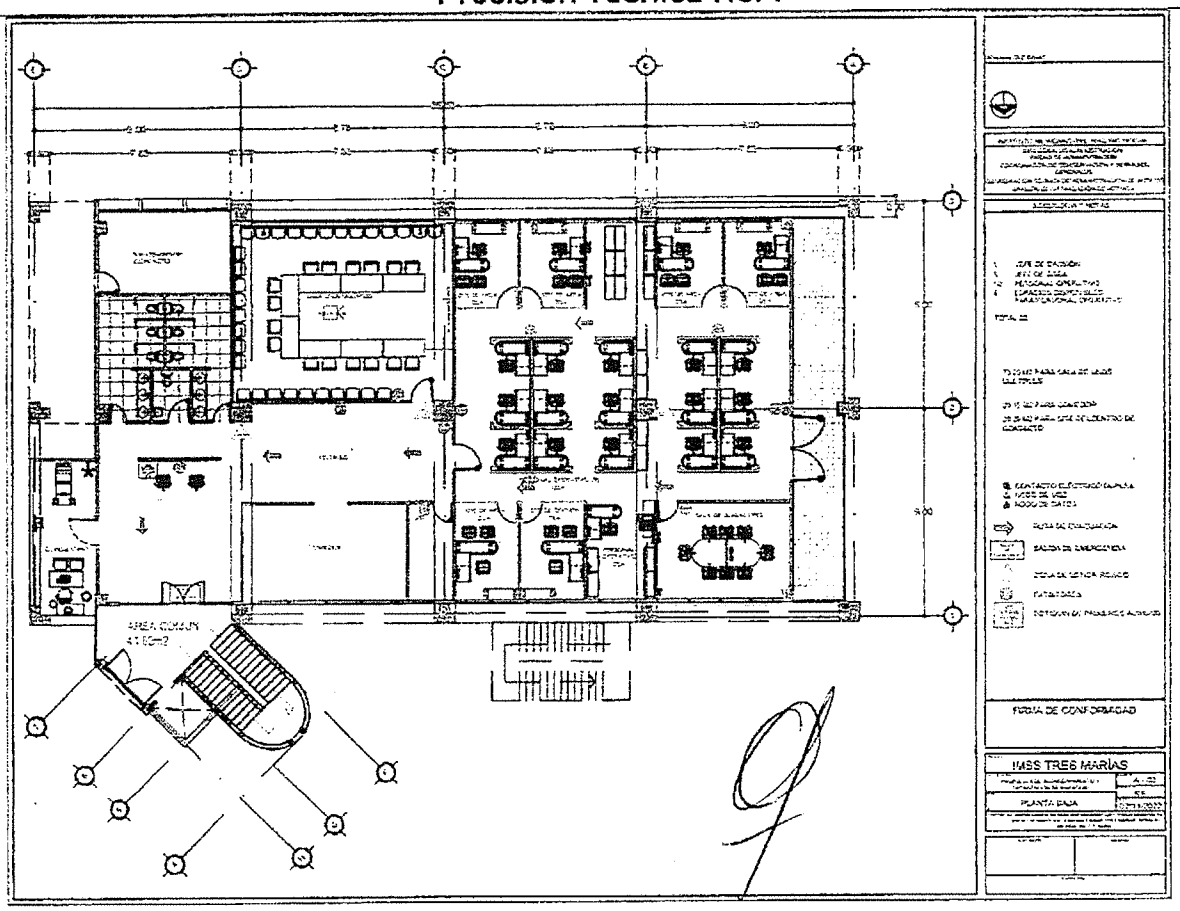
- Site centro de contacto (20.39 m2) donde el LICITANTE deberá habilitar UPS´s redundantes, equipamiento, suministro y colocación de piso falso, cambiar la puerta de acceso, cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.
- 1 Salas de usos múltiples (73.20 m2) donde el LICITANTE deberá habilitar el mobiliario descrito, así como equipo de computo proyector y pantalla para el presentador.

EL LICITANTE deberá ofertar la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios indentificados en los planos de **PLANTA BAJA** (Site, sala de usos múltiples), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

**PLANO PLANTA BAJA**

Precisiones Técnicas
ANEXO TÉCNICO
*Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.*

## Precisión Técnica No. 1




REFERENCIA FOTOGRÁFICA PLANTA BAJA

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

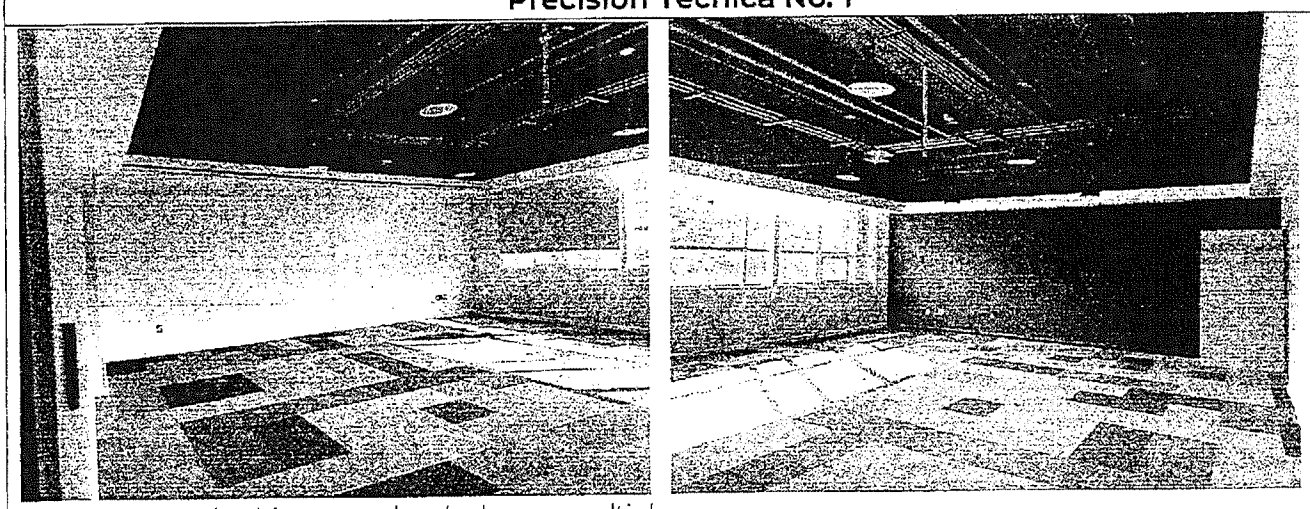


Foto 1 y 2: Espacio abierto para la sala de usos multiples

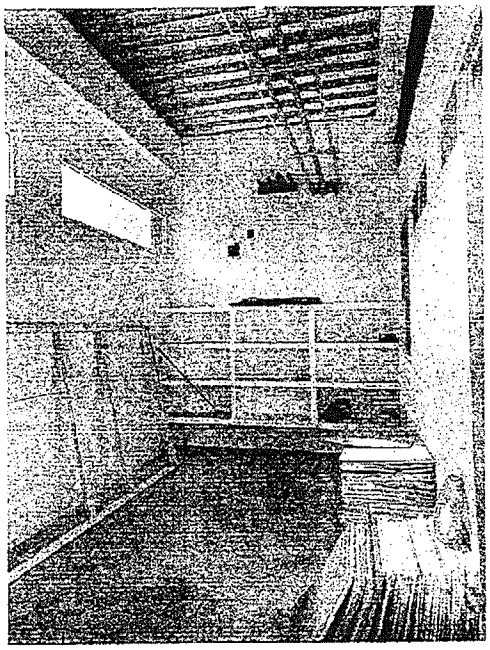


Foto 3: Espacio para el Site de computo, UPS redundante y Telecomunicaciones del Centro de Contacto.

**SÓTANO:**

Distribución general sótano:

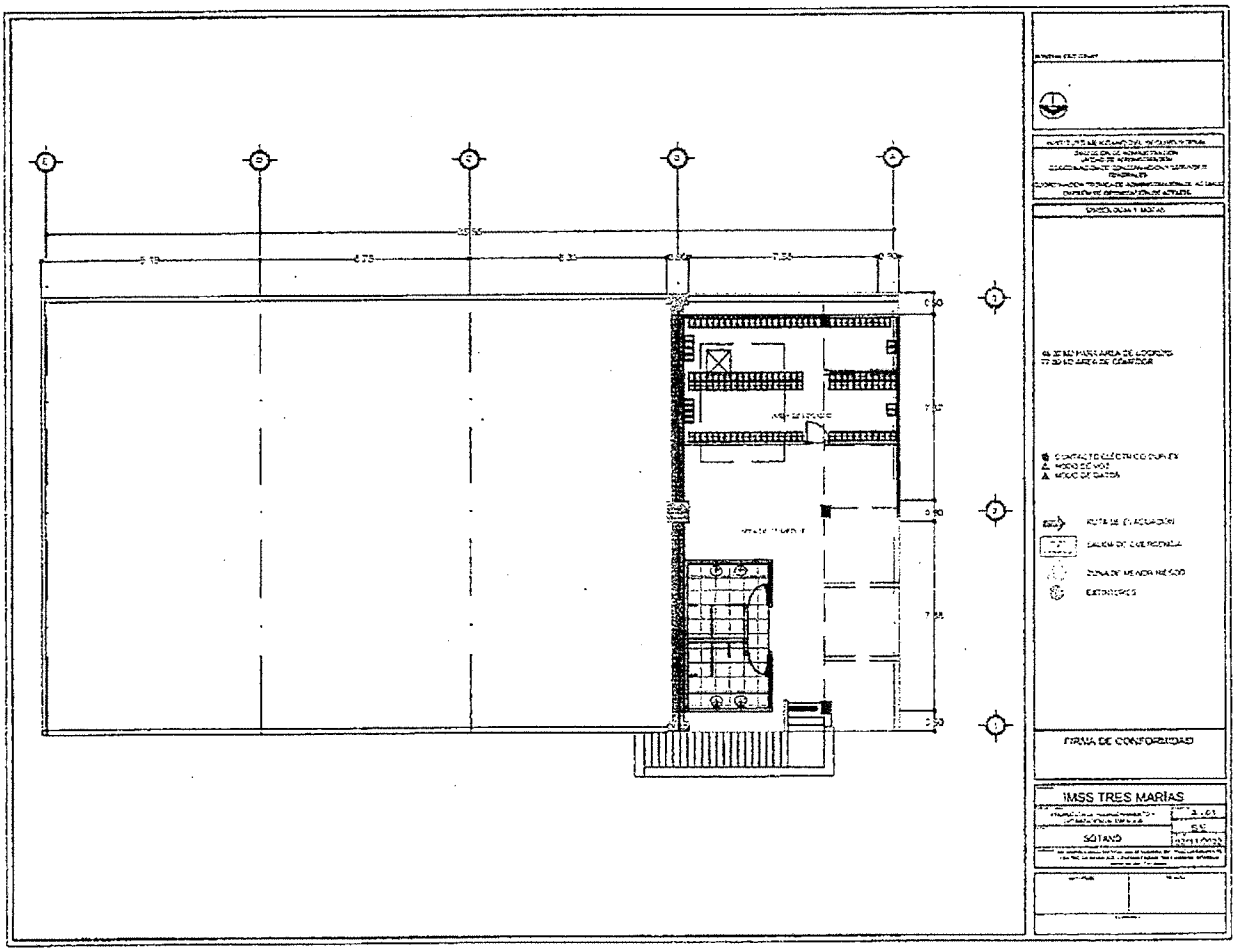
- Área de lockers para 150 gabinetes con al menos 2 espacios de Locker por gabinete.

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

EL LICITANTE deberá ofertar la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios indentificados en los planos del **SÓTANO** (Lockers), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices)

**PLANO DEL SÓTANO**




**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Precisiones Técnicas
ANEXO TÉCNICO
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

REFERENCIA FOTOGRÁFICA DEL SÓTANO

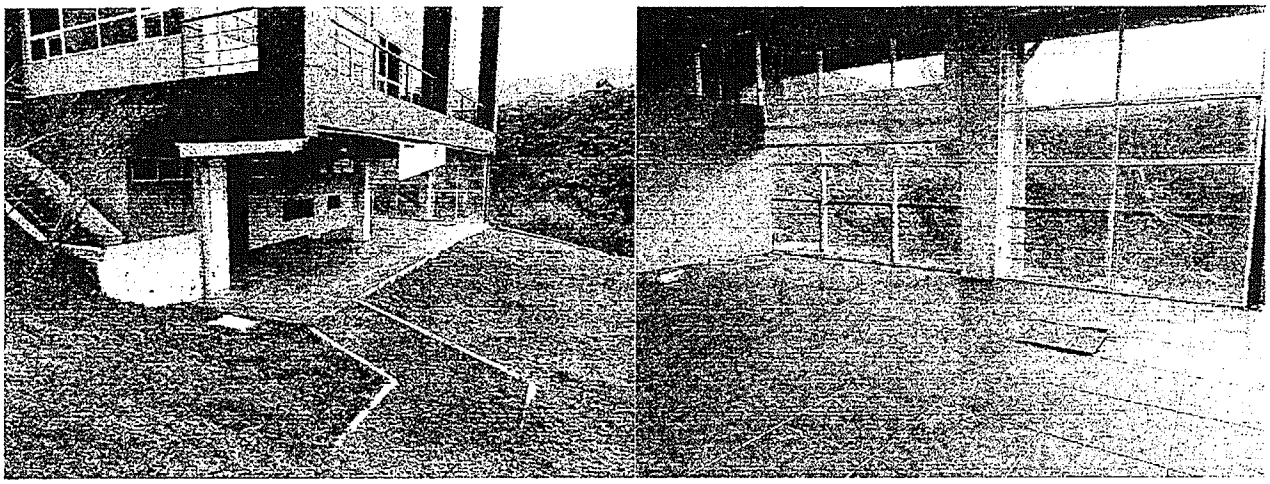


Foto 1: Vista general del Sotano
Foto 2: Espacio susceptible para habilitar los lockers para personal del Centro de Contacto.

**Campañas que deberán ser habilitadas y operadas en Instalaciones del Instituto**

- Durante la vigencia del contrato, las campañas Código infarto y OMT Salud Mental serán operadas en instalaciones de EL INSTITUTO, en las siguientes ubicaciones:

**Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**

Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10
Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas
ANEXO TÉCNICO
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

**Código Infarto Siglo XXI:**
Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

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

De manera inicial la campaña **Mesa de Servicios Técnologicos (MST)** será operada en:

División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México. De manera posterior el Licitante deberá migrar esta campaña a CCIMSS en instalaciones de Morelia Michoacan conforme a los plazos establecidos en el numeral 8 Cronograma de Actividades.

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

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

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) establecidos en el numeral 9. Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico.
- Elaboración e implementación de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán.
- Implementar los procesos de vinculación electrónica no presencial entre el IMSS y la población derechohabiente.
- Difundir los servicios proporcionados por el IMSS a los usuarios, ya sean derechohabientes, contribuyentes o público general.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y a El Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS Morelia Michoacán.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria así como aquellos previamente establecidos por El Instituto, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento.

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 1

- Atención de las diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de un grupo definido de agentes destinados a éste fin.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS Morelia Michoacán, independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios por cualquier canal de atención.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).
- Facilitar la interacción electrónica no presencial a fin de acercar los servicios del IMSS a los derechohabientes, contribuyentes y público en general.
- Habilitar la proximidad del IMSS con los derechohabientes, a través de las campañas que integran el servicio CCIMSS Morelia Michoacán.
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- El Licitante deberá ofertar dentro su metodología la aplicación de las carácteristicas y especificaciones para todas las campañas que conforman el CCIMSS Morelia, Michoacán, en sus dos etapas, en la operación inicial en sus instalaciones y en la habilitación, configuración operación de las campañas en el Centro de Morelia definidas en los Apéndices correspondientes a cada campaña, relacionados en el numeral 13. Relación de Anexos del presente Anexo Técnico.
- 
- Coadyuvar en la calidad de los servicios de salud, en la innovación y transformación de la gestión gubernamental.
- Coadyuvar con el uso de las diversas plataformas digitales no presenciales, disponibles para los usuarios derechohabientes, contribuyentes o público general.
- La prestación de los servicios del CCIMSS Morelia Michoacán, que incluya acceso a través de múltiples canales de atención de entrada y salida, los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Mensajes RCS, Correo Electrónico, Chat, Mensajeria Instantanea tipo Whats App o equivalente, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e Inteligencia Artificial, así como los canales de interacción que durante la vigencia del servicio se requieran implementar.
- Al Interior del IMSS, implementar, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general, según corresponda, para accesar a los diferentes trámites y servicios que proporciona el IMSS a través de los medios destinados para ello.
- Al exterior del IMSS, proporcionar un punto de contacto donde se otorgue información oportuna para acceder a los trámites y servicios del IMSS con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio electrónicos no presenciales.





ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

| **Precisión Técnica No. 1** |
|---|
| |

| **Precisión Técnica No. 2** |
|---|
| **DICE:**<br><br>**4.12. Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán.**<br><br>El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de las salas de capacitación para el CCIMSS Morelia, Michoacán:<br><br>• El Licitante deberá proveer al menos tres (3) aulas de capacitación en instalaciones del Instituto. El Licitante deberá proporcionar las salas de capacitación con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la Solución Tecnológica ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán, con al menos una capacidad de veinte (25) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, El Licitante deberá proporcionar el espacio necesario.<br><br>• Todas las salas de capacitación deberán contar con las herramientas adecuadas, como proyectores, pizarrones, rota folios, equipos de cómputo con privilegios de administrador en la Solución Tecnológica ofertada, con opción de conexión al centro de datos de El Licitante, así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica de capacitación que oferte la cual deberá permitir la capacitación remota del CCIMSS Morelia, Michoacán, de la campaña que se solicite.<br>• 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.<br>• La capacitación del Licitante al personal IMSS, se realizará en instalaciones del Instituto. |
| **DEBE DECIR:**<br><br>**4.12. Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán.**<br><br>El Licitante deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos, una (1) sala de capacitaciòn y una (1) sala de usos múltiples para el CCIMSS Morelia, Michoacán: |



2022 Ricardo Flores Magón

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

- El Licitante deberá proveer al menos una (1) sala de capacitación en instalaciones del Instituto con equipos de cómputo para cada usuario con acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la Solución Tecnológica ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán, con al menos una capacidad de dieciseis (16) usuarios en el aula, así como equipo de computo, proyector y pantalla para el expositor, misma que deberá estar disponible para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato.
- El Licitante deberá proveer una (1) sala de usos multiples (73.20 m2) donde el LICITANTE deberá habilitar en planta baja con mobiliario en herradura para al menos 16 personas, 50 sillas totales, así como equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor, la cual deberá cumplir con todos las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos del presente Anexo Técnico.
- Las dos (2) salas deberán contar con las herramientas adecuadas, como proyectores, equipos de cómputo, para el instructor, con privilegios de administrador en la Solución Tecnológica ofertada, con opción de conexión al centro de datos de El Licitante, así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica de capacitación que oferte la cual deberá permitir la capacitación remota del CCIMSS Morelia, Michoacán, de la campaña que se solicite.
- Las salas deberán contar con el espacio y mobiliario 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.

## Precisión Técnica No. 3

**DICE:**

**4.13. De la infraestructura que deberá proveer el licitante.**

El Licitante presentará a más tardar un mes posterior al inicio del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, los diagramas de interconexión físicos y lógicos, los cuales deberán incluir lo relacionado a los respaldos de todos los componentes a utilizar para prestar el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, indicando detalladamente entre otros conceptos, la cantidad y anchos de banda de cada uno de los enlaces, troncales telefónicas, enlaces de datos a Internet y enlaces dedicados así como de todos los elementos involucrados en la solución ofertada, lo anterior será presentado por cada campaña, deberá ser actualizado al menos de manera mensual durante la vigencia del contrato y cuando se realicen modificaciones a su infraestructura física y lógica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 3

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

**DEBE DECIR:**

**4.13. De la infraestructura que deberá proveer el licitante.**

El Licitante presentará a más tardar un mes posterior al inicio del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, los diagramas de interconexión físicos y lógicos, los cuales deberán incluir lo relacionado a los respaldos de todos los componentes a utilizar para prestar el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, indicando detalladamente entre otros conceptos, la cantidad y anchos de banda de cada uno de los enlaces, troncales telefónicas, enlaces de datos a Internet y enlaces dedicados así como de todos los elementos involucrados en la solución ofertada, lo anterior será presentado por cada campaña, deberá ser actualizado al menos de manera mensual durante la vigencia del contrato y cuando se realicen modificaciones a su infraestructura física y lógica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

El Licitante deberá ofertar, la infraestructura tecnológica física y lógica para la habilitación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, que permitan verificar que El Licitante brindará la funcionalidad solicitada, el costo de la infraestructura física deberá debe estar incluido en el costo del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, por lo que no se aceptará un costo adicional por la misma, para lo que deberá describir y detallar en su propuesta técnica al menos las siguientes infraestructuras o equivalentes, así como su interacción e interoperabilidad:

- Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas y todo aquello necesario para la operación).

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 3

- Infraestructura de datos (computadoras, bases de datos, CRM, y todo aquello necesario para la operación).
- Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD)
- Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR)
- Grabador de llamadas y grabador de las pantallas de los agentes.
- Marcador o discador asistido, progresivo o automático y predictivo.
- Todos aquellos componentes principales de solución tecnológica propuesta incluyendo seguridad informática perimetral y componentes de su solución central, así como los componentes de la solución ofertada.
- Servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" como son: IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así también decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada.
- Servicio de energía eléctrica ininterrumpible (UPS) con la capacidad necesaria para brindar los servicios de centros de contacto de manera continua aun con falla de energía eléctrica primaria y falla de planta de emergencia, con capacidad de carga de al menos 20 minutos a plena carga.
- El licitante deberá habilitar, proveer, instalar, configurar y operar el aire acondicionado del SITE en el centro de contacto.

## Precisión Técnica No. 4

**DICE:**

**8. Cronograma de actividades**

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

| Evento | Fecha inicio | Fecha fin | Alcance del evento |
|---|---|---|---|
| Junta de aclaraciones | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Junta de aclaraciones |
| Recepción de propuestas | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Recepción de propuestas |
| Evento de Fallo | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Evento de fallo |
| Reuniones de inicio de contrato | Día hábil siguiente al de la fecha de | Día 3 hábil siguiente al al de la fecha de notificación de fallo | Mesas de trabajo de implementación del servicio |



2022 Año de Ricardo Flores Magón

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 4

| | | | |
|---|---|---|---|
| | notificación de fallo | | |
| Sesiones de revisión del proceso de implementación | Día 4 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 14 hábil siguiente al al de la fecha de notificación de fallo | Sesiones de revisión del proceso de implementación |
| Validación de operación del servicio | Día 15 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 21 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Validación de operación de los servicios. |
| Inicio de operación de los servicios productivos | Día 31 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 31 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Inicio de operaciones en instalaciones del proveedor |
| Habilitación de infraestructura en Morelia Michoacan | Día hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 70 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Habilitación de infraestructura en instalaciones IMSS en Morelia Michoacán. |
| Capacitación y pruebas en instalciones IMSS Morelia Michoacán | Día hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 74 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Capacitación y pruebas en instalciones IMSS Morelia Michoacán |
| Operación del centro de contacto en instalaciones IMSS Morelia Michoacán | Día 75 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 105 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Operaciones centro de contacto en instalaciones IMSS Morelia Michoacán |

**DEBE DECIR:**

### 8. Cronograma de actividades

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

| Evento | Inicio | fin | Alcance del evento |
|---|---|---|---|
| Evento de fallo | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Conforme a lo establecido | Notificación del fallo |



2022 Ricardo Flores Magón Año de

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 4

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | en la convocatoria | |
| Reuniones de inicio de prestación del servicio y contrato. | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo. | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | Mesas de trabajo de implementación del servicio. |
| Sesión revisión de procesos de trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS en instalaciones del licitante y sitios IMSS diferentes a Morelia | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | A más tardar al día 3 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | Sesiones de revisión del proceso de implementación del servicio en:<br>• Centro de Contacto propuesto por el licitante<br>• Instalaciones del IMSS (Campañas Código Infarto y OMT); y<br>• Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |
| Implementación, Transición/Migración/Transición en instalaciones del licitante y sitios IMSS diferentes a Morelia | A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo | Implementación, Transición/Migración/Transición a:<br>• Centro de Contacto propuesto por el licitante.<br>• Instalaciones del IMSS (Campañas Código Infarto y OMT); |
| Reclutamiento y Capacitación en instalaciones del licitante y sitios IMSS diferentes a Morelia | A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | A más tardar al día 25 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | Reclutamiento y Capacitación del personal que operará en:<br>• Centro de Contacto propuesto por el licitante.<br>• Instalaciones del IMSS (Campañas Código Infarto y OMT); |
| Validación de operación del servicio en instalaciones del licitante y sitios IMSS diferentes a Morelia | A más tardar al día 26 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo | Validación de operación del servicio en:<br>• Centro de Contacto propuesto por el licitante.<br>• Instalaciones del IMSS (Campañas Código Infarto y OMT); |
| Inicio de prestación de los servicios en instalaciones del licitante y sitios IMSS diferentes a Morelia | A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de | A más tardar al día 41 natural siguientes al | Inicio de prestación del servicio en:<br>• Centro de Contacto propuesto por el licitante. |



2022 Año de Ricardo Flores Magón

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 4

| | | | |
|---|---|---|---|
| | notificación del fallo | de la fecha de notificación del fallo | • Instalaciones del IMSS (Campañas Código Infarto y OMT); |
| Entrega de Procesos, implementación y certificados | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo. | A más tardar al día 180 natural posterior al fallo, conforme a plan de trabajo propuesto por el licitante. | Entrega de Procesos, implementación y certificados, conforme a plan de trabajo propuesto por el licitante. |
| Sesiones de inicio de trabajos Transición/Migración/Transición al Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor. | Sesiones de revisión del procesos de implementación del servicio en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |
| Habilitación de la Infraestructura (equipamiento de estaciones, componentes habilitadores en Morelia y Site ) | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor. | A más tardar al día 60 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | Habilitación de la Infraestructura (equipamiento de estaciones, componentes habilitadores en Morelia y Site ) en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |
| Implementación / Migración / Transición (reclutamiento, selección, capacitación, configuración y puesta a punto) | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor. | A más tardar al día 60 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo. | Implementación / Migración / Transición (reclutamiento, selección, capacitación, configuración y puesta a punto) en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |
| Reclutamiento y Capacitación | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor. | Días 45 siguiente al de la fecha de notificación del fallo | Reclutamiento y Capacitación del personal que operará en Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |
| Validación de operación del servicio | A partir del día natural siguiente al de la fecha de | Día 10 natural siguiente al de la fecha de notificación | Validación de operación del servicio en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |



2022 Año de Ricardo Flores Magón

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 4

| | | | |
|---|---|---|---|
| | notificación del licitante al IMSS | del licitante al IMSS. | |
| Inicio de prestación de los servicios. | A más tardar al día 61 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | 30 de septiembre de 2024 | Inicio de prestación de los servicios en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |

## Precisión Técnica No. 5

**DICE:**

**4.5. Estaciones de servicio.**

El Licitante deberá ofertar las estaciones de servicio a utilizar en las instalaciones del CCIMSS Morelia, Mich., así como en las instalaciones en las que serán operadas la campañas Código Infarto La Raza, Código Infarto Siglo XXI y OMT Salud Mental, así como en las que, en su caso, sean requeridas por El Instituto para la implementación de nuevas campañas; para tal efecto El Licitante deberá incluir como parte de su propuesta técnica, describir y detallar de todo lo necesario para que habilite las estaciones de servicio, las cuales deberá incluir al menos lo siguiente:

El licitante deberá ofertar para la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., equipo de cómputo nuevo, en condiciones para la prestación del servicio para agentes y supervisores, cumpliendo al menos con las siguientes especificaciones mínimas requeridas:

***Módulo Base para Agentes y supervisores:***

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

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

1. Diademas (nuevo- con opción de compra).

2. Escritorios, mamparas, gaveta, nodos (nuevo)

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 5

Para agentes:

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

Para supervisores:

- Mamparas serán nuevas, preferentemente de al menos 1.20 x 0.60 x 1.70 con o sin gaveta, en su caso, con mecanismo de seguridad (llave) de 0.40x0.30 en parte superior.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que 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.
- Es responsabilidad del Licitante el suministro del cableado, equipos terminales, software con capacidad para acceder y administrar el CCIMSS Morelia, Mich., 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 la herramienta deberá ejecutar el procedimiento de log-off a fin de detener el cobro del servicio en estaciones PS-P sin actividad, siempre y cuando deje habilitadas el número de estaciones que definirá cada campaña para operar en éste supuesto. La Solución Tecnológica del CCIMSS Morelia, Mich., 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 à la herramienta propuesta por el Licitante.





**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 5

- Las estaciones de servicio que sean dadas de baja por medio del procedimiento de log-off deberán ejecutar el procedimiento manual de Log-in por parte del operador PS-P.
- Los servicios de las campañas se facturarán considerando las horas de servicio devengados, esto es, los horas de servicio en los cuales las estaciones de servicio se encuentran utilizando las aplicaciones de la solución tecnológica ofertada, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución tecnológica ofertada por el Licitante, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.
- El costo de las líneas telefónicas necesarias para la operación de agentes PS-P, PS-P especializado y PS-I, serán a cargo de El Licitante.

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 supervidoras de campañas 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

## Precisión Técnica No. 5

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

- Los PS-P, supervisores y personal de coordinación deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingresar a las aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), para lo cual el 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.

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

**DEBE DECIR:**

**4.5. Estaciones de servicio.**

El Licitante deberá ofertar las estaciones de servicio a utilizar en las instalaciones del CCIMSS Morelia, Mich., así como en las instalaciones en las que serán operadas la campañas Código Infarto La Raza, Código Infarto Siglo XXI y OMT Salud Mental, así como en las que, en su caso, sean requeridas por El Instituto para la implementación de nuevas campañas; para tal efecto El Licitante deberá incluir como parte de su propuesta técnica, describir y detallar de todo lo necesario para que habilite las estaciones de servicio, las cuales deberá incluir al menos lo siguiente:

El licitante deberá ofertar para la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Mich., equipo de cómputo nuevo, en condiciones para la prestación del servicio para agentes y supervisores, cumpliendo al menos con las siguientes especificaciones mínimas requeridas:

***Módulo Base para Agentes y supervisores:***

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

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

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 5

3. Diademas (nuevo- con opción de compra).

4. Escritorios, mamparas, nodos (nuevo)

Para agentes:

- Mampara nueva, sin gaveta, tapizado con tela absorbente de ruido con medidas preferentes de al menos 0.90 x 0.60 x 1.20 (en atención al requerimiento del personal de protección civil institucional). El administrador del contrato de manera conjunta con el área usuaria, podrán evaluar propuestas del licitante respecto de mobiliario con diferentes medidas, las cuales serán evaluadas tomando en consideracion los lineamientos de protección civil institucional.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, el licitante ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out final de implementación.

Para supervisores:

- Mamparas serán nuevas, preferentemente de al menos 1.20 x 0.60 x 1.20 (en atención al requerimiento del personal de protección civil institucional). El administrador del contrato de manera conjunta con el área usuaria, podrán evaluar propuestas del licitante respecto de mobiliario con diferentes medidas, las cuales serán evaluadas tomando en consideracion los lineamientos de protección civil institucional.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, el 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.
- Es responsabilidad del Licitante el suministro del cableado, equipos terminales, software con capacidad para acceder y administrar el CCIMSS Morelia, Mich., licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas
ANEXO TÉCNICO
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

**Precisión Técnica No. 5**

de respaldo de información, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios y 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 la herramienta deberá ejecutar el procedimiento de log-off a fin de detener el cobro del servicio en estaciones PS-P sin actividad, siempre y cuando deje habilitadas el número de estaciones que definirá cada campaña para operar en éste supuesto. La Solución Tecnológica del CCIMSS Morelia, Mich., 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 las horas de servicio devengados, esto es, los horas de servicio en los cuales las estaciones de servicio se encuentran utilizando las aplicaciones de la solución tecnológica ofertada, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución tecnológica ofertada por el Licitante, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.
- El costo de las líneas telefónicas necesarias para la operación de agentes PS-P, PS-P especializado y PS-I, serán a cargo de El Licitante.

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 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-



2022 Año de Ricardo Flores Magón

**Precisiones Técnicas**
**ANEXO TÉCNICO**
***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán. 2022-2024.***

## Precisión Técnica No. 5

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 supervidoras de campañas 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.
- 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.

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

Elaboró, reviso y autorizó

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional
Titular del Área Requirente y Responsable del Área Técnica

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL<br>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN<br>UNIDAD DE ADQUISICIONES<br>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y<br>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS<br>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS | Contrato Número<br><br>988E02622001 |

# ANEXO 3 (TRES)

# "PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE "EL PROVEEDOR", FALLO Y ACTA DE FALLO"

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

# LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL N° LA-050GYR988-E26-2022 "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

## Anexo Técnico
## SGMP_AnexoTecnico

## INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. (EFICASIA)

**Anexo Técnico**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

## SGMP_AnexoTecnico

## Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

***Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en***
***Morelia, Michoacán.***
***2022-2024***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

## Contenido

Contenido

1. Objetivo del Documento. 8
2. Objetivo. 8
3. Alcance. 9
4. Requerimientos técnicos. 50
4.1. Solución Tecnológica Multicanal. 54
4.2. Caracteristicas Técnicas de la Solución Tecnológica. 63
4.2.1. Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita. 88
4.2.2. CTI. (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés). 90
4.2.3. Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles).92
4.2.4. Chat 103
4.2.5. Mensajeria Instantanea tipo WhatsApp o equivalente. 117
4.2.6. Correo Electrónico. 122
4.2.7. Redes Sociales 131
4.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales. 136
4.2.9. Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto). 172
4.2.10. Servicios Web. 176
4.2.11. Buzón de Voz 183
4.2.12. Sistema de Monitoreo. 185
4.2.12.1 De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas). 196
4.3. Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal. 199
4.3.1. CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento. 199
4.3.2. Mensajes de Texto SMS 226
4.4. Repositorio electrónico virtual. 228
4.5. Blaster 229
4.6. E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea. 230

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.7. Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets. 233
4.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones). 238
4.5. Estaciones de servicio. 253
4.6. Perfiles Operativos 263
4.6.1. De los agentes de atención del CCIMSS Morelia, Michoacán. 264
4.6.2. PS-I con Agente Básico 267
4.6.3. PS-I Agente Especializado. 267
4.6.4. Perfiles de personal mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán. 270
4.6.4.1. Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato: 271
4.6.4.2. Gerente de Operación: 272
4.6.4.3. Gerente de Calidad: 273
4.6.4.4. Gerente de Capacitación: 275
4.6.4.5. Supervisor de operación: 277
4.6.4.6. Supervisor de Work Force Managment: 278
4.6.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment: 279
4.6.4.8. Analista de Calidad: 280
4.6.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos: 281
4.6.4.10 Analista de Mesa de Ayuda: 283
4.7. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad. 285
4.7.1. Capacitación inicial, el Instituto de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente: 286
4.7.2. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá: 287
4.7.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato. 288
4.7.4. Referente al personal para inicio de operaciones por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se requiere lo siguiente: 292
4.7.5. Para la campaña de Cita Médica: 293
4.7.6. Proceso de Capacitación y Desarrollo. 294

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.7.6.1. El Modelo de Capacitación requerirá: 295
4.7.7. Aseguramiento de la Calidad. 298
4.8. Disponibilidad de la Infraestructura 299
4.9. Difusión del CCIMSS Morelia, Michoacán. 301
4.10. Procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración del CCIMSS Morelia, Michoacán. 303
4.11. De las instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán. 306
4.12. Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán. 312
4.13. De la infraestructura que deberá proveer mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,. 313
4.14. De las Bases de Datos. 314
4.15. Mesa de Ayuda. 317
4.16. Desarrollos de Interfaces. 319
4.17. Contingencia o fuerza mayor. 322
4.17. Plan de recuperación en caso de desastres (DRP). 323
4.18. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de El Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado. 324
4.19. Inicio y Finalización de los servicios. 326
4.20. De la transición y/o migración de los servicios: 329
5. Especificaciones técnicas 333
5.1 Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones: 352
6. Perfil del Proveedor 352
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 364
8. Cronograma de actividades 394
9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse. 395
10. Requerimientos de arquitectura tecnológica. 398
10.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales. 398
11. Restricciones e interfaces con otros elementos. 408
11.1 Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio. 408
11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán. 411

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

11.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM)para la operación del Call Center. 411
11.2.1.1. Funcionalidad Firewall. 411
11.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS): 412
11.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN. 413
11.2.3. Especificación Normativa para la operación del Call Center. 414
12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación. 416
13. Apéndices 417

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**De conformidad al numeral 4.2 de la convocatoria para la Licitación Licitación Pública Electrónica Nacional, N° LA-050GYR988-E26-2022, para la Contratación Del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024" mi representada presenta el Anexo y Términos y Condiciones completos, los cuales haremos propios como parte de nuestra Propuesta Técnica, por lo que manifestamos la aceptación y cumplimiento de esas disposiciones.**

**Protesto lo necesario**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

1. Objetivo del Documento.

Establecer los requerimientos propuestos y las especificaciones técnicas y de calidad propuestas, así como el alcance para la prestación del **"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social Morelia, Michoacán"** (CCIMSS Morelia, Michoacán), para los ejercicios 2022-2024.
1
Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP): **31900002**

2. Objetivo.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante "IMSS" o "El Instituto", requiere del Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social Morelia en la ciudad de Morelia, Michoacán" en adelante (CCIMSS Morelia, Michoacán), para los ejercicios 2022 -2024, que incluyen equipamiento tecnológico, componentes habilitadores, insumos, personal dedicado y todo lo necesario para brindar los servicios objeto del presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

3. Alcance.

El Instituto requiere la contratación del Servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para los ejercicios 2022-2024, a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 30 de septiembre de 2024.

Se suministrará la partida única del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para lo cual **mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,** instalará, implementará, desarrollará, administrará y operará el servicio en instalaciones propias del IMSS ubicadas en la ciudad de Morelia Michoacán, con domicilio en: Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marías, 58254 Morelia, Michoacán, donde el IMSS cuenta con espacio para instalar los servicios del presente proceso de contratación, debiendo incluir lo siguiente, ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMERCIAL", subcarpeta "1.1 Manifiestos" con nombre "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***:

**Partida Única**

| Partida | Dirección Normativa | Campañas |
|---|---|---|
| **Única** | Dirección de Prestaciones Médicas | • Cita médica.<br>• Orientación Médica Telefónica.<br>• Orientación Médica Telefónica Salud Mental (OMT Salud Mental)<br>• Código Infarto La Raza.<br>• Código Infarto Siglo XXI. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | |
|---|---|---|
| | Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) | • Mesa de Servicios Tecnológicos |

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

Para la prestación del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, el IMSS requiere y mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta lo siguiente:

- De manera inicial mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., instalará, implementará, desarrollará, administrará y operará el servicio en nuestras instalaciones ofertadas, las cuales son arrendadas y demostramos su posesión ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2.", subcarpeta "2.1", con los nombres 1.1 - Contrato Subarrendamiento Moras – Infocredit, 1.2 - Convenio Modificatorio al Contrato Subarrendamiento Moras – Infocredit, 1.3 - Carta Sustitución Subarrendamiento Moras – Infocredit 2 - Convenio Toluca – Infocredit y 3 - Convenio Modificatorio Torre Diamante – Infocredit, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)*** las cuales están ubicadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, así también deben cumplir los requerimientos y especificaciones técticas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, y Términos y Condiciones, como se puede apreciar en las siguientes direcciones:

Atentamente,

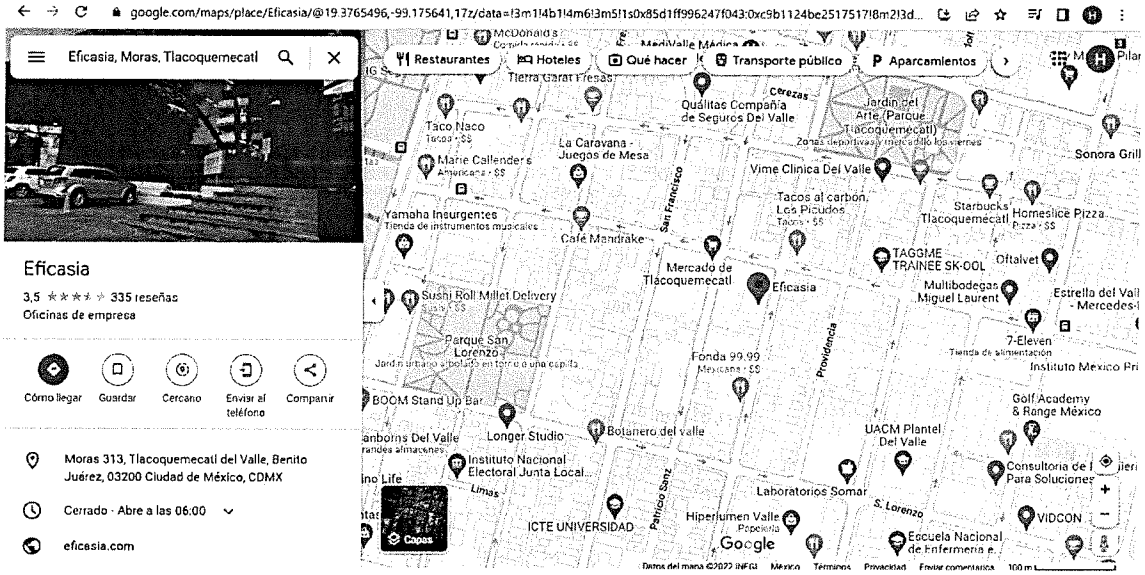
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Centro de operaciones de Centro de Contacto Moras.- Moras 313, Tlacoquemecatl del Valle, Benito Juárez, 03200 Ciudad de México, CDMX




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

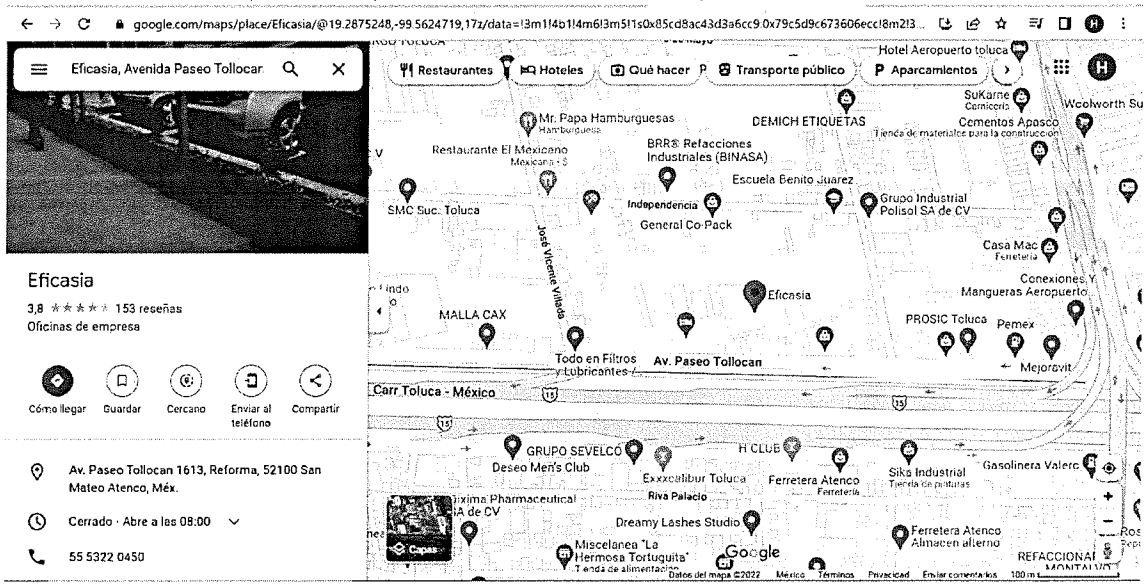
**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Centro de operaciones de Centro de Contacto Toluca.- Av. Paseo Tollocan 1613, Reforma, 52100 San Mateo Atenco, Méx.




Atentamente,

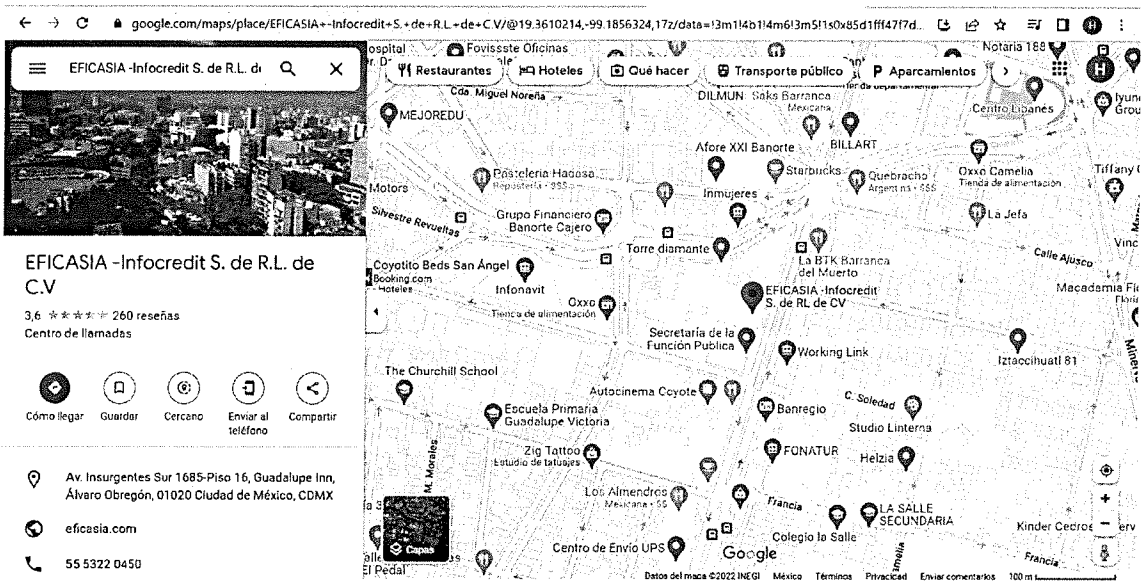
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Centro de operaciones de Centro de Contacto Torre.- Av. Insurgentes Sur 1685-Piso 16, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, 01020 Ciudad de México, CDMX




- De manera inicial, confirmamos que las campañas Código infarto y OMT Salud Mental y Mesa de Servicios Tecnológicos serán operadas en la Ciudad de México, en las siguientes ubicaciones:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**

Hospital Regional de Psiquiatría "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldía Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Hospital Psiquiátrico con Unidad Médico Familiar 10
Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Héroes, Alcaldía Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldía Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatría 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

**Código Infarto Siglo XXI:**
Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

- De manera posterior, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS dichas instalaciones cumplirán con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidas en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1", documento con nombre "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico (dicho Cronograma de Actividades se actualiza en apego a la Precisión No. 4 realizada en la junta de aclaraciones) ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentra ubicado en la carpeta "1.", subcarpeta "1.2" el documento con nombre "1 - Cronograma Servicio Integral de CCIMSS en Morelia Michoacán" en formato Excel, y en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1", documento con nombre "Manifiestos" los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Evento | inicio | fin | Alcance del evento |
|---|---|---|---|
| Evento de fallo | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Notificación del fallo |
| Reuniones de inicio de contrato. | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo. | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | Mesas de trabajo de implementación del servicio. |
| Sesión revisión de procesos de trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS. | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | A más tardar al día 3 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | Sesiones de revisión del proceso de implementación del servicio en:<br>• Centro de Contacto propuesto por el licitante<br>• Instalaciones del IMSS (Campañas Código Infarto y OMT); y<br>• Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |
| Implementación, Transición/Migración/Transición | A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo | Implementación, Transición/Migración/Transición a:<br>• Centro de Contacto propuesto por el licitante.<br>• Instalaciones del IMSS (Campañas Código Infarto y OMT); |
| Reclutamiento y Capacitación | A partir del día natural siguiente al de | A más tardar al día 25 natural | Reclutamiento y Capacitación del personal que operará en: |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | la fecha de notificación del fallo | siguiente al de la fecha de notificación del fallo | • Centro de Contacto propuesto por el licitante.<br>• Instalaciones del IMSS (Campañas Código Infarto y OMT); |
| Validación de operación del servicio | A más tardar al día 26 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo | Validación de operación del servicio en:<br>• Centro de Contacto propuesto por el licitante.<br>• Instalaciones del IMSS (Campañas Código Infarto y OMT); |
| Inicio de prestación de los servicios | A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo | A más tardar al día 41 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo | Inicio de prestación del servicio en:<br>• Centro de Contacto propuesto por el licitante.<br>• Instalaciones del IMSS (Campañas Código Infarto y OMT); |
| Entrega de Procesos, implementación y certificados | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo. | A más tardar al día 180 natural posterior al fallo, conforme a plan de trabajo propuesto por el licitante. | Entrega de Procesos, implementación y certificados, conforme a plan de trabajo propuesto por el licitante. |
| Sesiones de inicio de trabajos Transición/Migración/Transición al Centro de Contacto en | Día natural siguiente al de la fecha de | Día natural siguiente al de la fecha de | Sesiones de revisión del procesos de implementación del servicio en el Centro de |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. | notificación del fallo | notificación del IMSS al proveedor. | Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |
| Habilitación de la Infraestructura (equipamiento de estaciones, componentes habilitadores en Morelia y Site ) | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor. | A más tardar al día 60 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | Habilitación de la Infraestructura (equipamiento de estaciones, componentes habilitadores en Morelia y Site ) en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |
| Implementación / Migración / Transición (reclutamiento, selección, capacitación, configuración y puesta a punto) | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor. | A más tardar al día 60 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo. | Implementación / Migración / Transición (reclutamiento, selección, capacitación, configuración y puesta a punto) en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |
| Reclutamiento y Capacitación | Día natural siguiente al de la fecha de notificación del IMSS al proveedor. | Días 45 siguiente al de la fecha de notificación del fallo | Reclutamiento y Capacitación del personal que operará en Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |
| Validación de operación del servicio | A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del licitante al IMSS | Día 10 natural siguiente al de la fecha de notificación del licitante al IMSS. | Validación de operación del servicio en el Centro de Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |
| Inicio de prestación de los servicios. | A más tardar al día 61 natural | 30 de septiembre de 2024 | Inicio de prestación de los servicios en el Centro de |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | siguiente al de la fecha de notificación del fallo | | Contacto en instalaciones del IMSS en Morelia, Mich. |

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en la presente proposición, oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marías, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los siguientes espacios proporcionados por el IMSS ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1", con nombre del archivo "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***:

| Nivel | Propuesta de uso |
|---|---|
| PISO 2 | Centro de Contacto<br>Se adjunta plano actualizado propuesto |
| PISO 1 | Centro de Contacto<br>Se adjunta plano actualizado propuesto |
| PB | Sala de usos múltiples y Site |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Nivel | Propuesta de uso |
|---|---|
| | Se adjunta plano actualizado propuesto |
| SÓTANO | Zona de lockers<br>Se adjunta plano actualizado propuesto |

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en la presente proposición, oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marías, 58254 Morelia, Michoacán, habilitando al menos lo siguiente ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en tres carpetas que son "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del archivo "Manifiestos"; carpeta "2. Servicios Generales", subcarpeta "2.2 Órdenes de compra o pedidos" todos los documentos y carpeta "3. TI", subcarpeta "3.1 Órdenes de compra o pedidos", todos los documentos, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***:

    - 250 estaciones de servicio.
    - 50 estaciones de trabajo de supervisión y usos múltiples, considerando de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

        - Estaciones de Supervisión.
        - Estaciones de trabajo de Analistas de Calidad.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Estaciones de trabajo de Analistas de Work Force.

- 2 salas de capacitación:

a) Con capacidad de al menos 16 posiciones, con equipo de cómputo para cada usuario, además de equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor; lo anterior cumpliendo con todos las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el numeral 4.12 Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán, del presente Anexo Técnico.
b) En planta baja, EL LICITANTE deberá habilitar una sala de usos multiples con mobiliario en herradura para al menos 16 personas, 50 sillas totales, así como equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor, la cual deberá cumplir con todos las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el numeral 4.12 Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán, del presente Anexo Técnico.
c) 150 gabinetes de Locker de dos compartimentos por gabinete para que el personal no ingrese objetos personales al área de operación, así como espacios necesarios para la operación del centro de contacto.

Para la propuesta de distribución de espacios, habilitación de infraestructura y mobiliario, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., utilizará como base los planos propuestos por IMSS, mismos que se adjuntan a la presente Proposición, sin embargo en las juntas de planeación al inicio del contrato, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V podrá proponer adecuaciones a la distribución propuesta justificando y motivando las mismas, las cuales serán evaluadas y en caso de determinarse procedente serán autorizadas por EL INSTITUTO para su implementación.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Para lo anterior, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cumple con los requerimientos, características y especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones. ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1", con nombre del archivo "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, así también para lo cual el IMSS proporciona los planos con distribuciones sugeridas de manera general, a efecto de que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuente con elementos para el dimensionamiento de su propuesta ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1", con nombre del archivo "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)*:**

A continuación, se incluyen los planos por nivel, así como referencia fotográfica de los espacios a habilitar.

Piso 2:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Distribución general del PISO 2:

- 173 estaciones para operador.
- 1 sala de capacitación para 16 personas, con equipo de cómputo para cada usuario y equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios identificados en los planos del PISO 2 (operación y capacitación), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

1. Los espacios establecidos dentro del plano del PISO 2 como sanitarios serán habilitados por EL INSTITUTO.
2. Los espacios establecidos dentro del plano del PISO 2 como oficinas para jefes de área y jefe de división, no podrán ser modificados ni utilizados por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

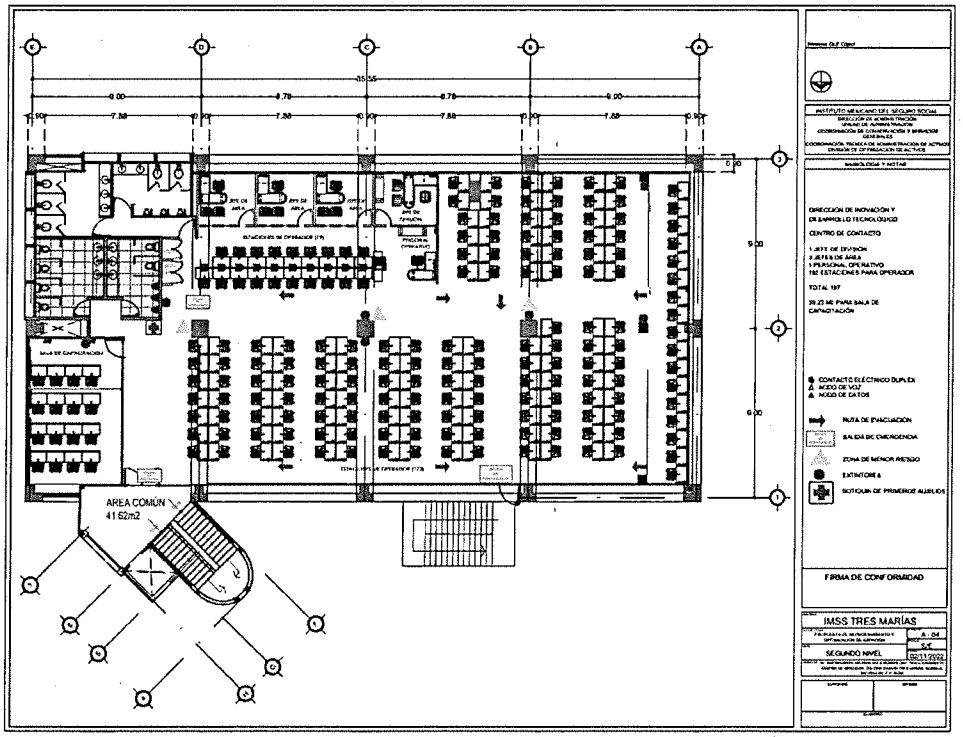
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRAT:

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**PLANO PISO 2**




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**REFERENCIA FOTOGRÁFICA PISO 2**




Foto 1 y 2: Espacios abiertos en piso 2, incluyendo núcleos sanitarios y oficinas para jefes de área y jefe de división.




Foto 3 y 4: Espacios abiertos en piso 2 incluyendo oficinas para jefes de área y jefe de división.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




Foto 1 y 2: Espacios abiertos en piso 2 incluyendo núcleos sanitarios y oficinas para jefes de área y jefe de división.




Foto 3 y 4: Espacios abiertos en piso 2 incluyendo oficinas para jefes de área y jefe de división.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Piso 1:
Distribución general del PISO 1:

- 9 estaciones para supervisor.
- 8 estaciones de monitoreo.
- 19 estaciones para staff.
- 94 estaciones para operador.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios identificados en los planos del PISO 1 (supervisión, monitoreo, staff y operación), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

Los espacios establecidos dentro del plano del PISO 1 como sala de juntas de 21.54 m2 y sala de juntas de 34.51 m2, no podrán ser modificados ni utilizados por Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

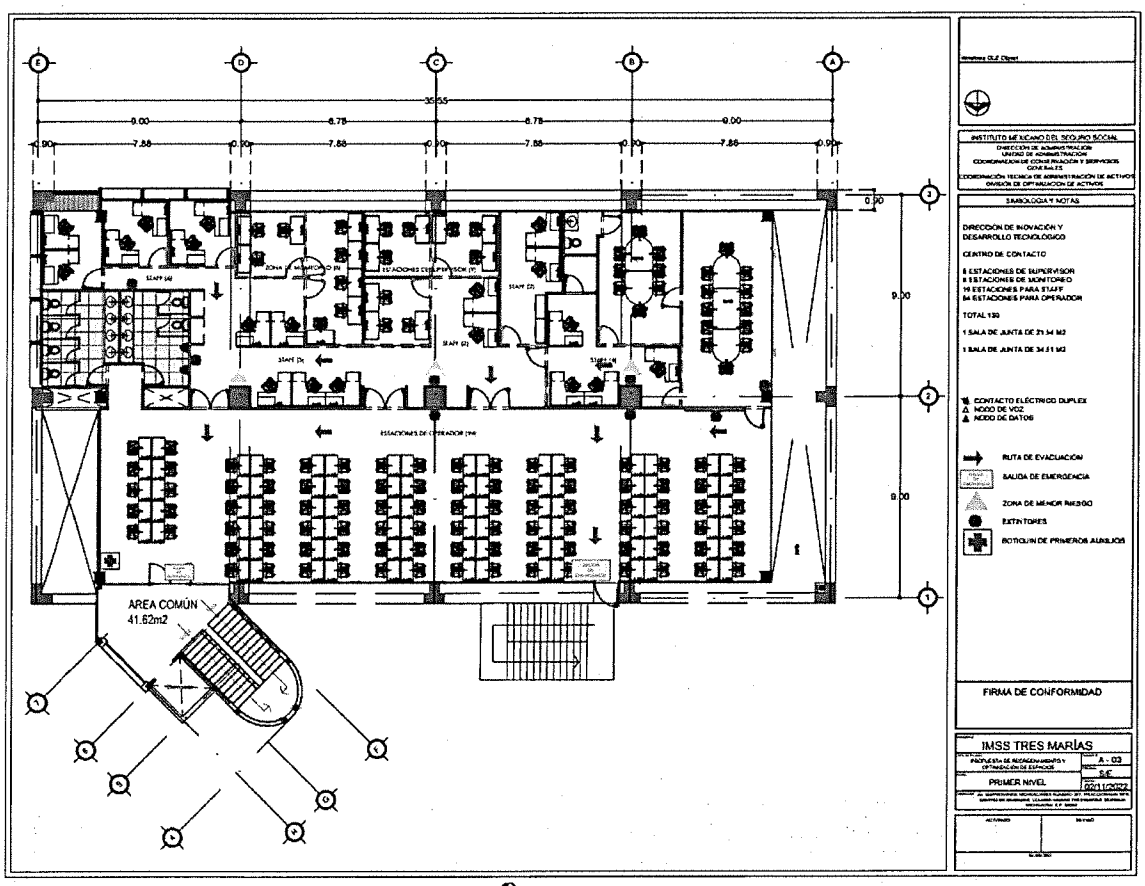
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**PLANO PISO 1**




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

## REFERENCIA FOTOGRÁFICA PISO 1



Foto 1: Espacios abiertos en PISO 1.

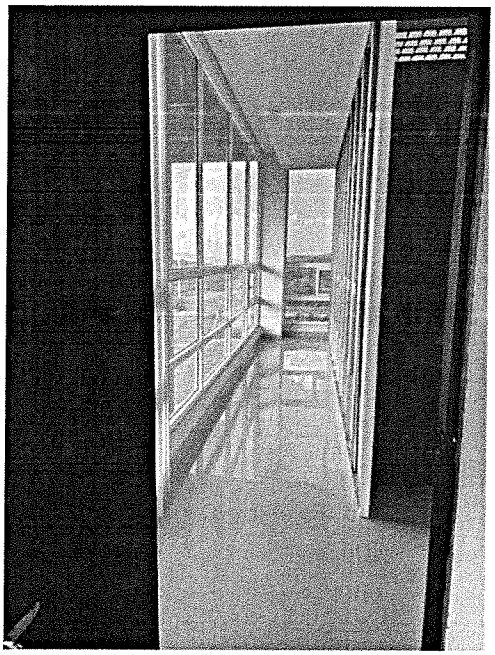


Foto 2: Muro falso de tablaroca que deberá retirarse para optimización de espacio.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Foto 3: Espacios abiertos en PISO 1.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**PLANTA BAJA**:

Distribución general PLANTA BAJA:

- Site centro de contacto (20.39 m2) donde Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., habilitará UPS´s redundantes, equipamiento, suministro y colocación de piso falso, cambiar la puerta de acceso, cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

- 1 Salas de usos múltiples (73.20 m2) donde Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., habilitará el mobiliario descrito, así como equipo de cómputo proyector y pantalla para el presentador.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios identificados en los planos de PLANTA BAJA (Site, sala de usos múltiples), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

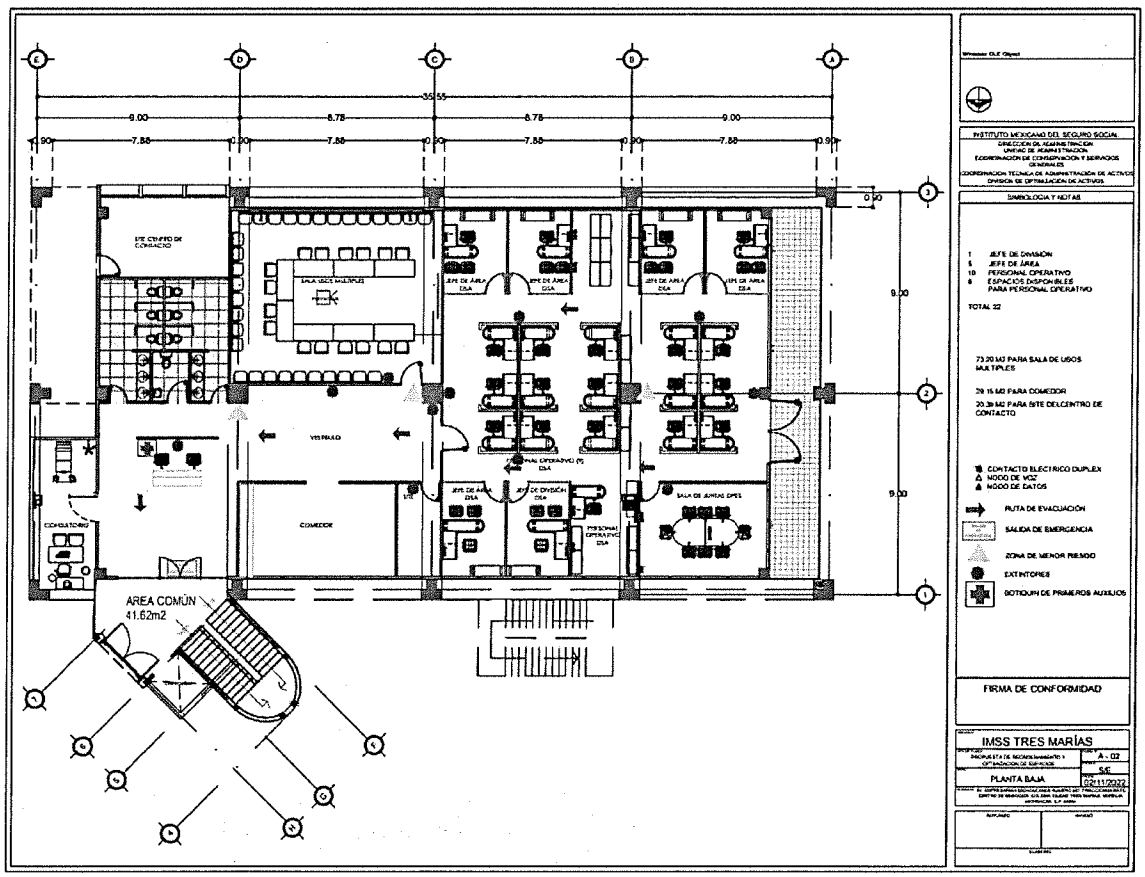
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

## PLANO PLANTA BAJA




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

## REFERENCIA FOTOGRÁFICA PLANTA BAJA

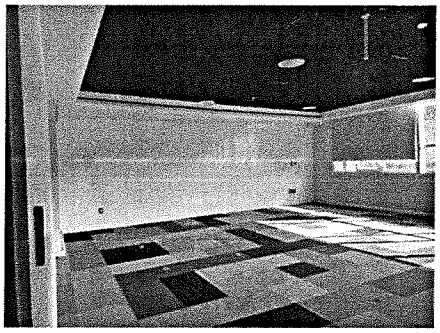




Foto 1 y 2: Espacio abierto para la sala de usos múltiples

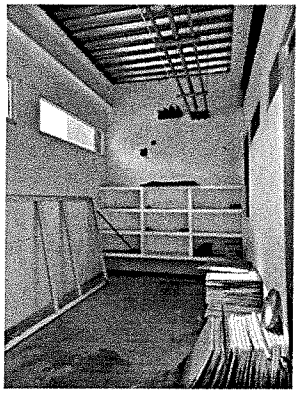


Foto 3: Espacio para el Site de cómputo, UPS redundante y Telecomunicaciones del Centro de Contacto.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**SÓTANO:**

Distribución general sótano:

- Área de lockers para 150 gabinetes con al menos 2 espacios de Locker por gabinete.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios identificados en los planos del SÓTANO (Lockers), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices)

Atentamente,

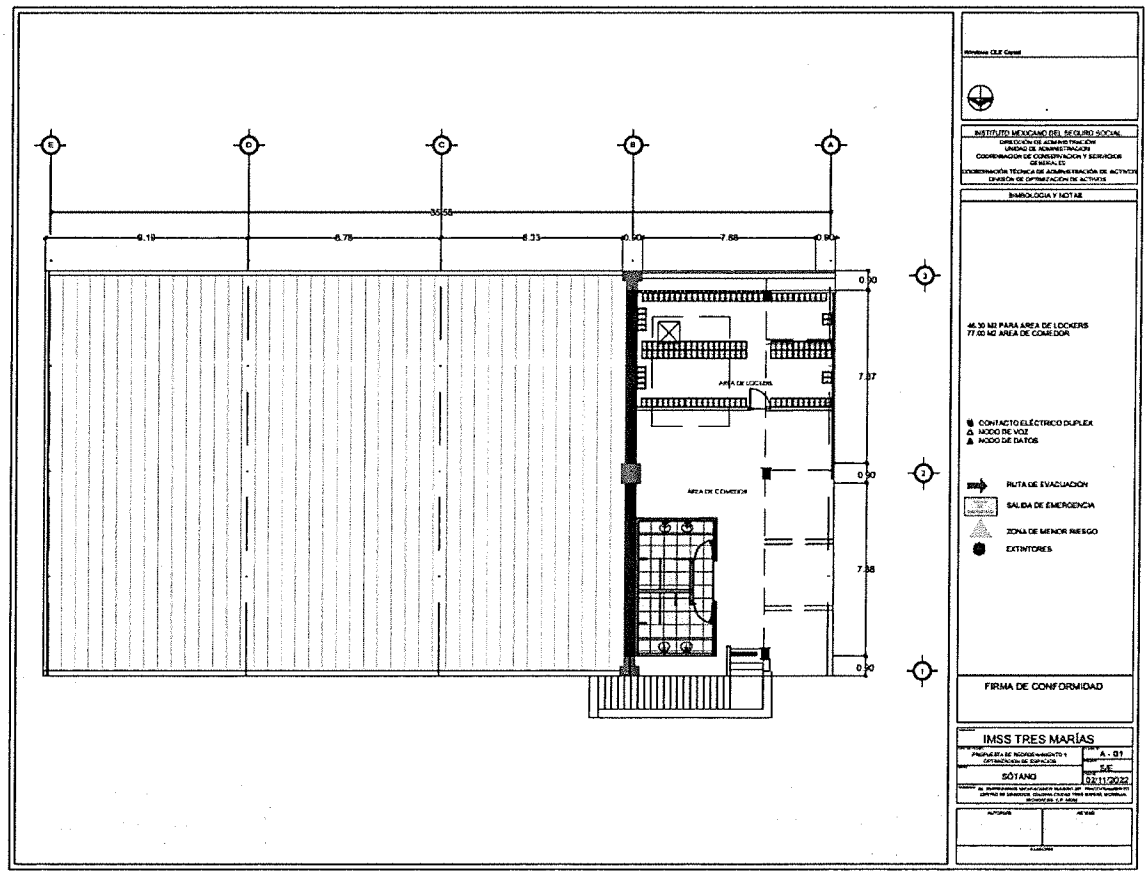
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

PLANO DEL SÓTANO




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

REFERENCIA FOTOGRÁFICA DEL SÓTANO





Foto 1: Vista general del Sotano
Foto 2: Espacio susceptible para habilitar los lockers para personal del Centro de Contacto.

**Campañas que deberán ser habilitadas y operadas en Instalaciones del Instituto**

- Durante la vigencia del contrato, las campañas Código infarto y OMT Salud Mental serán operadas en instalaciones de EL INSTITUTO, en las siguientes ubicaciones:

  **Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**

  Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
  Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Hospital Psiquiátrico con Unidad Médico Familiar 10
Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatría 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

**Código Infarto Siglo XXI:**

Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

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

De manera inicial la campaña **Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)** será operada en:

División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México. De manera posterior mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., migrará esta

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

campaña a CCIMSS en instalaciones de Morelia Michoacán conforme a los plazos establecidos en el numeral 8 Cronograma de Actividades.

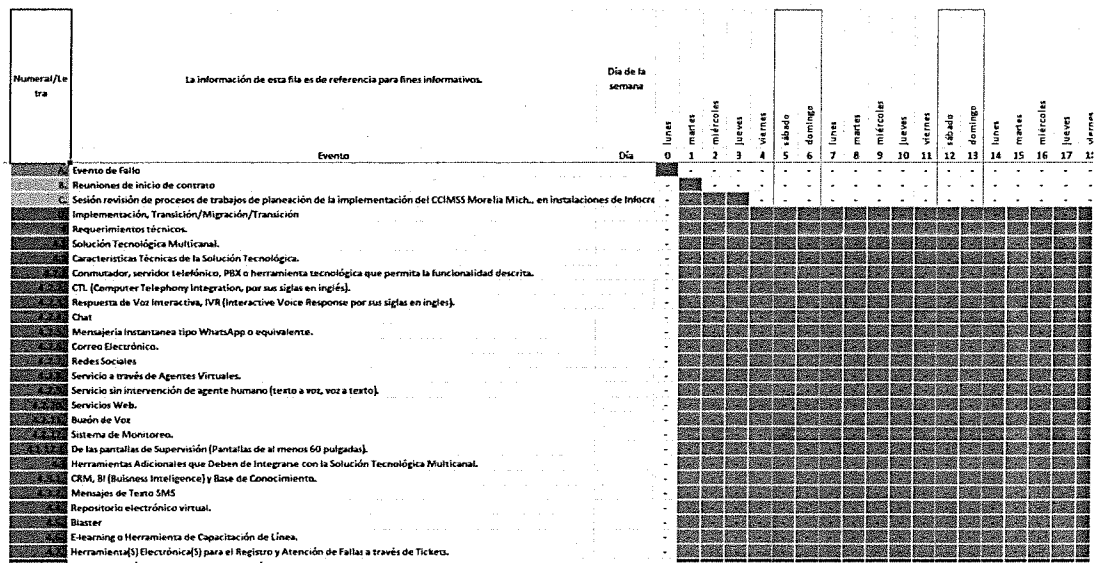
Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en la presente proposición, oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico y la Precisión Técnica No. 1 de la Junta de Aclaraciones ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentra ubicado en la carpeta "1.", subcarpeta "1.2" el documento con nombre "1 - Cronograma Servicio Integral de CCIMSS en Morelia Michoacán" en formato Excel, y en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1", con nombre "Manifiestos" los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



| Numeral/Letra | La información de esta fila es de referencia para fines informativos. Evento | Día de la semana / Día | lunes 0 | martes 1 | miércoles 2 | jueves 3 | viernes 4 | sábado 5 | domingo 6 | lunes 7 | martes 8 | miércoles 9 | jueves 10 | viernes 11 | sábado 12 | domingo 13 | lunes 14 | martes 15 | miércoles 16 | jueves 17 | viernes 18 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A. | Evento de Fallo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| B. | Reuniones de inicio de contrato | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| C. | Sesión revisión de procesos de trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS Morelia Mich., en instalaciones de Infocre | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Implementación, Transición/Migración/Transición | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Requerimientos técnicos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Solución Tecnológica Multicanal. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Características Técnicas de la Solución Tecnológica. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2 | CTI. (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.1 | Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.2 | Chat | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.3 | Mensajería instantanea tipo WhatsApp o equivalente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.4 | Correo Electrónico. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.5 | Redes Sociales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.6 | Servicio a través de Agentes Virtuales. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.7 | Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.8 | Servicios Web. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.11 | Buzón de Voz | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.12 | Sistema de Monitoreo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2.12.1 | De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3 | Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3.1 | CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3.2 | Mensajes de Texto SMS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3.3 | Repositorio electrónico virtual. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3.4 | Blaster | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3.5 | E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3.6 | Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

La prestación del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, debe cumplir lo siguiente ***(la información soporte a los presentes Proposiciones de cada punto se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1", con nombre del archivo "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***:

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) establecidos en el numeral 9. Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico
- Elaboración e implementación de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4.", subcarpeta***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***"4.1 Atención al punto 4.10. del Anexo Técnico" y "4.2 Genéricos", todos los documentos describen los procesos necesarios para la operación del CCIMSS Morelia Michoacán, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

- Implementar los procesos de vinculación electrónica no presencial entre el IMSS y la población derechohabiente. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" consecutiva "3.2.3 GLIA", todos los documentos describen los procesos necesarios para la operación de los procesos de vinculación electrónica no presencial, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***




- Difundir los servicios proporcionados por el IMSS a los usuarios, ya sean derechohabientes, contribuyentes o público general. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4.",***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***subcarpeta "4.1", con nombre del archivo "1 PMT-CMC-MIRT-01 Procedimiento General de Comunicación Interna Rev.01" el cual describen el procedimientos para la generación de los documentos y el archivo "1 PMT-SGI-MIRT-01 Control de Información Documentada Rev.11" que describe el proceso identificación de la necesidad que se puede atender y los lineamientos para crear, actualizar o eliminar información apegados al Sistema de Gestión de Información, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y a El Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS Morelia Michoacán. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" carpeta consecutiva "3.2.1." con nombre del archivo "Reportes ACD v1.1" el cual describen el proceso electrónico para la generación de reportes y obtención de estadísticas que indica el desempeño actual e histórico de los servicios, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

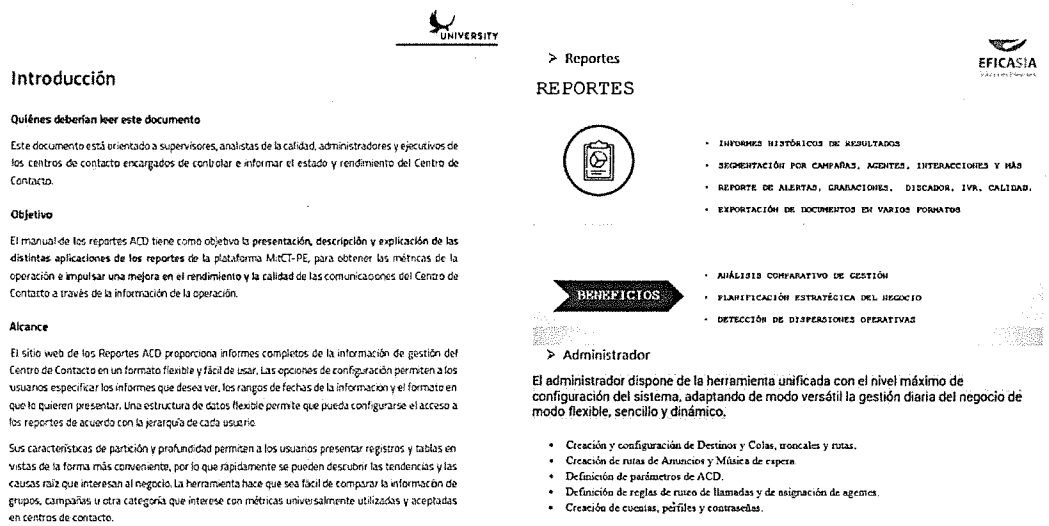
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,


UNIVERSITY

Introducción

**Quiénes deberían leer este documento**

Este documento está orientado a supervisores, analistas de la calidad, administradores y ejecutivos de los centros de contacto encargados de controlar e informar el estado y rendimiento del Centro de Contacto.

**Objetivo**

El manual de los reportes ACD tiene como objetivo la **presentación, descripción y explicación de las distintas aplicaciones de los reportes** de la plataforma MitCT-PE, para obtener las métricas de la operación e **impulsar una mejora en el rendimiento y la calidad** de las comunicaciones del Centro de Contacto a través de la información de la operación.

**Alcance**

El sitio web de los Reportes ACD proporciona informes completos de la información de gestión del Centro de Contacto en un formato flexible y fácil de usar. Las opciones de configuración permiten a los usuarios especificar los informes que desea ver, los rangos de fechas de la información y el formato en que lo quieren presentar. Una estructura de datos flexible permite que pueda configurarse el acceso a los reportes de acuerdo con la jerarquía de cada usuario.

Sus características de partición y profundidad permiten a los usuarios presentar registros y tablas en vistas de la forma más conveniente, por lo que rápidamente se pueden descubrir las tendencias y las causas raíz que interesan al negocio. La herramienta hace que sea fácil de comparar la información de grupos, campañas u otra categoría que interese con métricas universalmente utilizadas y aceptadas en centros de contacto.

> Reportes

EFICASIA

REPORTES

- INFORMES HISTÓRICOS DE RESULTADOS
- SEGMENTACIÓN POR CAMPAÑAS, AGENTES, INTERACCIONES Y MÁS
- REPORTE DE ALERTAS, GRABACIONES, DISCADOR, IVR, CALIDAD.
- EXPORTACIÓN DE DOCUMENTOS EN VARIOS FORMATOS

BENEFICIOS

- ANÁLISIS COMPARATIVO DE GESTIÓN
- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO
- DETECCIÓN DE DISPERSIONES OPERATIVAS

> Administrador

El administrador dispone de la herramienta unificada con el nivel máximo de configuración del sistema, adaptando de modo versátil la gestión diaria del negocio de modo flexible, sencillo y dinámico.

- Creación y configuración de Destinos y Colas, troncales y rutas.
- Creación de rutas de Anuncios y Música de espera
- Definición de parámetros de ACD.
- Definición de reglas de ruteo de llamadas y de asignación de agentes.
- Creación de cuentas, perfiles y contraseñas.

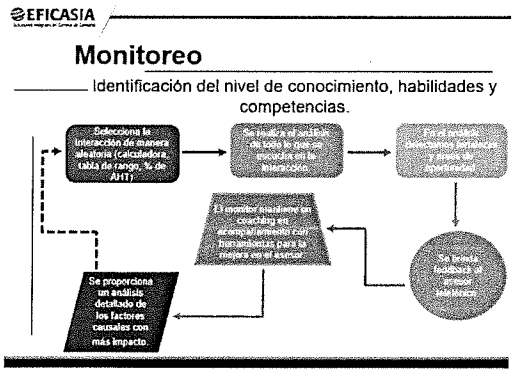
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria, así como aquellos previamente establecidos por El Instituto, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5.", con nombre del archivo "5.1 Metodología Calidad y Mejora Continua", subcarpeta "5.1" el cual describen la implementación de una metodología de calidad definida con base en las necesidades de la campaña, sustentada en estándares internacionales con el fin de asegurar un excelente servicio a los usuarios, lo cuales forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,







- Atención de las diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de un grupo definido de agentes destinados a éste fin.

- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS Morelia Michoacán, independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios por cualquier canal de atención.

- Atención de diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva). ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" carpeta consecutiva "3.2.1. Mitrol" con nombre del archivo "Administrador ACD " el cual describe la herramienta de IVR que que se utilizará para la atención de las diferentes campañas que integran el CCIMSS Morelia Michoacán, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

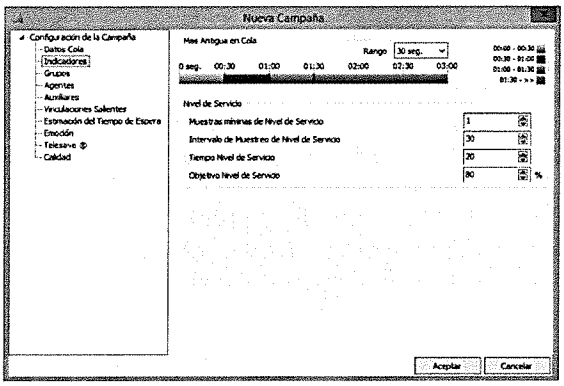
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

[redacted]

Módulo Datos Cola

Skill/DNIS

- **Número de Cola**: Es el número asignado en la aplicación de IVR diseñada con la aplicación "Interaction Studio" para el tratamiento de la llamada entrante que tenga en cuenta el criterio de negocio, la banda horaria y los feriados.

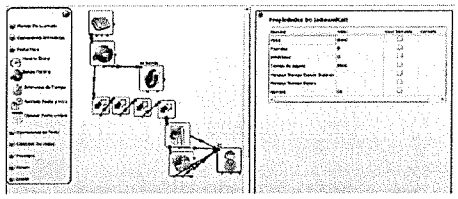



**Anexo III – Campañas**

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)



- Facilitar la interacción electrónica no presencial a fin de acercar los servicios del IMSS a los derechohabientes, contribuyentes y público en general.

- Habilitar la proximidad del IMSS con los derechohabientes, a través de las campañas que integran el servicio CCIMSS Morelia Michoacán.

- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.

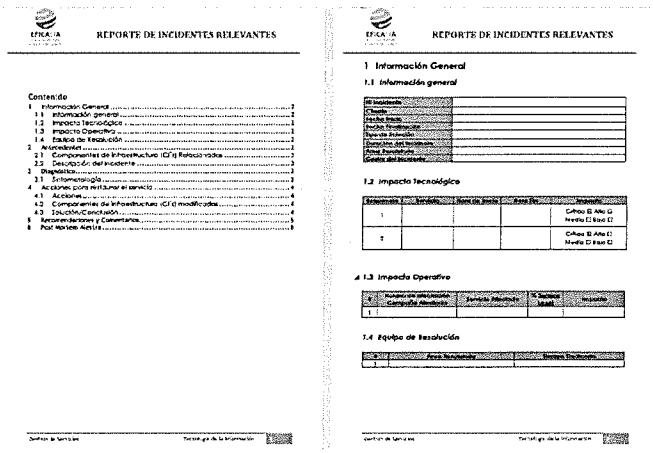
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.3" con nombre del archivo "3.3.1 RIR" el cual describe la herramienta que permitirá atender dar estatus completo de la atención ante incidentes hasta la solución que se utilizará para la atención de las diferentes campañas que integran el CCIMSS Morelia Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***


REPORTE DE INCIDENTES RELEVANTES

Contenido

REPORTE DE INCIDENTES RELEVANTES

1 Información General

1.1 Información general

1.2 Impacto Tecnológico

1.3 Impacto Operativo

1.4 Equipo de Resolución

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta dentro de la metodología la aplicación de las características y especificaciones para todas las campañas que campañas que conforman el CCIMSS Morelia, Michoacán, definidas en los Apéndices correspondientes a cada campaña, relacionados en el numeral 13. Relación de Anexos del presente Anexo Técnico.
- Coadyuvar en la calidad de los servicios de salud, en la innovación y transformación de la gestión gubernamental.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Coadyuvar con el uso de las diversas plataformas digitales no presenciales, disponibles para los usuarios derechohabientes, contribuyentes o público general.

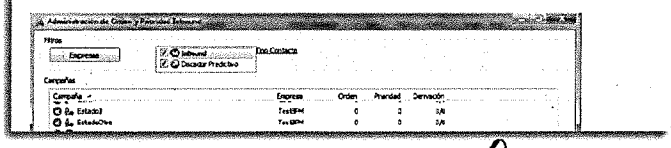
- La prestación de los servicios del CCIMSS Morelia Michoacán, que incluya acceso a través de múltiples canales de atención de entrada y salida, los cuales pueden ser entre otros: Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Mensajes RCS, Correo Electrónico, Chat, Mensajeria Instantanea tipo Whats App o equivalente, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e Inteligencia Artificial, así como los canales de interacción que durante la vigencia del servicio se requieran implementar, utilizando las herramientas ofertadas multicanal Mitrol, Bonsaif, Calixta y Glia, ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2", todos los archivos dentro de esta carpeta describen la funcionalidad que permite atender los canales de atención de entrada y salida para la atención de las diferentes campañas que integran el CCIMSS Morelia Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

**Modo Campaña**

Este filtro permite hacer más especifica la administración de estrategia de la campaña, permitiendo seleccionar: Inbound / Discador Predictivo o ambas.

En caso de contar con agentes que sean multiskill se seleccionaran ambos y luego establecerá el orden y prioridad para cada sentido de llamada.

De esta manera se controla qué llamado recibirá el agente, primero asegurando un Nivel de servicio adecuado y sin tiempos improductivos.



Atentamente,

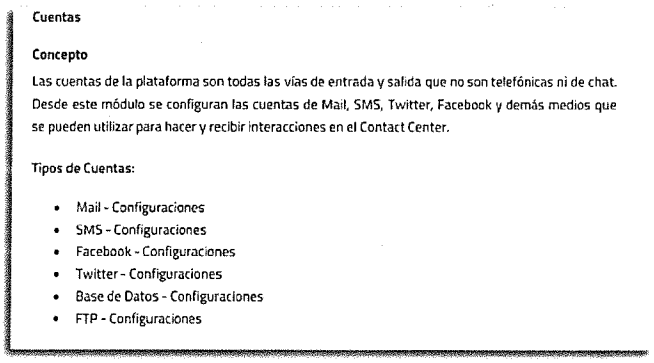
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mitrol - Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending (ambos modelos))



**Cuentas**

**Concepto**

Las cuentas de la plataforma son todas las vías de entrada y salida que no son telefónicas ni de chat. Desde este módulo se configuran las cuentas de Mail, SMS, Twitter, Facebook y demás medios que se pueden utilizar para hacer y recibir interacciones en el Contact Center.

**Tipos de Cuentas:**

- Mail - Configuraciones
- SMS - Configuraciones
- Facebook - Configuraciones
- Twitter - Configuraciones
- Base de Datos - Configuraciones
- FTP - Configuraciones

Mitrol – Correo, Mensajes de texto, SMS, Redes Sociales Bases de Datos, FTP




Mitrol - Chat, whatsapp

Atentamente,

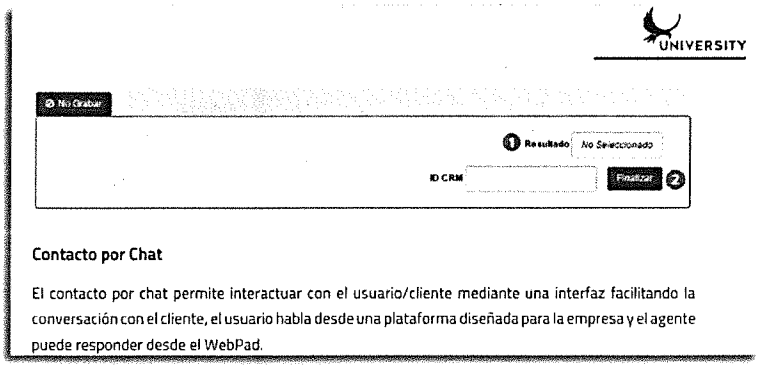
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

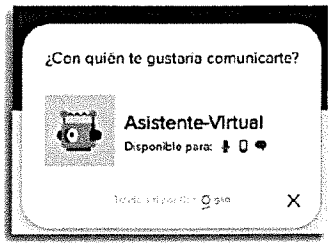
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

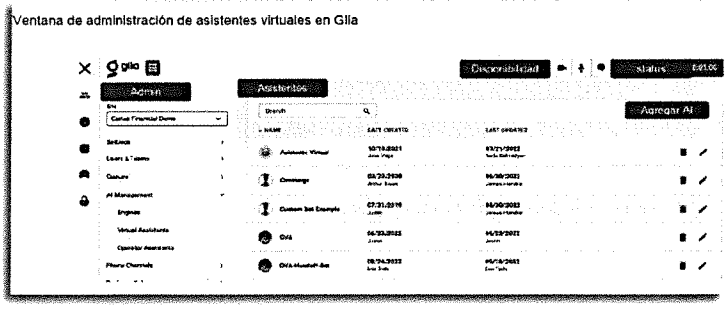
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




Mitrol - Chat, Mensajería instantánea



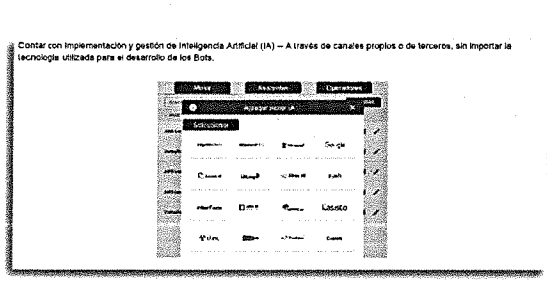

Atentamente,

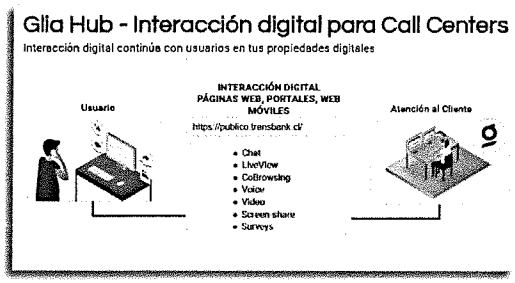
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

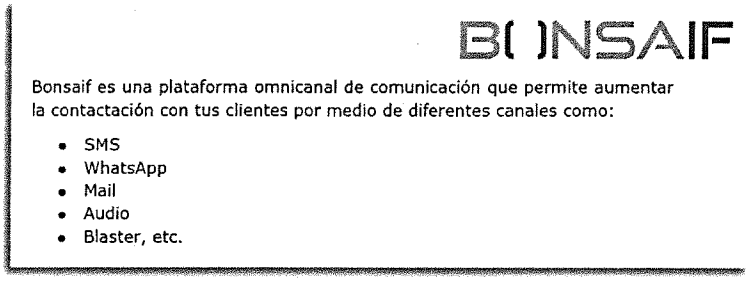
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




GLIA Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e Inteligencia Artificial




BONSAIF- SMS, Mensajes de texto, whatsapp, correo, audio, Blaster (mensajes de audio.)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



AURONIX – Mensajes de texto, Whatsapp, RCS, Bots, comunicación masiva movil

- Al Interior del IMSS, implementar, administrar y habilitar campañas para orientar y canalizar al derechohabiente, asegurado, sujeto obligado o ciudadano en general, según corresponda, para accesar a los diferentes trámites y servicios que proporciona el IMSS a través de los medios destinados para ello.
- Al exterior del IMSS, proporcionar un punto de contacto donde se otorgue información oportuna para acceder a los trámites y servicios del IMSS con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio electrónicos no presenciales.

4. Requerimientos técnicos.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta una Solución Tecnológica para la prestación del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, incluyendo como parte de su proposición la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros, así como capacidad de procesamiento,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

hardware, software, licencias de uso y todo lo necesario para su desarrollo, implementación, habilitación, migración y puesta a punto para el inicio de la operación, detallando la composición y relación entre los componentes de la Solución tecnológica ofertada. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en distintas carpetas como se menciona a continuación:***

- ***3.1 TI***
  - ***3.4 Contratos***
    - ***3.4.1 Contratos Carriers***
  - ***3.5 Servidores***
    - ***3.5.1 Recursos Tecnológicos***
  - ***3.6 Cartas de los Proveedores***
    - ***Todas las cartas de la carpeta 3.6***
- ***6. Recursos Humanos***
  - ***6.1 Cartas de Recomendación***
  - ***6.2 Constancia Laboral***
  - ***6.3 Currículum Vitae***
  - ***6.4 Identificación Oficial***
  - ***6.5 Conocimientos Académicos***
  - ***6.6 Dominio de las Herramientas***
- ***7. Capacitación***
  - ***Todos los documentos de capa de las carpetas 7.1 a la 7.14***
- ***9. Finanzas***
  - ***9.1 Declaración año anterior***
  - ***9.2 Ultima Declaración Pago Provisional***

***todos los archivos dentro de esta carpeta describen la funcionalidad la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros, así como capacidad de procesamiento, hardware,***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***software, licencias de uso diferentes campañas que integran el CCIMSS Morelia Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

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

La Solución Tecnológica ofertada para la prestación del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán., cuenta con licenciamiento vigente al momento de la presentación de la propuesta y durante la vigencia del contrato. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en distintas carpetas como se menciona a continuación:***

- ***3.1 TI***
  - ***3.4 Contratos***
  - ***3.5 Servidores***
  - ***3.6 Cartas de los proveedores***
- ***7. Capacitación***
  - ***Contrato Moodle***
- ***8. Reclutamiento***
  - ***Factura Typingmaster***
- ***WFM***
  - ***10.1 BI***

***todos los archivos dentro de esta carpeta describen la funcionalidad la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos,***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***materiales y financieros, así como capacidad de procesamiento, hardware, software, licencias de uso diferentes campañas que integran el CCIMSS Morelia Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

Las licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS Morelia, Michoacán., Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se compromete a mantener actualizado a la última versión liberada en el mercado, detallando las características de dichas licencias con las cuales Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., brindará el servicio. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.6", todos los archivos dentro de esta carpeta demuestre que mi representada posee las licencias de uso (hardware y software) de las herramientas que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe incluir como parte de su propuesta técnica la información y documentación con la que demuestre que la Solución Tecnológica ofertada tiene la capacidad de brindar la funcionalidad y cumplir con los requerimientos establecidos en la volumetría de operación de las campañas que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán., El Instituto analizará y determinará en su caso, el incumplimiento de este requisito. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2", todos los archivos dentro de esta carpeta demuestre que la Solución Tecnológica ofertada tiene la capacidad de brindar la funcionalidad y cumplir con los requerimientos***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***establecidos en la volumetría de operación de las campañas que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

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

Requerimientos técnicos y de calidad de atención que se preste a través del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán., Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe incluir en su propuesta técnica la documentación y descripción a detalle de con lo que acredite lo siguiente:

4.1. Solución Tecnológica Multicanal.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta una Solución Tecnológica Multicanal para la prestación del Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, la cual debe cumplir cuando menos con lo siguiente:

- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, debe ser a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajeria Instantanea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Web, y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente Anexo Técnico. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***
- Registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán., mismas que se detallan en el numeral 10.1. Interoperabildad con Bases de Datos Institucionales del presente Anexo Técnico. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la Implementación del esquema de ejecución de las interacciones de entrada, salida y blended como parte del servicio a través del canal de Atención Telefónica que solicita El Instituto. . ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2", consecutiva 3.2.1. Mitrol, documento Administrador ACD y el resto de los documentos de las carpetas 3.2.2 BONSAIF, 3.2.3 GLIA, 3.2.4 Calixta***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

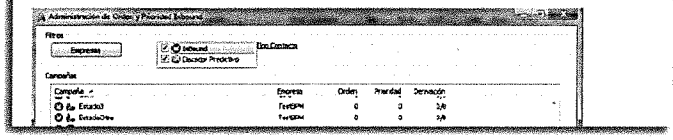
***demuestran que la Solución Tecnológica ofertada tiene la capacidad de ejecución de interacciones de entrada, salida y blended para la operación de las campañas que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

**Modo Campaña**

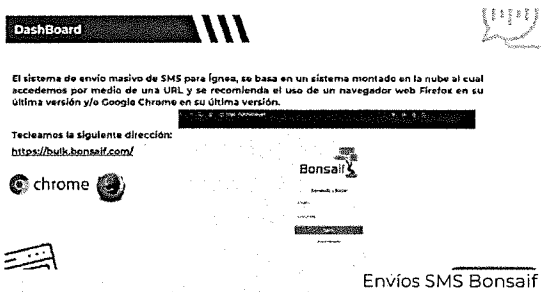
Este filtro permite hacer más especifica la administración de estrategia de la campaña, permitiendo seleccionar: Inbound / Discador Predictivo o ambas.

En caso de contar con agentes que sean multiskill se seleccionaran ambos y luego establecerá el orden y prioridad para cada sentido de llamada.

De esta manera se controla qué llamado recibirá el agente, primero asegurando un Nivel de servicio adecuado y sin tiempos improductivos.



Mitrol - Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending (ambos modelos))




Envíos SMS Bonsaif

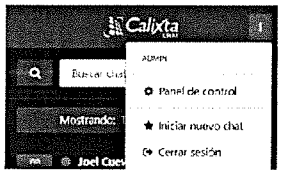
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

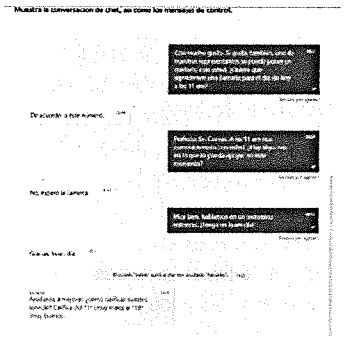
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Barra de título




1. **Menú del agente:** En este menú encontrarás las acciones disponibles para el agente. En el caso de los administradores y supervisores con permiso, encontrarán el menú para ir al Panel de control. En el caso de que el módulo de mensajes de salida este habilitado se mostrará la opción para *Iniciar nuevo chat*.
   Los agentes NO tienen acceso al Panel de control.



1. **Mensaje de entrada:** Los mensajes que entran a la plataforma aparecen de lado izquierdo y tienen fondo blanco.
2. **Mensaje de salida:** Los mensajes que envían los agentes aparecen del lado derecho y tienen fondo azul.
3. **Mensajes de control:** Los mensajes de control aparecen en el centro y tienen fondo amarillo, estos mensajes no pueden verlos el usuario.
4. **Hora de envío/recepción:** Representa la hora en la que se envió el mensaje.

Módulo de atención Calixta

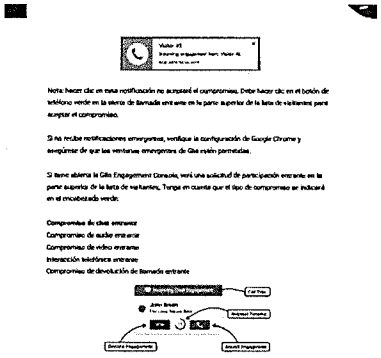


Imagen Glia - Manual de Operador

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la implementación de mejores prácticas con la finalidad de optimizar los recursos humanos y financieros de

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

El Instituto, priorizando la atención del Servicio CCIMSS Morelia Michoacán, a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del Centro de Contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. Las propuestas de automatización deberán realizarse por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., mediante escrito presentado en la Ventanilla Única y dirigido al Administrador del Contrato. El Administrador del Contrato deberá analizar y en su caso, autorizar la implementación de dichas iniciativas y propuestas de automatización. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.2" y carpeta "4." subcarpeta "4.1" documento "4.1.13 PMT-SGI-MIRT-06 Mejora Continua Rev. 01" los cuales permiten demostrar la implementación de mejores prácticas con la finalidad de optimizar los recursos humanos y financieros de manera semestral, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

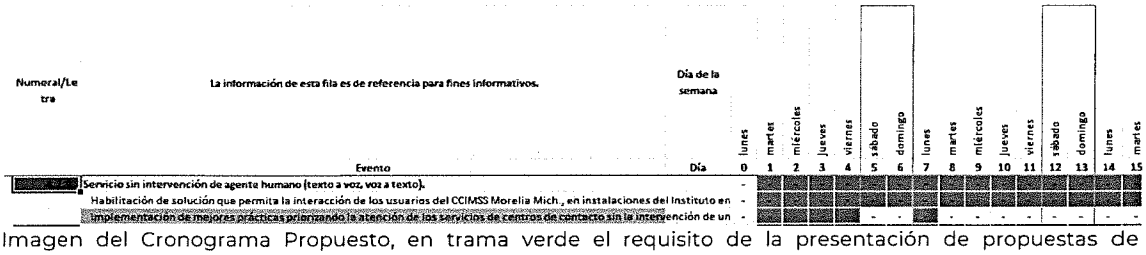


Imagen del Cronograma Propuesto, en trama verde el requisito de la presentación de propuestas de automatización semestral

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| EFICASIA Soluciones Integrales en Centros de Contacto | PMT-SGI-MIRT-06 | Mejora Continua | |
|---|---|---|---|
| | Emisión: 24/04/2020 | Publicación: 19/05/2022 | No Revisión: 01 |
| | Clasificación: Uso Interno | | Vigencia: 1 año |

**1 OBJETIVO**

Establecer la forma para planear, determinar, emitir, controlar y mejorar la Gestión de la Mejora de las áreas o procesos de Infocredit, S. de R. L.de C.V., más adelante "Eficasia", enfocados a optimizar costos, tiempos, cumplimiento de requisitos, aumentar utilidad, satisfacción al Cliente e Innovación y dar seguimiento a la efectividad de estos.

**2 ALCANCE**

Dirigido a todos los procesos o áreas que integran el Sistema de Gestión Integral (SGI) de EficaSia.

Imagen del Procedimiento de Mejora Continua

La solución ofertada por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe permitir la integración de la funcionalidad "screen pop-up", donde se mostrará la información ingresada en el IVR, así como los datos correlacionables registrados en la Base de Conocimiento, CRM o cualquier otra herramienta propuesta por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en Solución Tecnológica Multicanal y operación robusta para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, para lo cual Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe incluir en su proposición los elementos de software, desarrollo de interfaces o servicios de configuración necesarios para habilitar dicha funcionalidad. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2", consecutiva "3.2.1. Mitrol" documento "Administrador ACD_" demuestra la funcionalidad "screen pop-up", donde se mostrará la información ingresada en el IVR, así como los datos correlacionables registrados en la Base de Conocimiento, CRM o cualquier otra herramienta propuesta por mi representada de las herramientas que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, el documento forma parte del soporte y***

Atentamente,

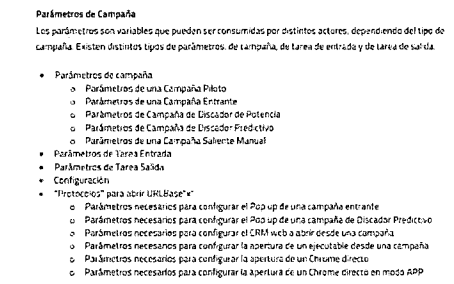
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***



**Parámetros de Campaña**

Los parámetros son variables que pueden ser consumidas por distintos actores, dependiendo del tipo de campaña. Existen distintos tipos de parámetros: de campaña, de tarea de entrada y de tarea de salida.

- Parámetros de campaña
  - Parámetros de una Campaña Piloto
  - Parámetros de una Campaña Entrante
  - Parámetros de Campaña de Discador de Potencia
  - Parámetros de Campaña de Discador Predictivo
  - Parámetros de una Campaña Saliente Manual
- Parámetros de Tarea Entrada
- Parámetros de Tarea Salida
- Configuración
- "Protocolos" para abrir URLBase"+"
  - Parámetros necesarios para configurar el Pop up de una campaña entrante
  - Parámetros necesarios para configurar el Pop up de una campaña de Discador Predictivo
  - Parámetros necesarios para configurar el CRM web a abrir desde una campaña
  - Parámetros necesarios para configurar la apertura de un ejecutable desde una campaña
  - Parámetros necesarios para configurar la apertura de un Chrome directo
  - Parámetros necesarios para configurar la apertura de un Chrome directo en modo APP

Imagen del Manual Administrador ACD de Mitrol

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte como parte de su propuesta técnica la documentación con la que acredite la capacidad tecnológica necesaria para realizar la transferencia de interacciones de entrada a los números telefónicos del personal operativo que requiera El Instituto. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2", consecutiva "3.2.1. Mitrol" documento "WebPad v1.1" demuestra la funcionalidad para realizar la transferencia de interacciones de entrada a los números telefónicos del personal operativo que requiera El Instituto propuesta por mi representada de las herramientas que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

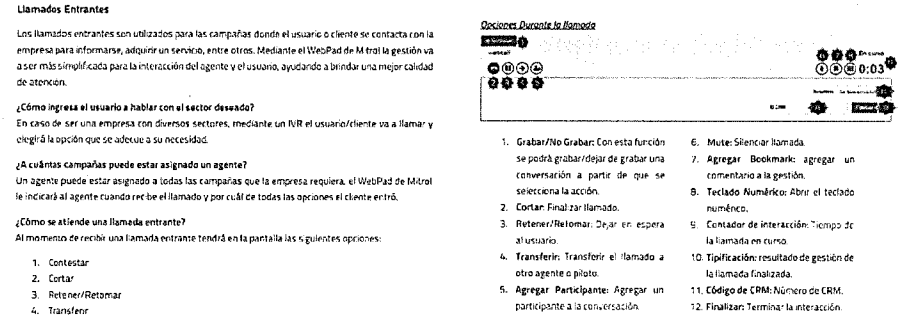
•

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



**Llamados Entrantes**

Los llamados entrantes son utilizados para las campañas donde el usuario o cliente se contacta con la empresa para informarse, adquirir un servicio, entre otros. Mediante el WebPad de Mitrol la gestión va a ser más simplificada para la interacción del agente y el usuario, ayudando a brindar una mejor calidad de atención.

**¿Cómo ingresa el usuario a hablar con el sector deseado?**
En caso de ser una empresa con diversos sectores, mediante un IVR el usuario/cliente va a llamar y elegirá la opción que se adecue a su necesidad.

**¿A cuántas campañas puede estar asignado un agente?**
Un agente puede estar asignado a todas las campañas que la empresa requiera, el WebPad de Mitrol le indicará al agente cuando recibe el llamado y por cuál de todas las opciones el cliente entró.

**¿Cómo se atiende una llamada entrante?**
Al momento de recibir una llamada entrante tendrá en la pantalla las siguientes opciones:

1. Contestar
2. Cortar
3. Retener/Retomar
4. Transferir

*Opciones Durante la llamada*

1. **Grabar/No Grabar:** Con esta función se podrá grabar/dejar de grabar una conversación a partir de que se selecciona la acción.
2. **Cortar:** Finalizar llamado.
3. **Retener/Retomar:** Dejar en espera al usuario.
4. **Transferir:** Transferir el llamado a otro agente o piloto.
5. **Agregar Participante:** Agregar un participante a la conversación.
6. **Mute:** Silenciar llamada.
7. **Agregar Bookmark:** agregar un comentario a la gestión.
8. **Teclado Numérico:** Abrir el teclado numérico.
9. **Contador de interacción:** Tiempo de la llamada en curso.
10. **Tipificación:** resultado de gestión de la llamada finalizada.
11. **Código de CRM:** Número de CRM.
12. **Finalizar:** Terminar la interacción.

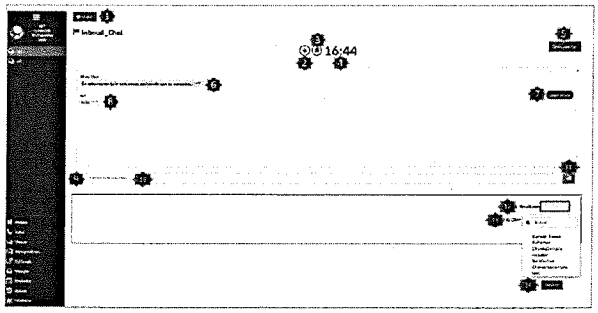
Imágenes del Manual Mitrol "WebPad v1.1"

**Contacto por Chat**

El contacto por chat permite interactuar con el usuario/cliente mediante una interfaz facilitando la conversación con el cliente, el usuario habla desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el WebPad.

**Lectura**
A diferencia de otros tipos de contacto, se va a tener una conversación más fluida con el usuario ya que la conversación se realiza online, por lo tanto, si el cliente, ya registrada en la plataforma diseñada para la empresa, solicita un agente, será derivado a uno disponible de la campaña.

1. Grabar/No Grabar
2. Transferir Interacción
3. Agregar Bookmark
4. Contador de Interacción
5. Desconectar
6. Mensaje Automático de Contestación
7. Mensaje del usuario/cliente
8. Mensaje enviado por el agente
9. Adjuntar Archivos
10. Escribir Mensaje
11. Envío de Mensaje



Imágenes del Manual Mitrol "WebPad v1.1"

La salida a consulta de información en internet para los usuarios de PS-I y PS-P será a través de la infraestructura ofertada por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del servicio objeto del presente documento, con las restricciones de "navegación en internet" expresadas en el presente Anexo Técnico. ***(la***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "11.", subcarpeta "11.6", documento con nombre "01 Permisos de ingresos a sitio web IMSS", Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., dentro de su propuesta deberá 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) ***(la información soporte a los presente Proposición que incluye los siguientes tres bullets se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpetas y/o documento "3.5.1", 3.5.2, 3.5.3 (incluye todos sus documentos), 3.5.4 Polizas de Mantenimiento (incluye todos sus documentos) y "3.5.7 Evidencias de Recursos Tecnologicos", los cuales detallan y describen la solución tecnológica que se 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) propuesta por mi representada de las herramientas que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***:

- Relación del equipamiento que integra la solución propuesta, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad de cada equipo, así como su ficha técnica.
- Relación del licenciamiento de la infraestructura de manera enunciativa más no limitativa; herramientas, bases de datos, CRM, así como componentes de seguridad, monitoreo, reportes, registro en línea; adjuntando contrato de

Atentamente,

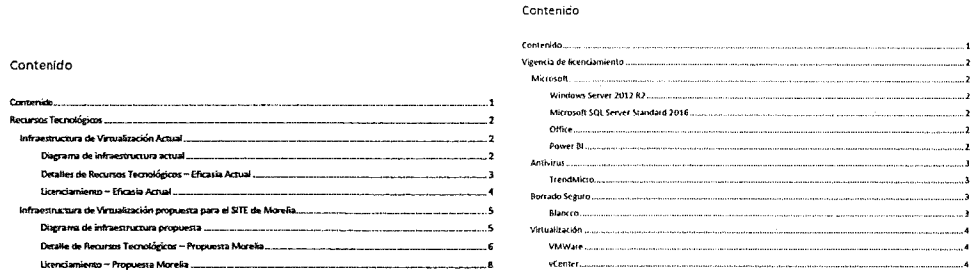
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

licenciamiento y las especificaciones técnicas emitidas por parte de los fabricantes de cada uno de los componentes que integran la solución propuesta.

- Para todos los componentes (SW y HW) que conforma la solución tecnológica propuesta por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., este incluye como parte como parte de su propuesta técnica las licencias de uso y pólizas de mantenimiento correspondientes. **mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en caso de resultar** adjudicada entregará copia de estas licencias y pólizas de mantenimiento vigentes al IMSS, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deductivas correspondientes.


Contenido

Contenido ..... 1
Recursos Tecnológicos ..... 2
Infraestructura de Virtualización Actual ..... 2
Diagrama de infraestructura actual ..... 2
Detalles de Recursos Tecnológicos – Eficasia Actual ..... 3
Licenciamiento – Eficasia Actual ..... 4
Infraestructura de Virtualización propuesta para el SITE de Morelia ..... 5
Diagrama de infraestructura propuesta ..... 5
Detalle de Recursos Tecnológicos – Propuesta Morelia ..... 6
Licenciamiento – Propuesta Morelia ..... 8


Contenido

Contenido ..... 1
Vigencia de licenciamiento ..... 2
Microsoft ..... 2
Windows Server 2012 R2 ..... 2
Microsoft SQL Server Standard 2016 ..... 2
Office ..... 2
Power BI ..... 2
Antivirus ..... 3
TrendMicro ..... 3
Borrado Seguro ..... 3
Blancco ..... 3
Virtualización ..... 4
VMWare ..... 4
vCenter ..... 4

*Imágenes ejemplo del documentó 3.5.1 Recursos Tecnológicos y 3.5.2 Vigencia de Licenciamiento*

4.2. Características Técnicas de la Solución Tecnológica.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del CCIMSS Morelia, Michoacán, ofertado ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***"Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***:

- La solución tecnológica ofertada deberá estar equipada con una capacidad de procesamiento en hardware, software y licencias de uso de herramientas tecnológicas correspondientes al número de canales necesarios de conexión al servidor propuesto. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpetas "3.2" (todos los documentos), "3.4" (todos los documentos), 3.5 subcarpeta 3.5.1, "3.6" (todos los documentos), "3.8" (todos los documentos), propuesta por mi representada de las herramientas que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

- La solución tecnológica ofertada deberá soportar y ofertar mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz). ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.1." archivo Administrador ACD, el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

**Casillas de Voice Mail**

**Concepto**

Una cuenta de correo de voz (voice mail), es un servicio que permite al Centro de Contacto dejar y/o recibir mensajes vocales en casillas de voz, a los usuarios definidos (supervisores, administradores, etc.) para cuando no pueden atender personalmente una comunicación o están muy ocupados.

Imagen del Manual Administrador ACD

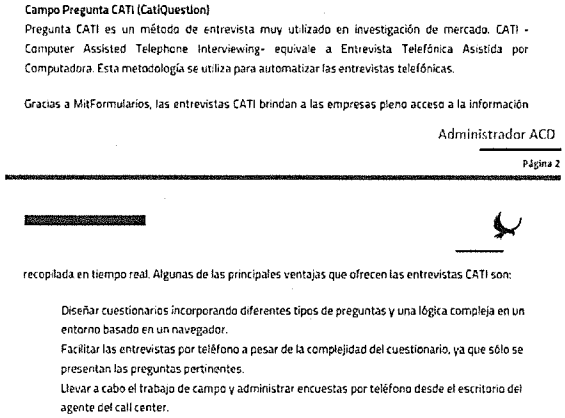
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- La solución tecnológica ofertada deberá permitir registrar respuestas a encuestas de servicio que deberán ser enviadas al finalizar la atención al usuario por parte de los PS-I, PS-P y PS-I Especializados. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.1. Mitrol" archivo Administrador ACD, el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***



**Campo Pregunta CATI (CatiQuestion)**
Pregunta CATI es un método de entrevista muy utilizado en investigación de mercado. CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing- equivale a Entrevista Telefónica Asistida por Computadora. Esta metodología se utiliza para automatizar las entrevistas telefónicas.

Gracias a MitFormularios, las entrevistas CATI brindan a las empresas pleno acceso a la información

Administrador ACD

Página 2

[redacted]

recopilada en tiempo real. Algunas de las principales ventajas que ofrecen las entrevistas CATI son:

Diseñar cuestionarios incorporando diferentes tipos de preguntas y una lógica compleja en un entorno basado en un navegador.
Facilitar las entrevistas por teléfono a pesar de la complejidad del cuestionario, ya que sólo se presentan las preguntas pertinentes.
Llevar a cabo el trabajo de campo y administrar encuestas por teléfono desde el escritorio del agente del call center.

Imagen del Manual de Mitrol Administrador ACD

- La solución tecnológica ofertada deberá operar plataformas de redes sociales tales como: Twitter, Facebook, Instagram, entre otras y permitir su interrelación con todos los componentes de la solución ofertada, así como la correlación entre las bases de datos de registro de interacciones. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2", las cuales forman***

Atentamente,

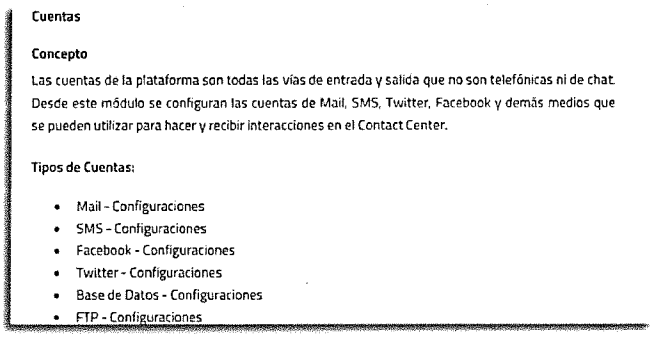
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***



**Cuentas**

**Concepto**

Las cuentas de la plataforma son todas las vías de entrada y salida que no son telefónicas ni de chat. Desde este módulo se configuran las cuentas de Mail, SMS, Twitter, Facebook y demás medios que se pueden utilizar para hacer y recibir interacciones en el Contact Center.

**Tipos de Cuentas:**

- Mail - Configuraciones
- SMS - Configuraciones
- Facebook - Configuraciones
- Twitter - Configuraciones
- Base de Datos - Configuraciones
- FTP - Configuraciones

Mitrol – Correo, Mensajes de texto, SMS, Redes Sociales Bases de Datos, FTP




Atentamente,

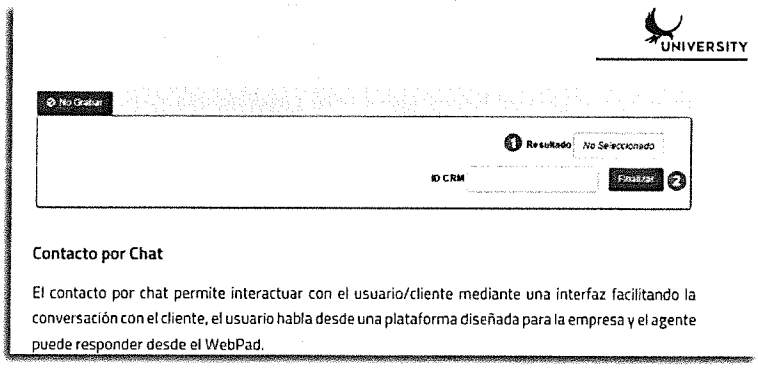
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

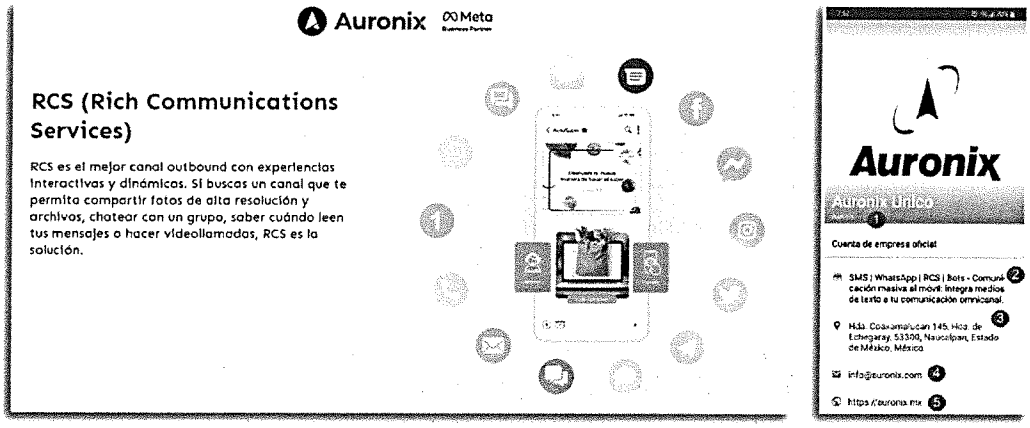
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mitrol - Chat, whatsapp




Mitrol - Chat, Mensajería instantánea




AURONIX – Mensajes de texto, Whatsapp, RCS, Bots, comunicación masiva móvil

Atentamente,

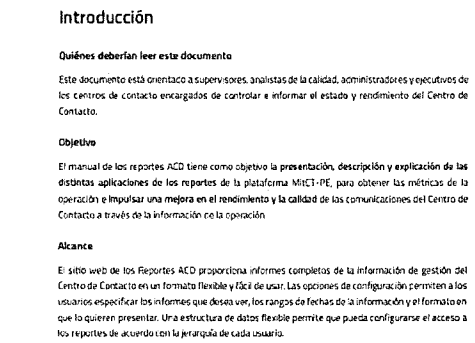
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- La solución tecnológica ofertada debe permitir obtener histórico y generar los reportes correspondientes para el seguimiento de todas las interacciones y medios de captación ofertados por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., es decir, Bot, inteligencia artificial, texto a voz, voz a texto, redes sociales, así como las encuestas de satisfacción y encuestas de programas establecidos por el Instituto. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" dentro de las cuales se encuentran los manuales de reportes, las cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***



Introducción

Quiénes deberían leer este documento

Este documento está orientado a supervisores, analistas de la calidad, administradores y ejecutivos de los centros de contacto encargados de controlar e informar el estado y rendimiento del Centro de Contacto.

Objetivo

El manual de los reportes ACD tiene como objetivo la presentación, descripción y explicación de las distintas aplicaciones de los reportes de la plataforma MitCT-PE, para obtener las métricas de la operación e impulsar una mejora en el rendimiento y la calidad de las comunicaciones del Centro de Contacto a través de la información de la operación

Alcance

El sitio web de los Reportes ACD proporciona informes completos de la información de gestión del Centro de Contacto en un formato flexible y fácil de usar. Las opciones de configuración permiten a los usuarios especificar los informes que desea ver, los rangos de fechas de la información y el formato en que lo quieren presentar. Una estructura de datos flexible permite que pueda configurarse el acceso a los reportes de acuerdo con la jerarquía de cada usuario.

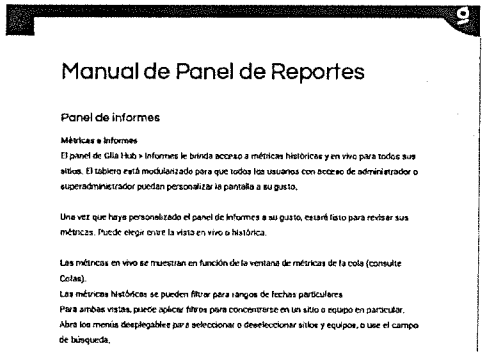
Imagen del Manual de Mitrol Reportes ACD v1.1

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



9

Manual de Panel de Reportes

Panel de informes

Métricas e Informes

El panel de Glia Hub > Informes le brinda acceso a métricas históricas y en vivo para todos sus sitios. El tablero está modularizado para que todos los usuarios con acceso de administrador o superadministrador puedan personalizar la pantalla a su gusto.

Una vez que haya personalizado el panel de informes a su gusto, estará listo para revisar sus métricas. Puede elegir entre la vista en vivo o histórica.

Las métricas en vivo se muestran en función de la ventana de métricas de la cola (consulte Colas).
Las métricas históricas se pueden filtrar para rangos de fechas particulares.
Para ambas vistas, puede aplicar filtros para concentrarse en un sitio o equipo en particular.
Abra los menús desplegables para seleccionar o deseleccionar sitios y equipos, o use el campo de búsqueda.

Imagen del Manual de Glia - Manual de Panel de Reportes

- La solución tecnológica ofertada debe permitir a través del teclado del teléfono, elegir opciones mediante un menú interactivo que deriven en instrucciones, comandos o acciones sobre el sistema, y que el resultado de esta solución le sea notificado al usuario sobre la misma llamada. Esta funcionalidad, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas para las que así se requiera. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2", subsecuente "3.2.1. Mitrol" documento "Administrador ACD", el cual forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**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)

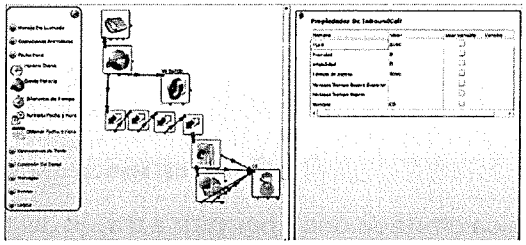


Imagen de Mitrol, documento Administrador ACD

El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., habilite nuevos menús interactivos a través del teclado telefónico; Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá habilitar esta funcionalidad como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

- La solución tecnológica ofertada debe permitir instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema a través de navegador web, y que el resultado de esta acción le sea notificado al usuario, mediante llamada telefónica, chat, correo electrónico o redes

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

sociales. Esta funcionalidad, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo requieran.

**Campo Html**
Este campo está previsto para que el usuario pueda visualizar -al tiempo que completa la forma- el contenido de una página o marco html.

Por ejemplo: <iframe name="Ejm." scrolling="auto" src="http://www.mitrol.com.ar" frameborder="0" height="300" width="100%"></iframe>, cuyo contenido se muestra en la figura.

Se puede personalizar configurando los campos *General* y *Campos Adicionales* tal como ya fue



explicado. La leyenda inscrita, en el campo *Leyenda*, encabeza (titula) el campo FilterdeTextBox al visualizarla forma.

Los atributos que se pueden configurar en el campo html son:

1. Habilitar / deshabilitar al usuario para la carga de datos
2. Código html a usarse en el control
3. Mostrar o no la página al cargar

**Buscador Web**
El Buscador es una aplicación cliente integrada en la suite de herramientas MitCT. Consiste en un control para framework ASP.NET que facilita la búsqueda y carga de datos en el escritorio del agente por medio de formularios Web.

La idea clave del buscador es ganancia de productividad por medio de la automatización de búsquedas recurrentes utilizando un formulario predefinido en el escritorio del agente.

Las utilizaciones más frecuentes, donde hay necesidad de este tipo de formulario son:

1. Campaña Outbound: luego de la llamada, el agente deja un mensaje o parcialmente completa la forma, o crea una nueva tarea.
2. Cliente llama y debe recuperarse el formulario y lo completa.
3. El cliente llama espontáneamente y debe completarse un formulario.

Para la utilización del formulario, se invoca a una página Web con el parámetro idCampaña:

Ejemplo: http://servidor/FormsGenericos/Buscador.aspx?idCampania=4

No sólo se realizan búsquedas con el filtrado predefinido, sino que el agente puede agregar nuevas tareas en la campaña en curso.

El objetivo es que esta URL se invoque automáticamente con el pop-up de la llamada o cuando el agente accede a los datos de tarea.

El idCampaña se obtiene viendo la configuración de la campaña en el Administrador ACD.

**Creador de Formularios Web**
La ventaja de la aplicación MitFormularios es que permite crear formularios personalizados de acuerdo a las necesidades del negocio. Al crear el formulario Ud. puede automatizar ciertas tareas, controlar que los campos de datos se completen adecuadamente y que el flujo de la tarea de atención al cliente *sigo un guion predefinido* con ayudas y consultas en línea para el agente, llamadas de atención al agente o lo que Ud. considere más conveniente.

El Diseñador de Formularios Web consiste en una aplicación cliente integrada en la herramienta Administrador ACD de MitCT. Se presenta en forma de ventanas que abarcan una determinada función. Permite la creación de formas de manera fácil e intuitiva mediante Controles Web.

**El Motor de Formularios Web**
Consiste en un control para framework ASP.NET para mostrar y cargar datos de un formulario.

La entrada es un archivo de descripción del formulario y la salida son los datos cargados, persistidos en base de datos o algún otro método.

Una plantilla de formulario se compone de Estados, que representan Pantallas o Ventanas, que contienen ítems que representan los campos a cargar.

Administrador ACD

Imágenes del Manual de Mitrol – Administrador ACD

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Ejemplo SCREEN ID FACEBOOK BUSINESS

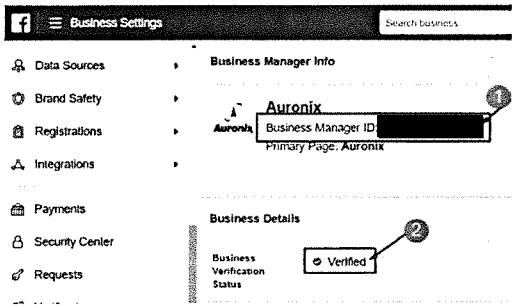



Imagen de Manuales Calixta - Whatsapp - Alta de cuenta

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NÚMERO ID DE EMPRESA, 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**

El Instituto podrá solicitar durante la vigencia del contrato que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., habilite nuevos menús interactivos a través del navegador web; Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá habilitar esta funcionalidad como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de atender a partir del inicio de la prestación del servicio, la volumetría de llamadas, chats, correos electrónicos, así como los canales de servicio solicitados de todas las campañas. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.6" (todos los documentos) y "3.8" (Todos los documentos), los cuales forma parte del soporte y complemento a la***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

En caso de que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proponga cambios en la solución tecnológica ofertada, estos no se podrán realizar en tanto no cuente con la autorización escrita del Administrador del Contrato. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

La solución tecnológica ofertada debe contar con un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o equivalente y demás componentes). ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2", consecutiva "3.2.1. Mitrol" documento "Administrador ACD" que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

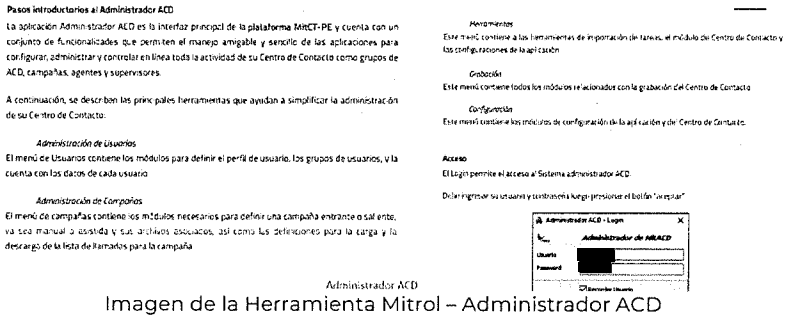
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,


**Pasos introductorios al Administrador ACD**

La aplicación Administrador ACD es la interfaz principal de la plataforma MitCT-PE y cuenta con un conjunto de funcionalidades que permiten el manejo amigable y sencillo de las aplicaciones para configurar, administrar y controlar en línea toda la actividad de su Centro de Contacto como grupos de ACD, campañas, agentes y supervisores.

A continuación, se describen las principales herramientas que ayudan a simplificar la administración de su Centro de Contacto:

*Administración de Usuarios*
El menú de Usuarios contiene los módulos para definir el perfil de usuario, los grupos de usuarios, y la cuenta con los datos de cada usuario

*Administración de Campañas*
El menú de campañas contiene los módulos necesarios para definir una campaña entrante o saliente, ya sea manual o asistida y sus archivos asociados, así como las definiciones para la carga y la descarga de la lista de llamadas para la campaña

*Herramientas*
Este menú contiene a las herramientas de importación de tareas, el módulo de Centro de Contacto y las configuraciones de la aplicación

*Grabación*
Este menú contiene todos los módulos relacionados con la grabación del Centro de Contacto

*Configuración*
Este menú contiene los módulos de configuración de la aplicación y del Centro de Contacto.

**Acceso**
El Login permite el acceso al Sistema administrador ACD.

Administrador ACD

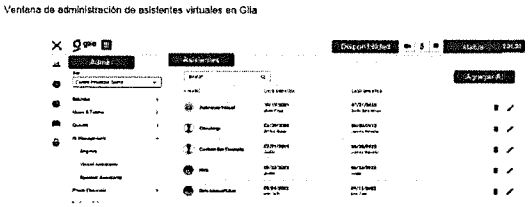
Imagen de la Herramienta Mitrol – Administrador ACD

2. Desde la interfaz de Calixta Chat
   Es posible dar permiso a ciertos usuarios de Calixta Chat para que puedan hacer envíos de mensajes de plantillas directamente desde el panel de control web.

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

En cualquiera de los dos casos, Calixta se encarga de asegurar que no sea posible enviar ningún mensaje que no haya sido previamente aprobado para mantener la línea Enterprise totalmente apegada a los lineamientos de WhatsApp.

Carpeta Manuales Calixta archivo Plantillas WhatsApp (1)


Ventana de administración de asistentes virtuales en Glia

Manual Glia – documento GLIA Documento descriptivo (en español)

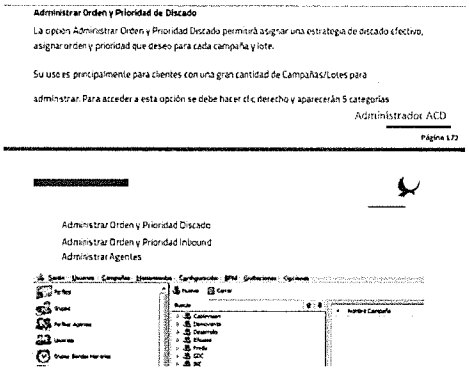
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- La solución tecnológica ofertada debe permitir la administración y distribución de las llamadas, chat´s y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, deben permitir el manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), además de proveer monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el Anexo Técnico y Spéndices. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" consecutiva "3.2.1." documento "Administrador ACD", "3.2.4" archivo "Calixta Chat - Manual del Agente", carpeta "3.2.3" subsecuente "3.2.3.1" archivo "Glia - Manual de Panel de Reportes" que integran el Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***



**Administrar Orden y Prioridad de Discado**

La opción Administrar Orden y Prioridad Discado permitirá asignar una estrategia de discado efectivo, asignar orden y prioridad que deseo para cada campaña y lote.

Su uso es principalmente para clientes con una gran cantidad de Campañas/Lotes para administrar. Para acceder a esta opción se debe hacer clic derecho y aparecerán 5 categorías

Administrador ACD

Página 1.73

Administrar Orden y Prioridad Discado
Administrar Orden y Prioridad Inbound
Administrar Agentes

**Administrar Orden y Prioridad Inbound**

La acción de Administrar Orden y Prioridad Inbound permite asignar a las campañas una estrategia efectiva y productiva sobre la derivación y atención de los llamados.

Su uso es principalmente para clientes con una gran cantidad de campañas Inbound donde la calificación de los órdenes y prioridades deben visualizarse de una forma simple y agrupada.

Para acceder a esta opción se debe presionar botón derecho del mouse en Módulo Campañas y luego seleccionar Administrar Orden y Prioridad Inbound.

Recomendamos leer el manual de campañas entrantes, módulo Datos de cola para entender el uso de Orden y Prioridad.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

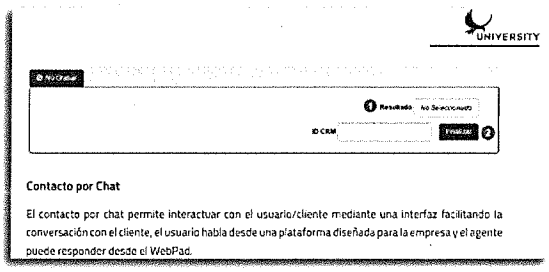
**Cuentas**

**Concepto**

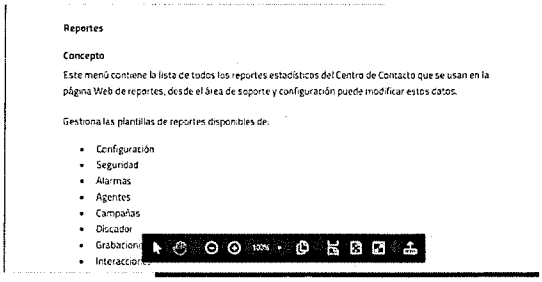
Las cuentas de la plataforma son todas las vías de entrada y salida que no son telefónicas ni de chat. Desde este módulo se configuran las cuentas de Mail, SMS, Twitter, Facebook y demás medios que se pueden utilizar para hacer y recibir interacciones en el Contact Center.

**Tipos de Cuentas:**

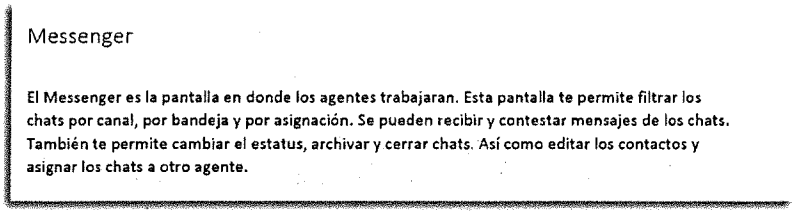
- Mail - Configuraciones
- SMS - Configuraciones
- Facebook - Configuraciones
- Twitter - Configuraciones
- Base de Datos - Configuraciones
- FTP - Configuraciones




Mitrol – Manual Administrador ACD




Mitrol – Manual Administrador ACD




Manuales Calixta – Archivo Calixta Chat - Manual del Agente

Atentamente,

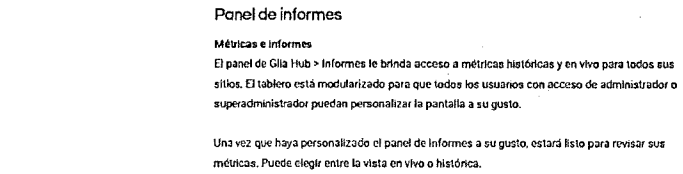
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

## Manual de Panel de Reportes



Panel de informes

**Métricas e informes**

El panel de Glia Hub > Informes le brinda acceso a métricas históricas y en vivo para todos sus sitios. El tablero está modularizado para que todos los usuarios con acceso de administrador o superadministrador puedan personalizar la pantalla a su gusto.

Una vez que haya personalizado el panel de informes a su gusto, estará listo para revisar sus métricas. Puede elegir entre la vista en vivo o histórica.

Glia – Manuales – Archivo "Glia - Manual de Panel de Reportes"

- La solución tecnológica ofertada debe permitir el tratamiento específico a las llamadas, chat´s y correos electrónicos en cola de espera que incluya opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente y tomar decisiones de enrutar la interacción dependiendo de la disponibilidad de los Agentes de acuerdo con lo especificado por cada área usuaria de campaña en el apéndice correspondiente. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" consecutiva "3.2.1." documento "Administrador ACD la cual permite el tratamiento específico de información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente y tomar decisiones de enrutar la interacción y opción de mensajes variados , los documentos forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

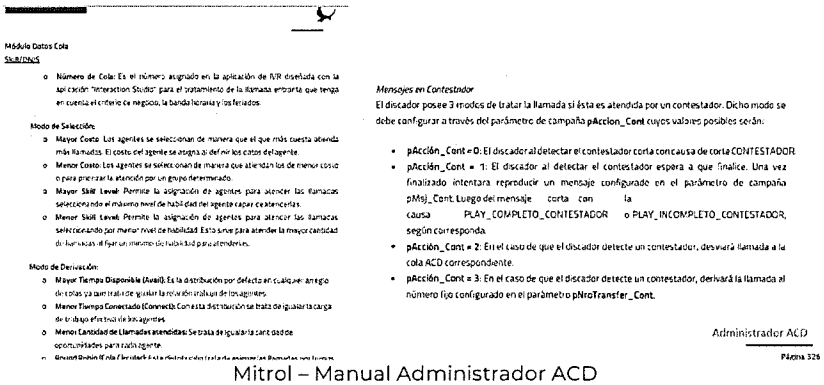
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Módulo Datos Cola

Skill/PINGS

- Número de Cola: Es el número asignado en la aplicación de IVR diseñada con la aplicación "Interaction Studio" para el tratamiento de la llamada entrante que tenga en cuenta el criterio de negocio, la banda horaria y los feriados.

Modo de Selección:

- Mayor Costo: Las agentes se seleccionan de manera que el que más cuesta atienda más llamadas. El costo del agente se asigna al definir los costos de agente.
- Menor Costo: Los agentes se seleccionan de manera que atiendan los de menor costo o para priorizar la atención por un grupo determinado.
- Mayor Skill Level: Permite la asignación de agentes para atender las llamadas seleccionando el máximo nivel de habilidad del agente capaz de atenderlas.
- Menor Skill Level: Permite la asignación de agentes para atender las llamadas seleccionando por menor nivel de habilidad. Esta sirve para atender la mayor cantidad de llamadas al fijar un mínimo de habilidad para atenderlas.

Modo de Derivación:

- Mayor Tiempo Disponible (Avail): Es la distribución por defecto en cualquier arreglo de colas ya que trata de igualar la relación trabajo de los agentes.
- Menor Tiempo Conectado (Connect): Con esta distribución se trata de igualar la carga de trabajo efectiva de los agentes.
- Menor Cantidad de Llamadas atendidas: Se trata de igualar la cantidad de oportunidades para cada agente.

*Mensajes en Contestador*

El discador posee 3 modos de tratar la llamada si ésta es atendida por un contestador. Dicho modo se debe configurar a través del parámetro de campaña **pAccion_Cont** cuyos valores posibles serán:

- **pAcción_Cont = 0**: El discador al detectar el contestador corta con causa de corta CONTESTADOR
- **pAcción_Cont = 1**: El discador al detectar el contestador espera a que finalice. Una vez finalizado intentara reproducir un mensaje configurado en el parámetro de campaña pMsj_Cont. Luego del mensaje corta con la causa PLAY_COMPLETO_CONTESTADOR o PLAY_INCOMPLETO_CONTESTADOR, según corresponda.
- **pAcción_Cont = 2**: En el caso de que el discador detecte un contestador, desviará llamada a la cola ACD correspondiente.
- **pAcción_Cont = 3**: En el caso de que el discador detecte un contestador, derivará la llamada al número fijo configurado en el parámetro **pNroTransfer_Cont**.

Administrador ACD

Página 326

Mitrol – Manual Administrador ACD

- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de recibir, registrar y gestionar contactos asignando de manera automática al grupo de trabajo correspondiente (agentes multi skill jerarquizado) para cada una de las campañas o para la atención de varias campañas con un mismo agente de atención del Centro de Contacto. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" consecutiva "3.2.1." documento "Administrador ACD" y "Reportes ACD v1.1", los documentos forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

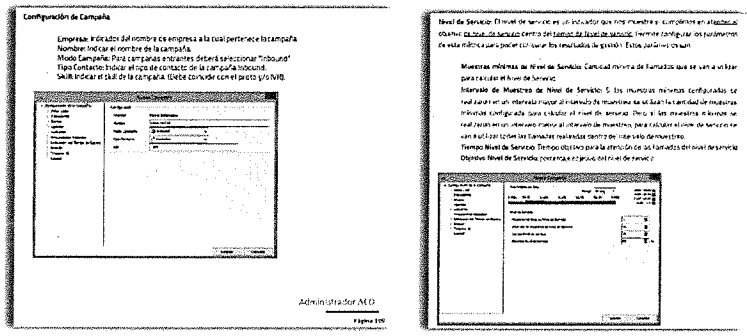
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

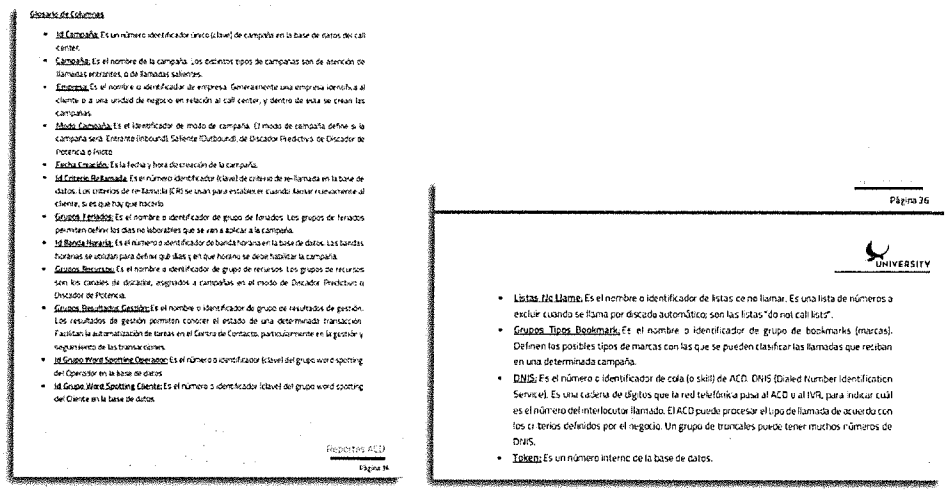
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




Mitrol – Imagen del Manual de Administrador ACD




Mitrol – Imagen de Reportes ACD v1.1

Atentamente,

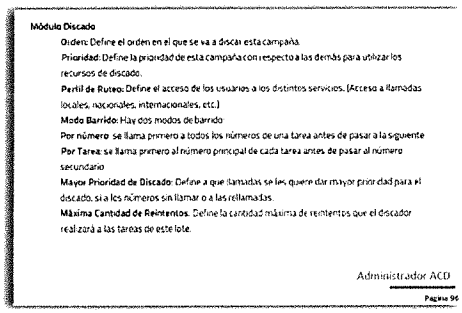
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

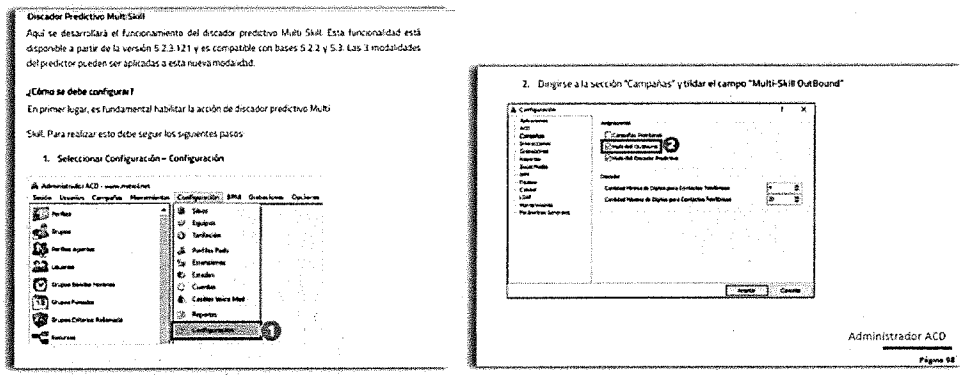
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de proveer marcadores tipo predictivo, progresivo o automático. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" consecutiva "3.2.1." documento "Administrador ACD", los documentos forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***


Módulo Discado

Orden: Define el orden en el que se va a discar esta campaña.
Prioridad: Define la prioridad de esta campaña con respecto a las demás para utilizar los recursos de discado.
Perfil de Ruteo: Define el acceso de los usuarios a los distintos servicios. (Acceso a llamadas locales, nacionales, internacionales, etc.)
Modo Barrido: Hay dos modos de barrido
Por número: se llama primero a todos los números de una tarea antes de pasar a la siguiente
Por Tarea: se llama primero al número principal de cada tarea antes de pasar al número secundario
Mayor Prioridad de Discado: Define a que llamadas se les quiere dar mayor prioridad para el discado, si a los números sin llamar o a las rellamadas.
Máxima Cantidad de Reintentos: Define la cantidad máxima de reintentos que el discador realizará a las tareas de este lote.

Administrador ACD
Página 96


Discador Predictivo Multi Skill

Aquí se desarrollará el funcionamiento del discador predictivo Multi Skill. Esta funcionalidad está disponible a partir de la versión 5.2.3.121 y es compatible con bases 5.2.2 y 5.3. Las 3 modalidades del predictor pueden ser aplicadas a esta nueva modalidad.

¿Cómo se debe configurar?

En primer lugar, es fundamental habilitar la acción de discador predictivo Multi Skill. Para realizar esto debe seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar Configuración – Configuración

2. Dirigirse a la sección "Campañas" y tildar el campo "Multi-Skill OutBound"

Administrador ACD
Página 98

Mitrol - Manual Administrador ACD

Atentamente,

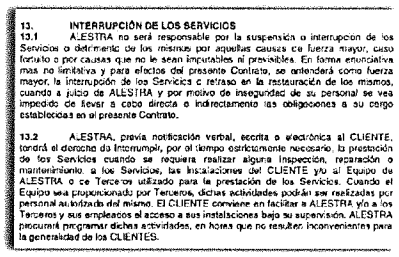
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

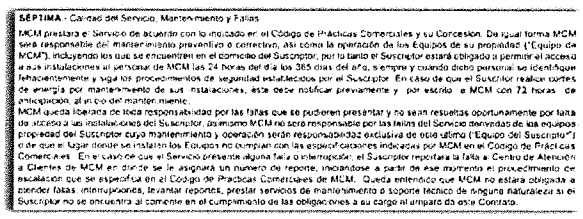
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe incluir como parte de su propuesta técnica, un listado de las licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución tecnológica ofertada, que utilizará en caso de resultar adjudicado, por lo que El Instituto podrá en cualquier momento de la vigencia del contrato, realizar las revisiones y validaciones que así lo considere, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.4" consecutiva "3.4.1 Contratos Carriers y 3.4.2 Soluciones de Atención", subcarpeta "3.5" subsecuentes "3.5.2 / 3.5.4 (todos los documentos) / 3.5.1", y subcarpetas "3.6 (todos los documentos), todos ellos forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***



13. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS
13.1 ALESTRA no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios o detrimento de los mismos por aquellas causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles. En forma enunciativa mas no limitativa y para efectos del presente Contrato, se entenderá como fuerza mayor, la interrupción de los Servicios o retraso en la restauración de los mismos, cuando a juicio de ALESTRA y por motivo de inseguridad de su personal se vea impedido de llevar a cabo directa o indirectamente las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato.

13.2 ALESTRA, previa notificación verbal, escrita o electrónica al CLIENTE, tendrá el derecho de interrumpir, por el tiempo estrictamente necesario, la prestación de los Servicios cuando se requiera realizar alguna inspección, reparación o mantenimiento a los Servicios, las instalaciones del CLIENTE y/o al Equipo de ALESTRA o de Terceros utilizado para la prestación de los Servicios. Cuando el Equipo sea proporcionado por Terceros, dichas actividades podrán ser realizadas por personal autorizado del mismo. El CLIENTE conviene en facilitar a ALESTRA y/o a los Terceros y sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. ALESTRA procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los CLIENTES.

Imagen de Contrato Alestra – Mantenimiento



SÉPTIMA.- Calidad del Servicio, Mantenimiento y Fallas.
MCM prestará el Servicio de acuerdo con lo indicado en el Código de Prácticas Comerciales y su Concesión. De igual forma MCM será responsable del mantenimiento preventivo o correctivo, así como la reparación de los Equipos de su propiedad ("Equipo de MCM"), incluyendo los que se encuentren en el domicilio del Suscriptor, por lo tanto el Suscriptor estará obligado a permitir el acceso a sus instalaciones al personal de MCM las 24 horas del día los 365 días del año, siempre y cuando dicho personal se identifique fehacientemente y siga los procedimientos de seguridad establecidos por el Suscriptor. En caso de que el Suscriptor realice cortes de energía por mantenimiento de sus instalaciones, éste debe notificar previamente y por escrito a MCM con 72 horas de anticipación, al encargado del mantenimiento.
MCM queda liberada de toda responsabilidad por las faltas que se pudieren presentar y no sean resueltas oportunamente por falta de acceso a las instalaciones del Suscriptor, asimismo MCM no será responsable por las fallas del Servicio derivadas de los equipos propiedad del Suscriptor cuyo mantenimiento y operación serán responsabilidad exclusiva de este último ("Equipo del Suscriptor") o de que el lugar donde se instalen los Equipos no cumplan con las especificaciones indicadas por MCM en el Código de Prácticas Comerciales. En el caso de que el Servicio presente alguna falla o interrupción, el Suscriptor reportara la falla a Centro de Atención a Clientes de MCM en donde se le asignará un número de reporte, iniciándose a partir de ese momento el procedimiento de escalación que se especifica en el Código de Prácticas Comerciales de MCM. Queda entendido que MCM no estará obligada a atender fallas, interrupciones, levantar reportes, prestar servicios de mantenimiento o soporte técnico de ninguna naturaleza si el Suscriptor no se encuentra al corriente en el cumplimiento de las obligaciones a su cargo al amparo de este Contrato.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

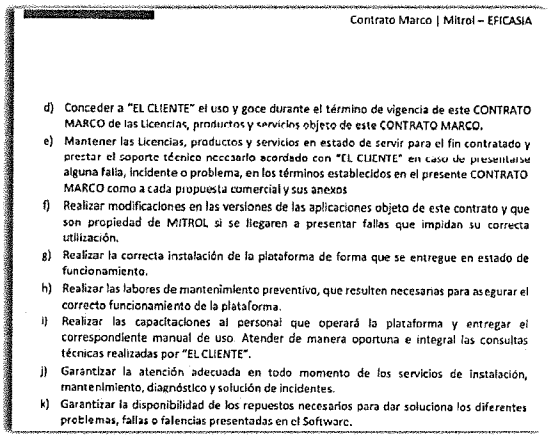
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

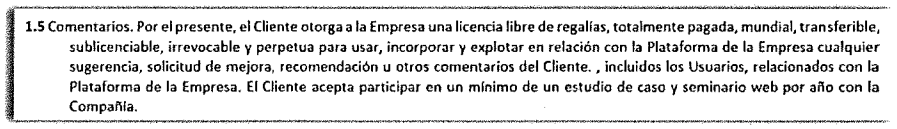
Imagen de Contrato MCM – Mantenimiento



Contrato Marco | Mitrol – EFICASIA

d) Conceder a "EL CLIENTE" el uso y goce durante el término de vigencia de este CONTRATO MARCO de las Licencias, productos y servicios objeto de este CONTRATO MARCO.
e) Mantener las Licencias, productos y servicios en estado de servir para el fin contratado y prestar el soporte técnico necesario acordado con "EL CLIENTE" en caso de presentarse alguna falla, incidente o problema, en los términos establecidos en el presente CONTRATO MARCO como a cada propuesta comercial y sus anexos
f) Realizar modificaciones en las versiones de las aplicaciones objeto de este contrato y que son propiedad de MITROL si se llegaren a presentar fallas que impidan su correcta utilización.
g) Realizar la correcta instalación de la plataforma de forma que se entregue en estado de funcionamiento.
h) Realizar las labores de mantenimiento preventivo, que resulten necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma.
i) Realizar las capacitaciones al personal que operará la plataforma y entregar el correspondiente manual de uso. Atender de manera oportuna e integral las consultas técnicas realizadas por "EL CLIENTE".
j) Garantizar la atención adecuada en todo momento de los servicios de instalación, mantenimiento, diagnóstico y solución de incidentes.
k) Garantizar la disponibilidad de los repuestos necesarios para dar soluciona los diferentes problemas, fallas o falencias presentadas en el Software.

Contrato Mitrol – Archivo "Contrato Infocredit - Mitrol 2023"



**1.5** Comentarios. Por el presente, el Cliente otorga a la Empresa una licencia libre de regalías, totalmente pagada, mundial, transferible, sublicenciable, irrevocable y perpetua para usar, incorporar y explotar en relación con la Plataforma de la Empresa cualquier sugerencia, solicitud de mejora, recomendación u otros comentarios del Cliente. , incluidos los Usuarios, relacionados con la Plataforma de la Empresa. El Cliente acepta participar en un mínimo de un estudio de caso y seminario web por año con la Compañía.

Imagen de Contrato Glia – Archivo "Contrato_Glia (traducción simple)"

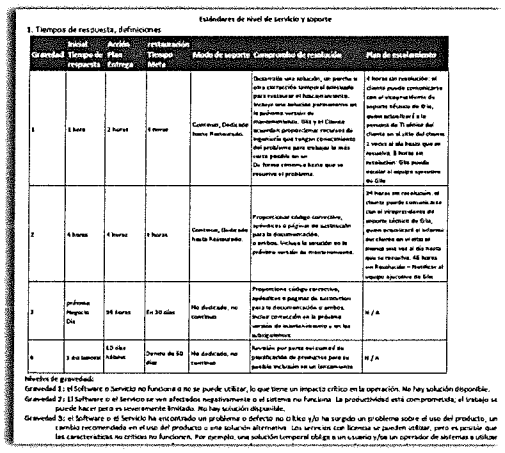
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



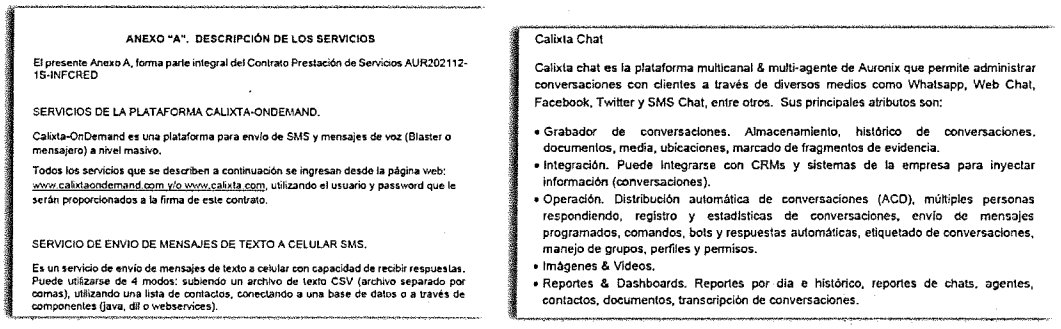
Estándares de nivel de servicio y soporte

1. Tiempos de respuesta, definiciones

| Gravedad | Inicial Tiempo de respuesta | Acción Plan Entrega | restauración Tiempo Meta | Modo de soporte | Compromiso de resolución | Plan de escalamiento |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 hora | 2 horas | 4 horas | Continuo, Dedicado hasta Restaurado. | Desarrollo una solución, un parche o una corrección temporal apropiado para restaurar el funcionamiento. Incluye una solución particularmente en la próxima versión de mantenimiento. Glia y el Cliente acuerdan proporcionar recursos de ingeniería que tengan conocimiento del problema para trabajar lo más rápido posible en un Ds. horas consecutivas hasta que se resuelva el problema. | 4 horas sin resolución: el cliente puede comunicarse con el vicepresidente de soporte técnico de Glia, quien actualizará a la persona de Tu líder del cliente en el nivel del cliente. 2 veces al día hasta que se resuelva. 8 horas sin resolución: Glia puede escalar al equipo ejecutivo de Glia |
| 2 | 4 horas | 4 horas | 8 horas | Continuo, Dedicado hasta Restaurado. | Proporcionar código correctivo, aplicación o página de sustitución para la documentación, o ambos. Incluye la solución en la próxima versión de mantenimiento. | 24 horas sin resolución: el cliente puede comunicarse con el vicepresidente de soporte técnico de Glia, quien actualizará al informe del cliente en el nivel de manera una vez al día hasta que se resuelva. 48 horas sin Resolución – Notificar al equipo ejecutivo de Glia |
| 3 | próximo Negocio Día | 96 horas | En 30 días | No dedicado, no continuo | Proporcionar código correctivo, aplicación o página de sustitución para la documentación o ambos. Incluir corrección en la próxima versión de mantenimiento o en las subsiguientes. | N / A |
| 4 | 3 días laborales | 10 días hábiles | Durante de 60 días | No dedicado, no continuo | Revisión por parte en cuanto a las prioridades de prioridad para su posible inclusión en un lanzamiento | N / A |

Niveles de gravedad:
Gravedad 1: el Software o Servicio no funciona o no se puede utilizar, lo que tiene un impacto crítico en la operación. No hay solución disponible.
Gravedad 2: El Software o el Servicio se ven afectados negativamente o el sistema no funciona. La productividad está comprometida, el trabajo se puede hacer pero es severamente limitado. No hay solución disponible.
Gravedad 3: el Software o el Servicio ha encontrado un problema o defecto no crítico y/o ha surgido un problema sobre el uso del producto, un cambio recomendado en el uso del producto o una solución alternativa. Los servicios con licencia se pueden utilizar, pero es posible que las características no críticas no funcionen. Por ejemplo, una solución temporal obliga a un usuario y/se un operador de sistemas a utilizar

Imagen de Contrato Glia – Archivo "Contrato_Glia (traducción simple)"



**ANEXO "A". DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

El presente Anexo A, forma parte integral del Contrato Prestación de Servicios AUR202112-15-INFCRED

SERVICIOS DE LA PLATAFORMA CALIXTA-ONDEMAND.

Calixta-OnDemand es una plataforma para envío de SMS y mensajes de voz (Blaster o mensajero) a nivel masivo.

Todos los servicios que se describen a continuación se ingresan desde la página web: www.calixtaondemand.com y/o www.calixta.com, utilizando el usuario y password que le serán proporcionados a la firma de este contrato.

SERVICIO DE ENVIO DE MENSAJES DE TEXTO A CELULAR SMS.

Es un servicio de envío de mensajes de texto a celular con capacidad de recibir respuestas. Puede utilizarse de 4 modos: subiendo un archivo de texto CSV (archivo separado por comas), utilizando una lista de contactos, conectando a una base de datos o a través de componentes (java, dll o webservices).

Calixta Chat

Calixta chat es la plataforma multicanal & multi-agente de Auronix que permite administrar conversaciones con clientes a través de diversos medios como Whatsapp, Web Chat, Facebook, Twitter y SMS Chat, entre otros. Sus principales atributos son:

- Grabador de conversaciones. Almacenamiento, histórico de conversaciones, documentos, media, ubicaciones, marcado de fragmentos de evidencia.
- Integración. Puede integrarse con CRMs y sistemas de la empresa para inyectar información (conversaciones).
- Operación. Distribución automática de conversaciones (ACD), múltiples personas respondiendo, registro y estadísticas de conversaciones, envío de mensajes programados, comandos, bots y respuestas automáticas, etiquetado de conversaciones, manejo de grupos, perfiles y permisos.
- Imágenes & Videos.
- Reportes & Dashboards. Reportes por dia e histórico, reportes de chats, agentes, contactos, documentos, transcripción de conversaciones.

Imagen de documento – "CTO SERVICIOS AURONIX – INFOCREDIT"

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**9. REPORTES DE FALLAS/REPARACIONES.**

9.1 "EL CLIENTE" notificará sus reportes de fallas a "AURONIX", y para tal efecto "AURONIX" pondrá a disposición de "EL CLIENTE" un Centro de Atención que estará disponible de lunes a viernes de 9:30 a.m. a 7:30 p.m., en donde se levantarán los reportes correspondientes asignándoles un número de confirmación, mismo que "EL CLIENTE" deberá solicitar para dicho efecto.

9.2 Una vez que "EL CLIENTE" reporte la falla, "AURONIX" deberá reparar la misma en un término máximo de 8 (ocho) horas hábiles contadas a partir de la hora del reporte.

**10. GARANTIAS DEL SERVICIO PRESTADO POR AURONIX.**

10.1 "AURONIX" garantiza un nivel mínimo de disponibilidad anual de su plataforma del 98.5% (noventa y ocho punto cinco por ciento).

10.2 En caso de que los servicios proporcionados en los términos de este contrato y sus anexos sean interrumpidos por un periodo consecutivo superior a 8 (ocho) horas contadas a partir de que "EL CLIENTE" haya reportado la falla, "AURONIX" se obliga a bonificar a "EL CLIENTE" la parte de la Renta Mensual que corresponda a los Servicios afectados, por el tiempo que dure la interrupción.

10.3 Para la interpretación y cumplimiento de lo establecido en esta cláusula, aplicará lo dispuesto en la cláusula sexta del presente Contrato.

Imagen de documento – "CTO SERVICIOS AURONIX – INFOCREDIT"

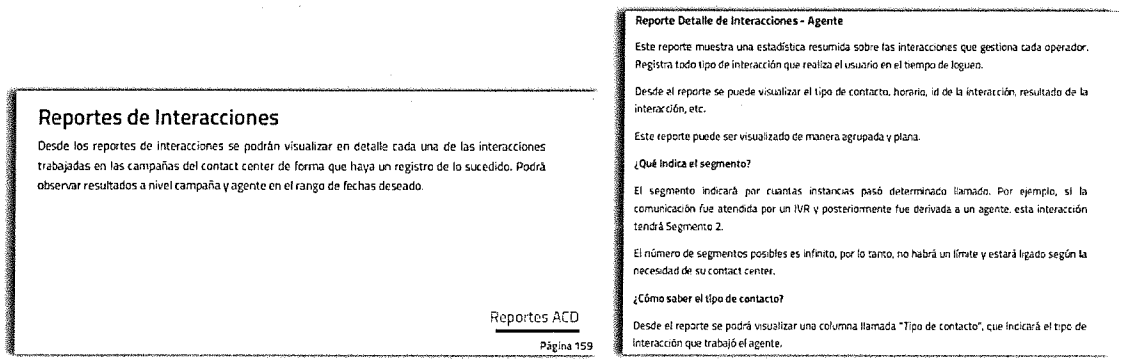
- La solución tecnológica ofertada debe permitir validar, registrar y supervisar la trazabilidad de las llamadas, chats, correos electrónicos y cualquier otro medio de atención para cada una de las campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán, desde su ingreso a la solución tecnológica ofertada por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., esta información podrá ser solicitada por las Áreas Usuarias de las Campañas y el área técnica en el momento que se requiera. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2.1" consecutiva "3.2.1." documento "Reportes ACD v1.1", los documentos forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



**Reportes de Interacciones**

Desde los reportes de interacciones se podrán visualizar en detalle cada una de las interacciones trabajadas en las campañas del contact center de forma que haya un registro de lo sucedido. Podrá observar resultados a nivel campaña y agente en el rango de fechas deseado.

Reportes ACD

Página 159

**Reporte Detalle de Interacciones - Agente**

Este reporte muestra una estadística resumida sobre las interacciones que gestiona cada operador. Registra todo tipo de interacción que realiza el usuario en el tiempo de loguen.

Desde el reporte se puede visualizar el tipo de contacto, horario, id de la interacción, resultado de la interacción, etc.

Este reporte puede ser visualizado de manera agrupada y plana.

**¿Qué indica el segmento?**

El segmento indicará por cuantas instancias pasó determinado llamado. Por ejemplo, si la comunicación fue atendida por un IVR y posteriormente fue derivada a un agente, esta interacción tendrá Segmento 2.

El número de segmentos posibles es infinito, por lo tanto, no habrá un límite y estará ligado según la necesidad de su contact center.

**¿Cómo saber el tipo de contacto?**

Desde el reporte se podrá visualizar una columna llamada "Tipo de contacto", que indicará el tipo de interacción que trabajó el agente.

Imagen del documento - Reportes ACD v1.1

- La integración y utilización de una red tipo MPLS, LAN to LAN o VPN SD-WAN a efecto de permitir la conexión de sitios o agentes remotos que integren las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, se autoriza que durante los primeros 60 días que corresponden a la implementación/migración y puesta a punto, se comuniquen a El Instituto mediante un enlace VPN SD-WAN a través de internet usando el protocolo IPSEC. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. TI", subcarpeta "3.7 Redes, Seguridad, Topología" documento "Topología de red", los documentos forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

- La solución tecnológica ofertada deberá contar con funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration) para manejo y operación de los agentes PS-I y PS-P, así mismo deberá tener la capacidad de integración con las aplicaciones que El Instituto determine y que serán necesarias para la consulta/registro y gestión de cada campaña que conforma al CCIMSS Morelia, Michoacán.

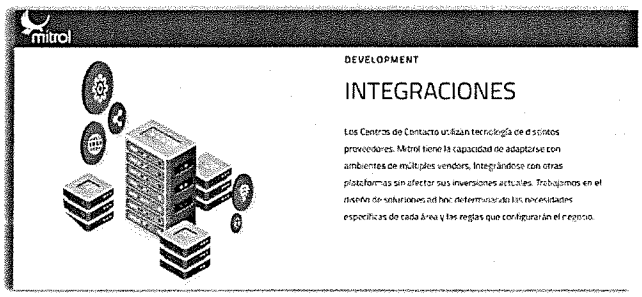
Atentamente,

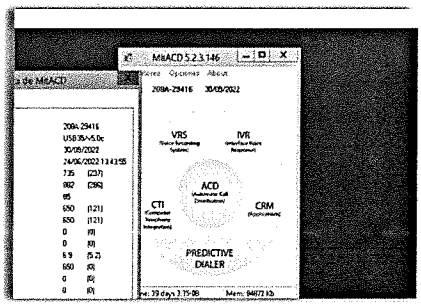
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



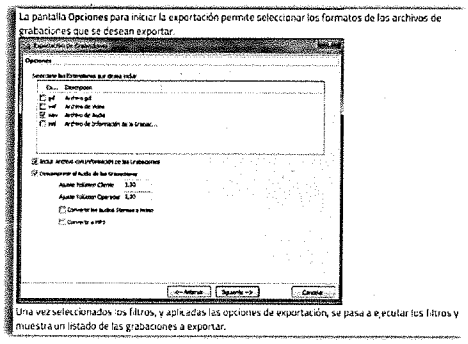

- La solución tecnológica ofertada debe contar con la funcionalidad de grabación de interacciones de audio y video con formatos MP3, MP4, WAV, WMP o cualquier formato que El Instituto autorice previa propuesta y justificación por parte de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. TI", subcarpeta "3.2 Manuales" subcarpeta "3.2.1. Mitrol" documento "Administrador ACD" y "Calidad Mitrol v1.1", los documentos forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

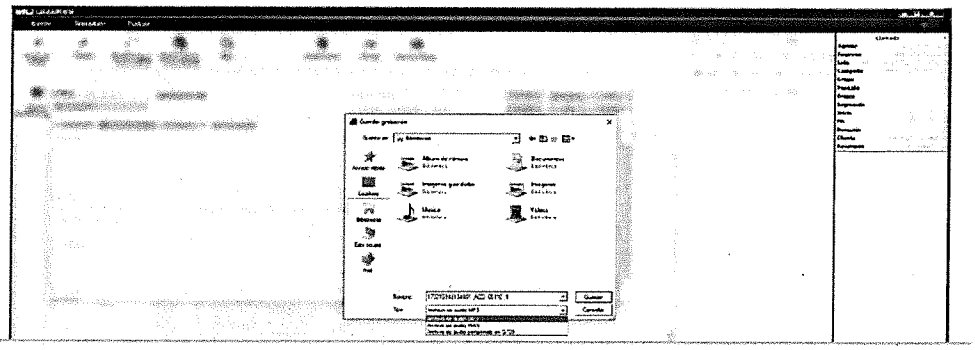
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




Manual de Mitrol – Administrador ACD

Desde el botón disquete podrá descargar la grabación de la interacción, modificando el nombre y eligiendo el formato:



Manual de Mitrol – Calidad Mitrol v1.1

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de la Solución Tecnológica del CCIMSS Morelia Michoacán ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***:

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

Será un equipo que tendrá la capacidad de realizar el manejo y operación de troncales digitales y permitirá la comunicación directa al conmutador y tecnología con que cuenta el Instituto (troncal, digital, entre otros). ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.1." documento con nombre "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "Administrador ACD", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

**Descripción General**
El sistema de MitCT de Mitrol está compuesto por las siguientes aplicaciones:

- Administrador ACD
- Supervisor ACD
- IPPAD
- CalidadMitrol
- Web de Reportes
- Web de Formularios de Calidad
- MitACD
- IVR
- SSUP
- Servidor Http
- Manager Alarmas
- Wallboard

Mitrol – Manual Administrador ACD

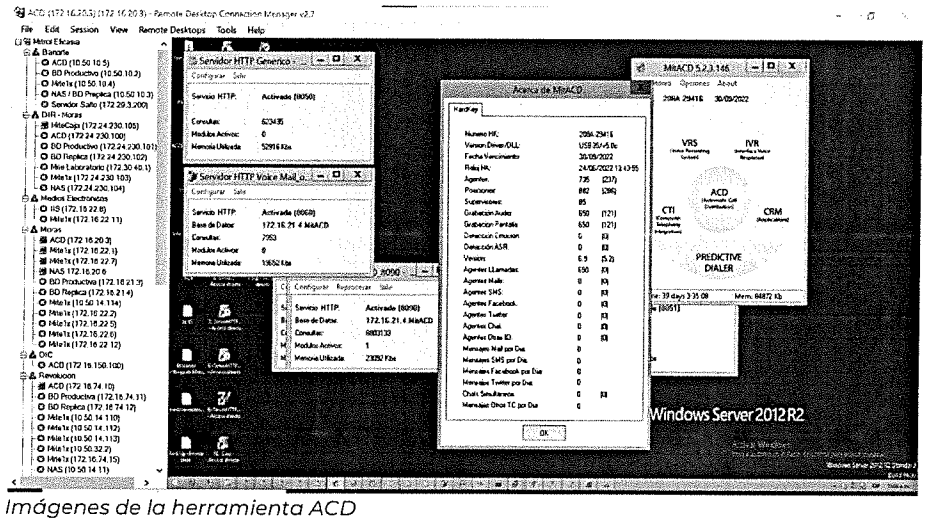
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

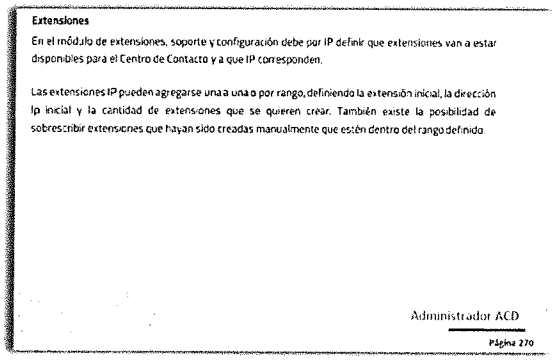
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




*Imágenes de la herramienta ACD*



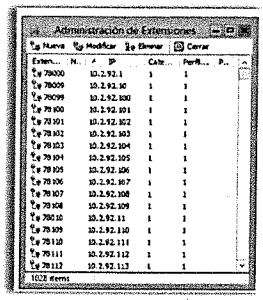
Extensiones

En el módulo de extensiones, soporte y configuración debe por IP definir que extensiones van a estar disponibles para el Centro de Contacto y a que IP corresponden.

Las extensiones IP pueden agregarse una a una o por rango, definiendo la extensión inicial, la dirección Ip inicial y la cantidad de extensiones que se quieren crear. También existe la posibilidad de sobrescribir extensiones que hayan sido creadas manualmente que estén dentro del rango definido.

Administrador ACD

Página 270




Mitrol – Manual Administrador ACD

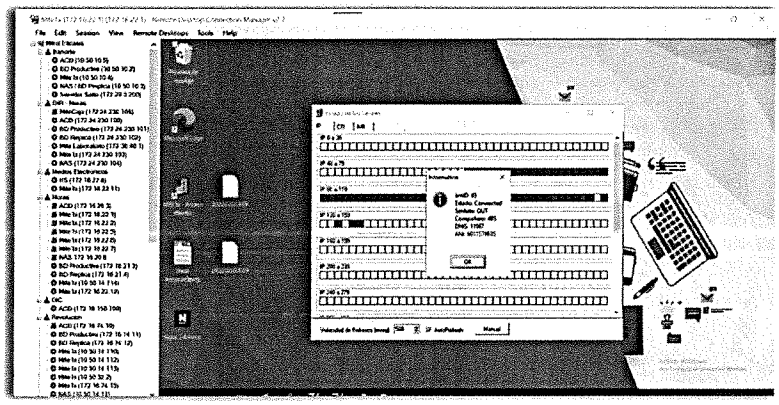
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Evidencia de configuración por VoIP en Mitrol

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

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

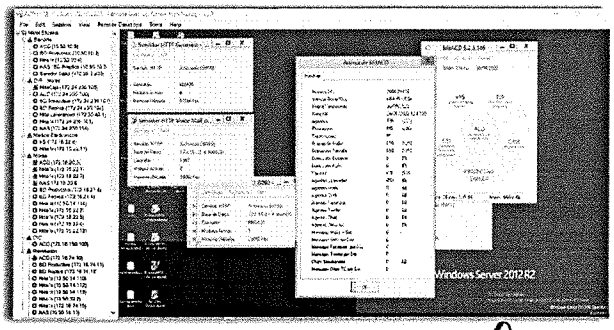



Imagen ejemplo de la consola de Mitrol

Atentamente,

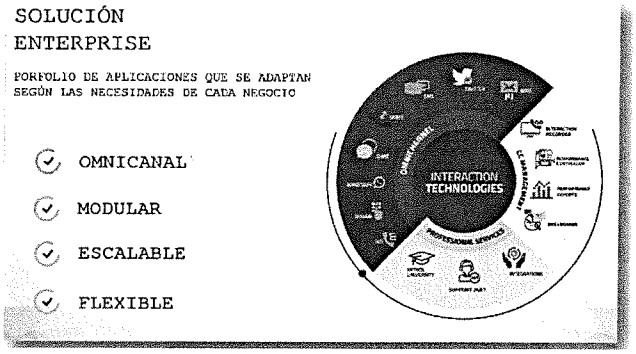
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

La Solución Tecnológica ofertada por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye desarrollos tipo CTI, es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el área usuaria de la campaña determine, para la atención y "gestión" de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I y PS-P) del Centro de Contacto. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.1." documento con nombre "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "Administrador ACD", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***



Mitrol – Manual "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0"

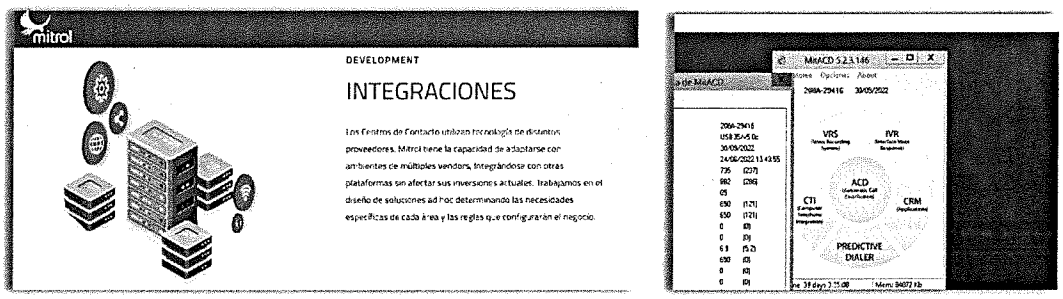
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Mitrol – Imagen de Integraciones y MitACD con vistas de las funcionalidades de CTI.

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

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

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

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

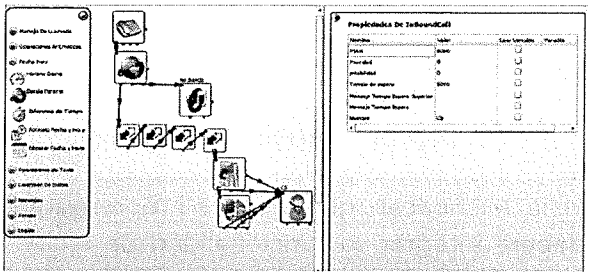
***información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3." subcarpeta "3.2", consecutiva "3.2.1." documento "Administrador ACD" y subcarpeta "3.2.3" subcarpeta "3.2.3.1" archivo "Glia - Manual de Supervisor", los documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

**Anexo III – Campañas**

**Entrantes**

La estrategia del IVR genérico de Campañas Entrantes realiza las siguientes acciones:

1. Atiende
2. Consulta banda horaria/feriados
   - Si (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)



Mitrol – Manual Administrador ACD

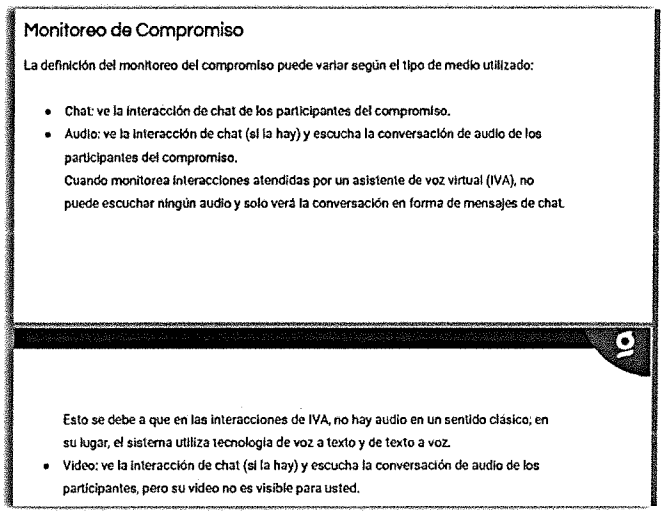
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



**Monitoreo de Compromiso**

La definición del monitoreo del compromiso puede variar según el tipo de medio utilizado:

- Chat: ve la interacción de chat de los participantes del compromiso.
- Audio: ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes del compromiso.
  Cuando monitorea interacciones atendidas por un asistente de voz virtual (IVA), no puede escuchar ningún audio y solo verá la conversación en forma de mensajes de chat.

9

Esto se debe a que en las interacciones de IVA, no hay audio en un sentido clásico; en su lugar, el sistema utiliza tecnología de voz a texto y de texto a voz.

- Video: ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes, pero su video no es visible para usted.

Manuales – Archivo Glia - Manual de Supervisor

La Solución Tecnológica de CCIMSS Morelia, Michoacán, que oferte Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá integrar, la funcionalidad de recibir las llamadas generadas por los usuarios a través de respuesta interactiva de voz IVR, incluyendo la información de la opción que el usuario digitó o solicitó, para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes correspondiente.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**REPORTE DE REDIRECCIONAMIENTO DE UNA LLAMADA Y TRAZABILIDAD**

Evidencia Llamada

| EMPRESA | CAMPANA | INICIO | IDINTERACCION | SEGMENTO | TIPO CONTACTO | CLIENTE | DNIS | SENTIDO | LOGINID | NOMBRE AGENTE | DURACION | TIEMPO TARIFADO | PREVIEW |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| EFICASIA | Piloto IMSS | 02/03/2021 17:36:41 | 210302173648024_MIT_22434 | 1 | Llamada | 4491174738 | 1201 | Entrante | | | 00:01:44 | 00:01:44 | 00:00:00 |
| EFICASIA | PS_Inf y AT_SD | 02/03/2021 17:38:25 | 210302173648024_MIT_22434 | 2 | Llamada | 4491174738 | 1201 | Entrante | VAREQUIYA | VARELA QUInONEZ GABRIELA YAEL | 00:01:32 | 00:01:32 | 00:00:00 |
| EFICASIA | PS_Inf y AT_SD | 02/03/2021 17:39:57 | 210302173648024_MIT_22434 | 3 | Llamada | 4491174738 | 2249 | Entrante | | | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| EFICASIA | Piloto Contribuyentes | 02/03/2021 17:39:57 | 210302173648024_MIT_22434 | 4 | Llamada | 4491174738 | 1202 | Entrante | | | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| EFICASIA | Derechohabiente | 02/03/2021 17:39:58 | 210302173648024_MIT_22434 | 5 | Llamada | 4491174738 | 1202 | Entrante | VAZQUEZHEM | VAZQUEZ HERNANDEZ EMILIA JAQUELINE | 00:05:40 | 00:05:40 | 00:00:00 |
| EFICASIA | Piloto_Pensionados | 02/03/2021 17:45:38 | 210302173648024_MIT_22434 | 6 | Llamada | 4491174738 | 1205 | Entrante | | | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| EFICASIA | PS_Inf Gral | 02/03/2021 17:46:00 | 210302173648024_MIT_22434 | 8 | Llamada | 4491174738 | 3003 | Entrante | wensanchez | SANCHEZ SALAZAR WENDY JOSEFINA | 00:09:09 | 00:09:09 | 00:00:00 |
| EFICASIA | PS_Inf Gral | 02/03/2021 17:55:09 | 210302173648024_MIT_22434 | 9 | Llamada | 4491174738 | *444 | Entrante | | | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| EFICASIA | Encuesta Pensionados | 02/03/2021 17:55:10 | 210302173648024_MIT_22434 | 10 | Llamada | 4491174738 | 2023 | Entrante | | | 00:00:20 | 00:00:20 | 00:00:00 |

| DIALING | RINGING | TALKINGTIME | HOLD | ACW | ENCOLA | TIPIFICACION | CLASE TIPIFICACION | CRM | SITIO | EQUIPO | TRONCAL | CANALIVR | IDTAREA | ENTRANTE | DERIVADA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | No Disp. | | CAPACIDADA DE CREDITO | 2 | 2 | 434 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| 00:00:00 | 00:00:00 | 00:01:21 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:11 | Transferencia DH | Otro | CAPACIDADA DE CREDITO | 2 | 2 | 434 | 9 | 0 | 1 | 1 |
| 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | No Disp. | | CAPACIDADA DE CREDITO | 2 | 2 | 434 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | No Disp. | | CAPACIDADA DE CREDITO | 2 | 2 | 434 | 133 | 0 | 0 | 0 |
| 00:00:00 | 00:00:00 | 00:03:03 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:02:37 | No Disp. | | CAPACIDADA DE CREDITO | 2 | 2 | 434 | 133 | 0 | 1 | 1 |
| 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | No Disp. | | CAPACIDADA DE CREDITO | 2 | 2 | 434 | 133 | 0 | 0 | 0 |
| 00:00:00 | 00:00:00 | 00:09:09 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | Prestamo a cuenta de pension | Otro | CAPACIDADA DE CREDITO | 2 | 2 | 434 | 228 | 0 | 1 | 1 |
| 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | No Disp. | | CAPACIDADA DE CREDITO | 2 | 2 | 434 | 228 | 0 | 0 | 0 |
| 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | No Disp. | | CAPACIDADA DE CREDITO | 2 | 2 | 434 | 171 | 0 | 0 | 0 |

| ABANDONADA | FLOWIN | FLOWOUT | TRANSFERIN | TRANSFEROUT | ORIGENCORTE | IDCAUSA0850 | CAUSA0850 | CONTEXTO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 136 | OPERADOR | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | 136 | OPERADOR | |
| 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 136 | OPERADOR | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 136 | OPERADOR | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | 136 | OPERADOR | |
| 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 136 | OPERADOR | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | | 136 | OPERADOR | |
| 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | 136 | OPERADOR | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Agente | 136 | OPERADOR | |

Imágenes ejemplo del reporte de Mitrol "Detalle de Interacciones" con la vista en la columna "Campaña" de los menús que recorre el usuario por el IVR y los momentos en que es atendido por un operador, incluye datos de estadística de la interacción como duración de la llamada, troncal, tipificación, etc.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

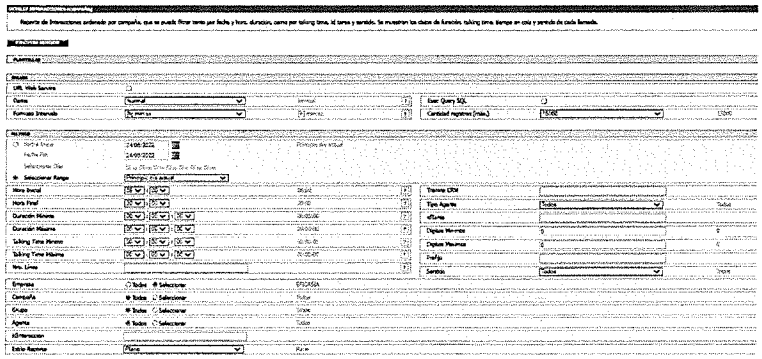
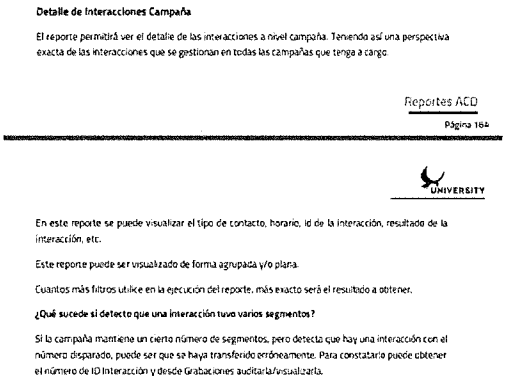


Imagen ejemplo del filtro del reporte Detalle de Interacciones



**Detalle de Interacciones Campaña**

El reporte permitirá ver el detalle de las interacciones a nivel campaña. Teniendo así una perspectiva exacta de las interacciones que se gestionan en todas las campañas que tenga a cargo.

Reportes ACD

Página 164

UNIVERSITY

En este reporte se puede visualizar el tipo de contacto, horario, id de la interacción, resultado de la interacción, etc.

Este reporte puede ser visualizado de forma agrupada y/o plana.

Cuantos más filtros utilice en la ejecución del reporte, más exacto será el resultado a obtener.

**¿Qué sucede si detecto que una interacción tuvo varios segmentos?**

Si la campaña mantiene un cierto número de segmentos, pero detecta que hay una interacción con el número disparado, puede ser que se haya transferido erróneamente. Para constatarlo puede obtener el número de ID Interacción y desde Grabaciones auditarla/visualizarla.

Mitrol – "Manual Reportes ACD v1.1" descripción del reporte Detalle de Interacciones

La atención de llamadas incluirá sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR o equivalente). Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta, habilita,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

desarrolla e implementa los IVR necesarios para cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán, en sus instalaciones o en los Inmuebles de El Instituto donde la operación e infraestructura para la prestación del servicio se encuentre instalada, los árboles de decisiones serán propiedad de El Instituto, por lo que éste podrá solicitarlos en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades.

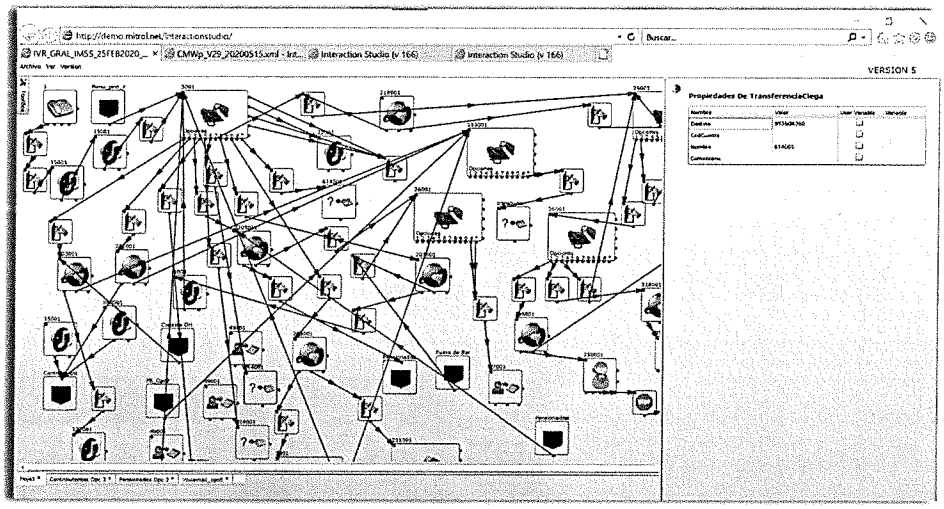



Imagen ejemplo del árbol de IVR en Mitrol

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- El IVR en la herramienta ofertada Mitrol permite 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 es propuesta por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y permite el crecimiento en puertos de conexión o escalabilidad al servidor de telefonía o equivalente.

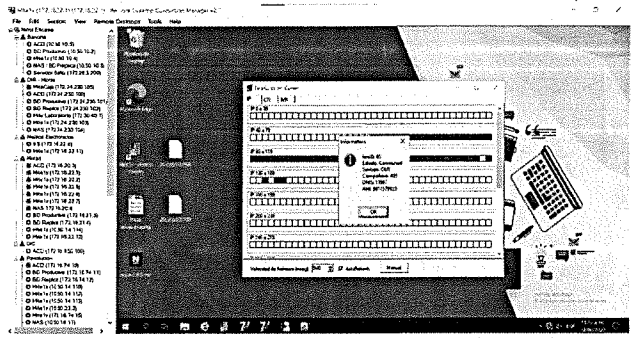
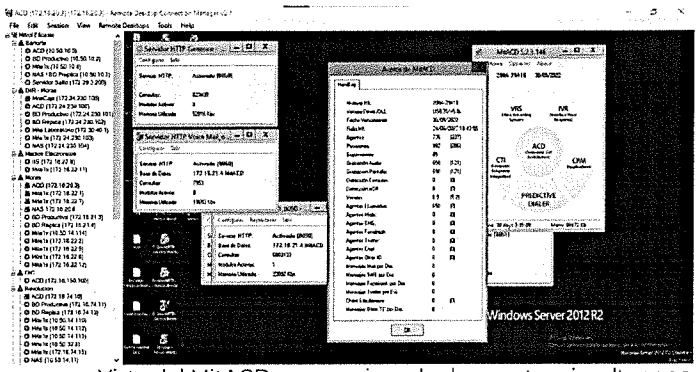


Imagen ejemplo con la vista de la ocupación de canales IP




Vista del MitACD con un ejemplo de agentes simultaneos

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Las grabaciones para el IVR serán implementadas por la voz institucional, la cual debe ser propuesta por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y autorizada por El Instituto. Todos los IVR´S del CCIMSS Morelia, Michoacán, deben tener la misma voz institucional autorizada (homologada para todas las campañas).
- El IVR deberá limitar la navegación dentro de las opciones del mismo, por lo que, una vez que el usuario haya escuchado la información 2 (dos) veces se cortará la llamada.

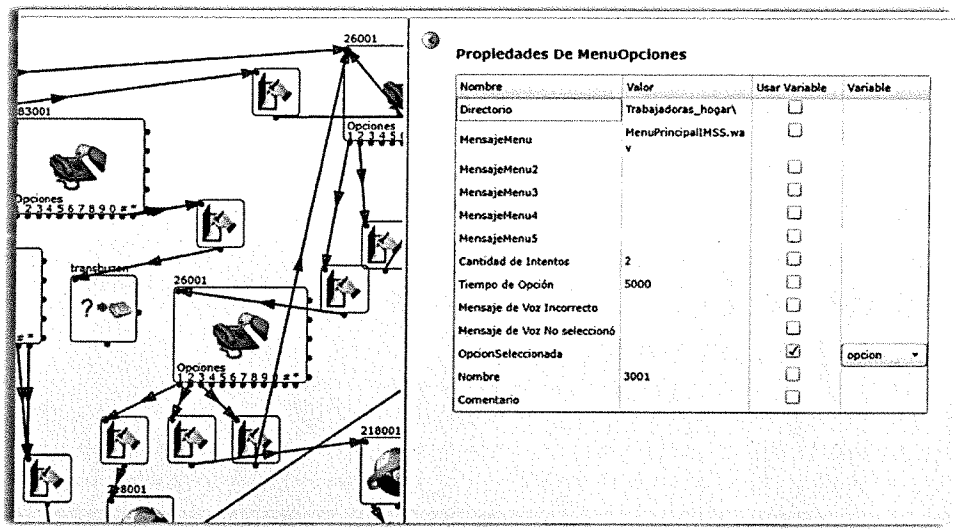


Imagen ejemplo de la configuración a 2 intentos en el IVR

- El IVR es capaz de transferir la llamada dependiendo del perfil del usuario identificado y basándose en la navegación que el cliente haya realizado en los menús
- El IVR debe estar basado en aplicaciones estándar o de la industria (ejemplo: VXML), que permita la migración de dichas aplicaciones hacia otras plataformas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

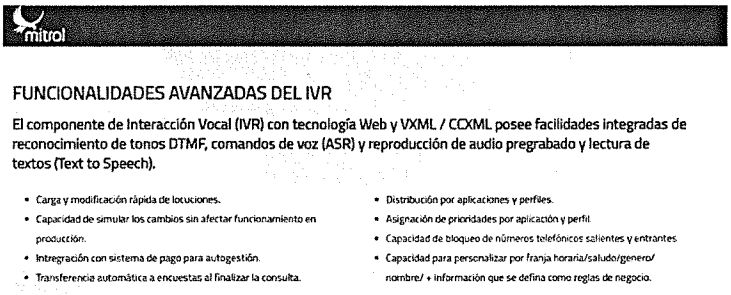



Imagen de las Funcionalidades Avanzadas del IVR que incluye VXML

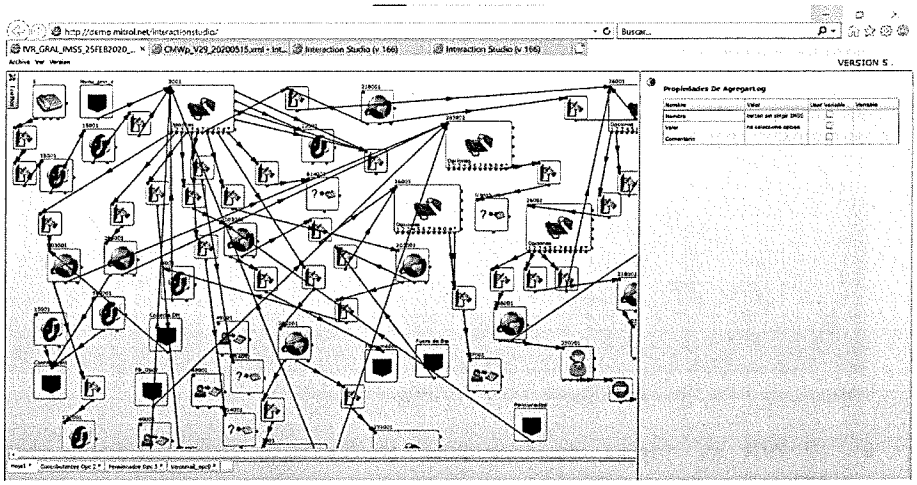


Imagen ejemplo del árbol de IVR de Mitrol que muestras cada conector la evidencia de la transferencia de las llamadas incluso a otras plataformas

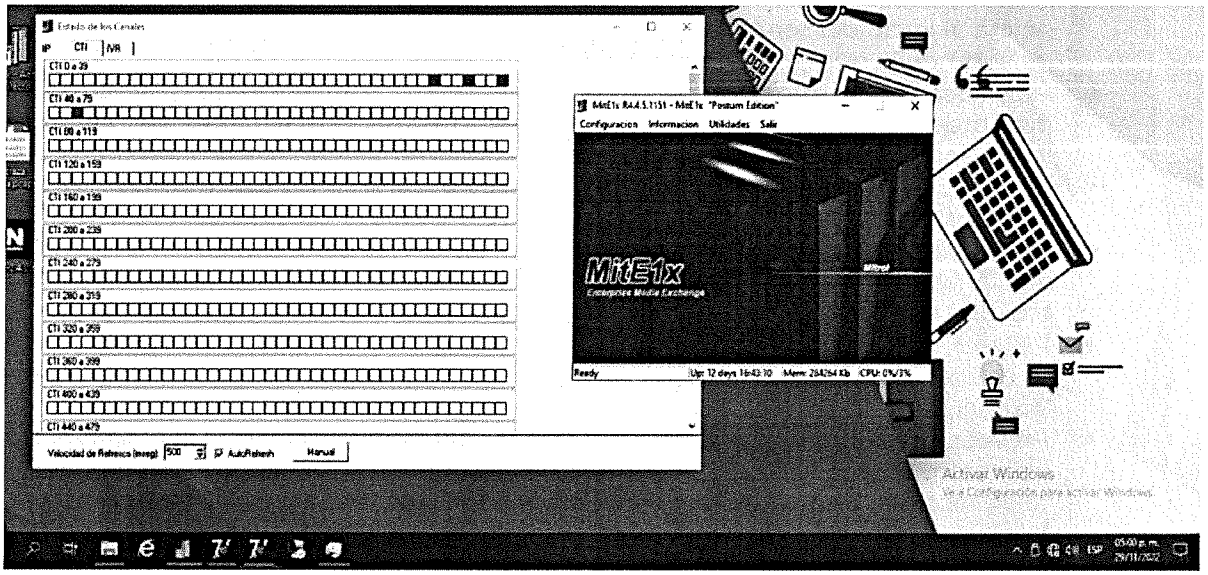
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- El IVR deberá soportar la integración con el CTI (Computer Telephony Integration o equivalente) para transferencia de información, desde el IVR hacia las estaciones de trabajo de los PS-I y PS-P. se observa imagen de la plataforma de estados de canales con la funcionalidad del IVR de realizar CTI.




- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá privilegiar en la operación los servicios de CCIMSS Morelia, Michoacán, a través de "Agentes virtuales" (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

- Proveer, habilitar, administrar e implementar el árbol de decisiones que el Instituto defina al inicio del servicio, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar las mejoras, adiciones y cambios que el instituto indique durante la vigencia del contrato en el árbol de decisiones, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR, a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
- Modificar previa solicitud por escrito de El Instituto, las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte del Instituto.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la reproducción de grabaciones informativas que el Instituto determine, durante el tiempo de espera en línea telefónica del usuario, antes de que este sea atendido por un agente o por el IVR. El Instituto podrá solicitar que las grabaciones sean realizadas por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a partir de los guiones proporcionados.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la funcionalidad para encuestas automáticas en las campañas que así lo soliciten mediante aplicaciones automatizadas (IVR) con el objeto de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio. El tiempo aproximado de la duración de la encuesta será de un minuto o lo que se defina en cada campaña.
- El costo del servicio será por hora de conformidad con los especificado en formato propuesta económica.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Sumar las características de la validación del IVR con base de datos y agendamiento de citas y transacciones

Las configuraciones de las llamadas de entrada, manejo a través de IVR, trasferencia de llamadas, serán proporcionadas, habilitadas, y puestas a punto por parte de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., tal como se especifica en el presente apartado, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán.

4.2.4. Chat

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta , proporcionar, detallar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)*:**

Agentes de atención PS-I, PS-P con acceso a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento, así mismo Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará, detallará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de chat. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3." subcarpeta "3.2", consecutiva***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***"3.2.1." documento "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", subcarpeta "3.2.6" subsecuente "3.2.6.1" y carpeta "2." subcarpeta "2.3" son los documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***



Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0


Evidencia Fotográfica – Izquierdo estaciones site Moras – derecha estaciones site IMSS MST

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla y habilita las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se

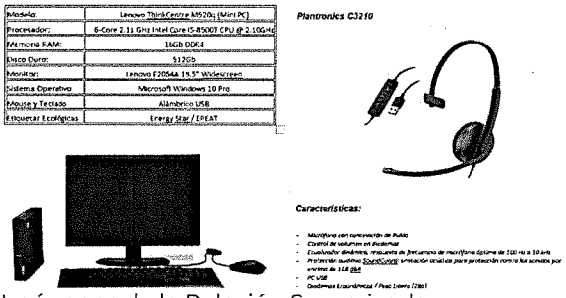
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

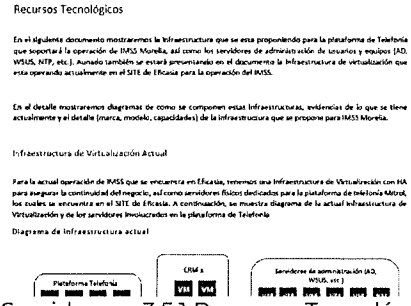
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet y a las redes institucionales indicadas por el IMSS, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, las páginas web que solicite El Instituto. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3." subcarpeta "3.2", consecutiva "3.2.1." documento "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3.5" subcarpeta "3.5.1" y subcarpeta "3.7" subcarpeta "3.7.1" y carpeta "2." subcarpeta "2.3" son los documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***



Imágenes de la Relación Sumarizada



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla y habilita 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

Atentamente,

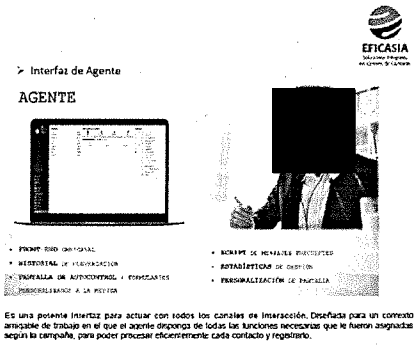
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.




Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

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

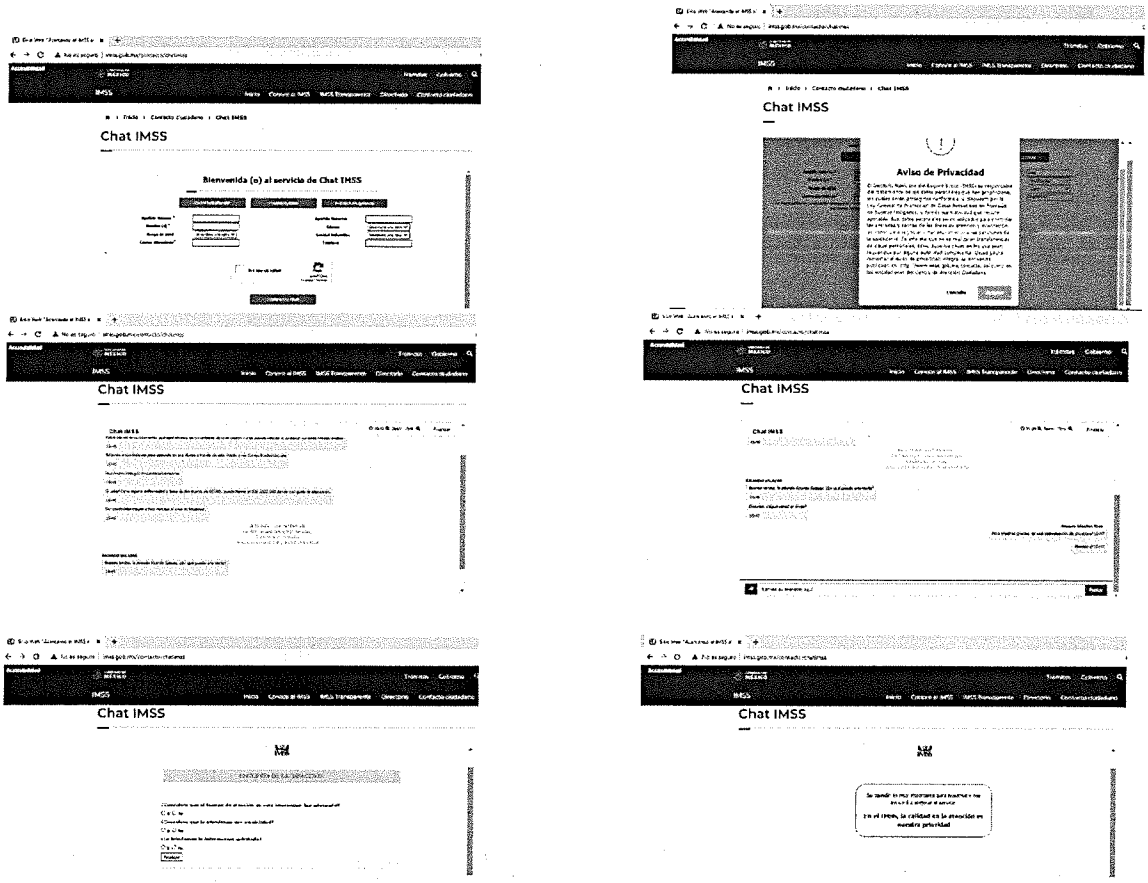
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




Imágenes de ejemplo de la construcción de una interfaz en el chat de Mitrol

Atentamente,

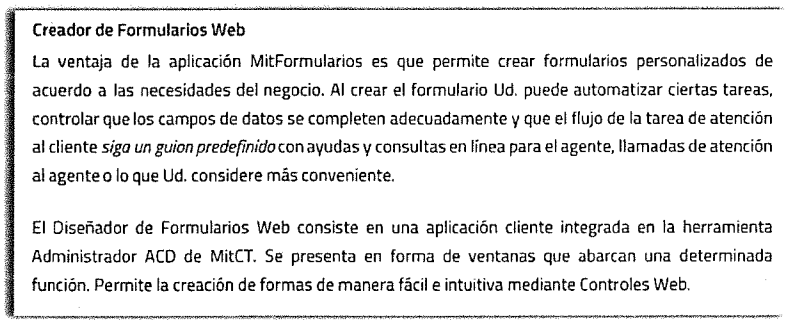
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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.



**Creador de Formularios Web**

La ventaja de la aplicación MitFormularios es que permite crear formularios personalizados de acuerdo a las necesidades del negocio. Al crear el formulario Ud. puede automatizar ciertas tareas, controlar que los campos de datos se completen adecuadamente y que el flujo de la tarea de atención al cliente *siga un guion predefinido* con ayudas y consultas en línea para el agente, llamadas de atención al agente o lo que Ud. considere más conveniente.

El Diseñador de Formularios Web consiste en una aplicación cliente integrada en la herramienta Administrador ACD de MitCT. Se presenta en forma de ventanas que abarcan una determinada función. Permite la creación de formas de manera fácil e intuitiva mediante Controles Web.

Mitrol – Manual Administrador ACD.

- La solución para atención de chat deberá proporcionar reportes en línea por fechas, rango de fechas y por operadores de los chats recibidos por un PS-I o PS-P, tanto en formato HTML como en XLS el cual incluirá además información referente a hora de inicio, duración, operador, identificador de la sesión de chat, e-mail de referencia, número telefónico de referencia, identificador del visitante (nombre/apodo), respuestas de la encuesta de satisfacción de los visitantes, calificación del chat, subcalificación del chat, quien termina la sesión de chat, estado e IP. El Área requirente y usuaria de la campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de reporte e incluir los campos y formatos necesarios. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3." subcarpeta "3.2", consecutiva "3.2.1." documento "Reportes ACD v1.1" y "Supervisor ACD v1.1" el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

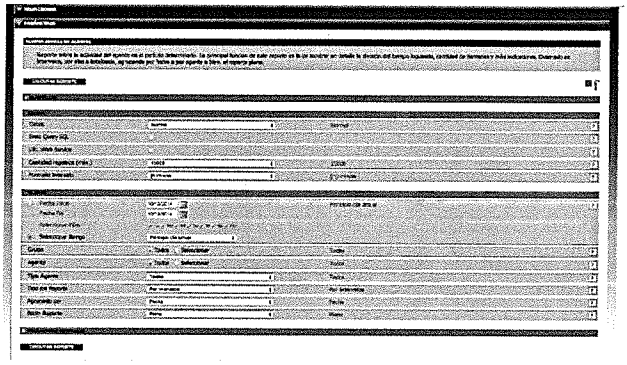
Atentamente,

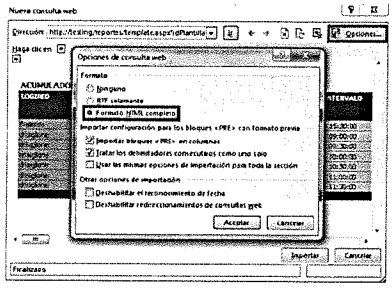
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

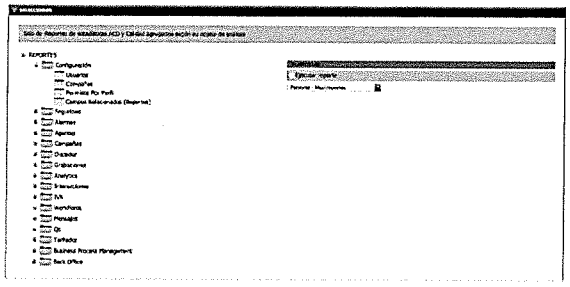
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,





Manuales - Reportes ACD v1.1; vista de la plantilla de filtros de reportes Mitrol

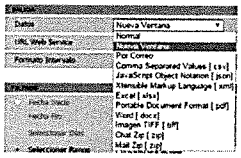


Visualización de una plantilla

**Nueva Ventana**

Con este formato de salida podrá ejecutar el reporte en una nueva ventana del browser, de esta manera podrá visualizar los reportes que desee en varias ventanas sin la necesidad de ejecutarlos en la misma.

Para utilizar esta función simplemente deberá seleccionar la opción "Nueva Ventana", posteriormente seleccionar los filtros deseados y ejecutar el reporte.



Manuales - Reportes ACD v1.1, Visualización de los distintos reportes de Mitrol

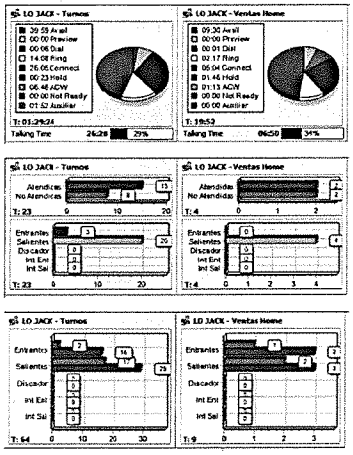
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Manuales - Supervisor ACD v1.1 de Mitro

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará, detallará en su propuesta lo necesario para la habilitación de una encuesta de satisfacción del servicio en el canal de atención de Chat que utilizará el usuario a efecto de evaluar la satisfacción del servicio proporcionado por parte de los agentes PS-I y PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por el área El Área Usuaria de la Campaña, durante la vigencia del contrato se podrá modificar la estructura de la encuesta e incluir los campos y formatos necesarios. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3." subcarpeta "3.2", consecutiva "3.2.1." documento "Administrador ACD" el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

Atentamente,

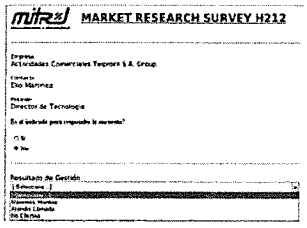
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Diseñar cuestionarios incorporando diferentes tipos de preguntas y una lógica compleja en un entorno basado en un navegador.
Facilitar las entrevistas por teléfono a pesar de la complejidad del cuestionario, ya que sólo se presentan las preguntas pertinentes.
Llevar a cabo el trabajo de campo y administrar encuestas por teléfono desde el escritorio del agente del callcenter.
Explotar al máximo las habilidades y el tiempo de procesos de entrevistas.
Mejorar la utilización de la información recogida.
Permite a los supervisores monitorear el uso de las muestras y fijar nuevas citas para aquellas entrevistas no realizadas, así como hacer un seguimiento de la productividad de cada entrevistador.

*Ejemplo:*




Si en cambio, el entrevistado contesta con "Si", al tildar el agente el botón se despliega automáticamente la continuación del formulario de entrevista.

Y así sucesivamente, las nuevas preguntas aparecen sólo si se corresponden o son pertinentes con las respuestas del entrevistado y el flujo previsto para la entrevista.

Manuales – Administrador ACD de Mitrol, campo de pregunta CATI (CATQuiestión)

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregará a El Instituto las conversaciones de chat en formato de texto (*.doc), las cuales deberán contener los ID´s, fecha, nombre del PS-P y/o PS-I, la IP y alias del usuario del servicio, así como duración, fecha y hora de inicio y fin, de acuerdo a lo solicitado en el apartado "reportes" del documento Anexo Técnico y Apéndices correspondiente. ***la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3." subcarpeta "3.2", consecutiva "3.2.1." documento "Reportes ACD v1.1" el documento forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

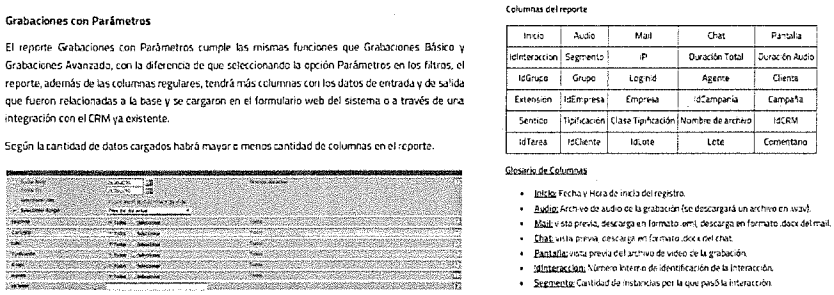
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



**Grabaciones con Parámetros**

El reporte Grabaciones con Parámetros cumple las mismas funciones que Grabaciones Básico y Grabaciones Avanzado, con la diferencia de que seleccionando la opción Parámetros en los filtros, el reporte, además de las columnas regulares, tendrá más columnas con los datos de entrada y de salida que fueron relacionadas a la base y se cargaron en el formulario web del sistema o a través de una integración con el CRM ya existente.

Según la cantidad de datos cargados habrá mayor e menos cantidad de columnas en el reporte.

Columnas del reporte

| Inicio | Audio | Mail | Chat | Pantalla |
|---|---|---|---|---|
| IdInteraccion | Segmento | IP | Duración Total | Duración Audio |
| IdGrupo | Grupo | LogId | Agente | Cliente |
| Extension | IdEmpresa | Empresa | IdCampaña | Campaña |
| Servicio | Tipificación | Clase Tipificación | Nombre de archivo | IdCRM |
| IdTarea | IdCliente | IdLote | Lote | Comentario |

Glosario de Columnas

- Inicio: Fecha y Hora de inicio del registro.
- Audio: Archivo de audio de la grabación (se descargará un archivo en .wav).
- Mail: vista previa, descarga en formato .eml, descarga en formato .docx del mail.
- Chat: vista previa, descarga en formato .docx del chat.
- Pantalla: vista previa del archivo de video de la grabación.
- IdInteraccion: Número interno de identificación de la interacción.
- Segmento: Cantidad de instancias por la que pasó la interacción.

Manual - Reportes ACD v1.1 de Mitrol

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá brindar a El Instituto claves de acceso a efectos de consultar en línea del estado de la operación e informes parametrizables tanto a detalle como por ejecutivos. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- Una vez que el PS-I / chat de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., determine que la petición del usuario excede su capacidad o que debe transferirlo a usuarios PS-P 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. . **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

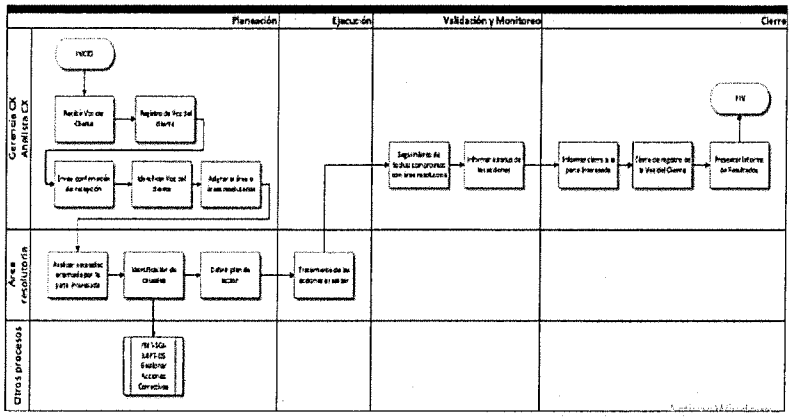
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará, detallará y habilitará una funcionalidad que permita al usuario participar en una encuesta de satisfacción referente al servicio e información proporcionada para cada uno de los niveles de servicio recibido, esto es, en su caso, una calificación para PS-I y otra calificación para PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por parte de las áreas usuarias de las campañas y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio, lo anterior deberá ser incluido en la propuesta mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y su aplicación será previa a la finalización de la sesión de chat. Una vez iniciada la operación del servicio, la funcionalidad para realizar encuestas de salida descrita en el presente apartado deberá configurarse en un plazo no mayor a 3 días naturales. **Mi representada oferta el procedimiento de encuesta de satisfacción el cual permite atender la solicitud y describir el proceso de atención y desarrollo en el documento 4.1.5 que se muestra a continuación**




**Dentro del esquema de desarrollo mi representada muestra un ejemplo del diagrama de flujo de una encuesta de satisfacción (mismo que puede ser modificado las veces**

Atentamente,

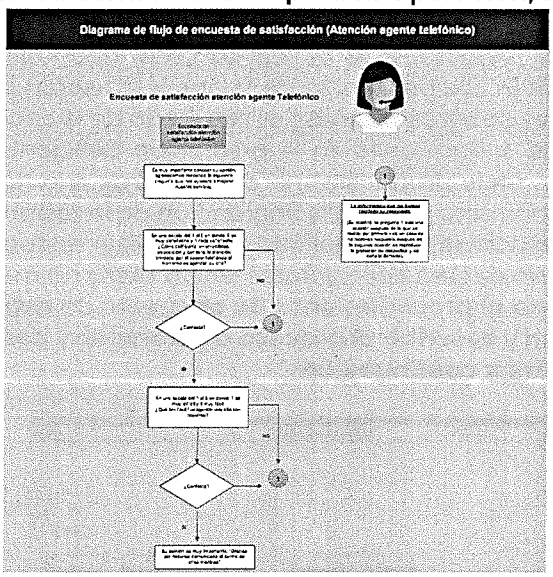
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**que sea necesario) la cual permite recabar la información que se entregará al Instituto que se encuentra dentro de la carpeta 11. Operación, sub carpeta 11.5.**




**Toda vez que se recabe la información será preparado el modelo de reporte atendiendo el numeral 7. Condiciones Técnicas de Aceptación de Entregable del Anexo Técnico, por lo cual mi representada compartirá el resultado de las encuestas por nivel o tipo de agente PS-I p PS-P en un modelo conciliado con las áreas.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN




| Agente | |
|---|---|
| % Satisfacción | 92.32% |
| % Facilidad | 84.50% |
| Promedio General | 88.41% |

| IVR | |
|---|---|
| % Facilidad | 75.34% |
| Promedio General | 75.34% |

**Ejemplo de resultado de encuestas por tipo de canal**

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

NCUESTA POR DÍA

| Agente | ¿Cómo califica, en amabilidad, disposición y cortesía, la atención que usted recibió por parte del asesor telefónico al momento de agendar su cita? | | | | | ¿Qué tan fácil fue agendar una cita con nosotros? | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Muy insatisfecho | Insatisfecho | Neutro | Satisfecho | Muy satisfecho | No digital / Corta en la encuesta | Cliente Corp Pasa a la encuesta | Total Digitado | Muy Difícil | Difícil | Neutro | Fácil | Muy Fácil | No digital / Corta en la encuesta | Total Digitado | Nivel de Servicio | Llamadas Atendidas | Llamadas Demoradas | Citas Programadas | % Agendamiento por llamada | Total Encuestado | Total Enviado a Encuesta |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Ejemplo del detalle del resultado de la encuesta**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará e incluirá en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de atención y gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Chat y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades **la información soporte a la presente Proposición incluyendo sus 11 puntos siguientes se encuentran ubicados en la carpeta "11.", subcarpeta "11.9", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

    - Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.
    - Cada agente podrá atender al menos 4 sesiones simultáneas sin que esto impacte la calidad del servicio.
    - Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de chat, para su atención.
    - Permitir usar respuestas predefinidas por el Instituto (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
    - Contar con la funcionalidad de transferir un chat y envío automático por correo electrónico al finalizar la sesión.
    - Llevar un historial de todos los chats recibidos.
    - Asignar ID único a cada interacción de chat.
    - Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de chat.
    - Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) por parte del supervisor.
    - Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
    - Permitir calificar cada sesión de chat.

- El costo del servicio de chat será por minuto de conformidad con los especificado en formato propuesta económica, donde cada operador podrá mantener hasta 4 sesiones de chat simultaneas sin costo adicional. . **la información soporte a la**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Para el caso de **Chat** sólo serán susceptibles de ser facturados los estados propios del servicio tales como como "disponible (Avail)", "tiempo hablado (Talk Time)", "transferencia", "ACW" (After Call Work) "tiempo en hold" (Hold Time). Cualquier otro estado propio del servicio utilizado no se considerará facturable, tales como: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas que en su Apéndice determinen lo contrario. ***la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" documento con nombre "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

4.2.5. Mensajeria Instantanea tipo WhatsApp o equivalente.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta, proporciona, detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada en caso de ser requeridas por El Instituto, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa:

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de la plataforma

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

denominada Whatsapp o equivalente, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento. . **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

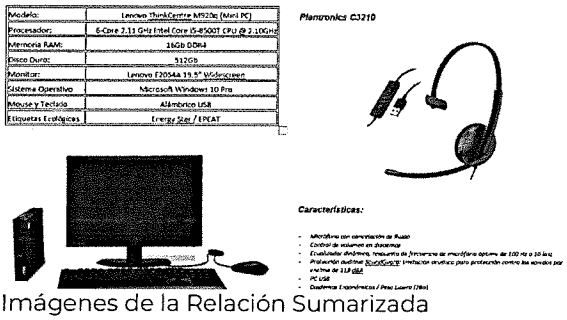
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla y habilita las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices, es decir, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, las páginas web que solicite El Instituto. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. TI" subcarpeta "3.2 Manuales" subsecuente 3.2.1. Mitrol documento Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3.5" archivo 3.5.1 Recursos Tecnológicos" y subcarpeta "3.7 subcarpeta 3.7.1 Topologías" y carpeta "2." Subcarpeta "2.3" y "3.1" documento "Propuesta Económica compra PCs para Morelia Mich." , son los documentos forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

Atentamente,

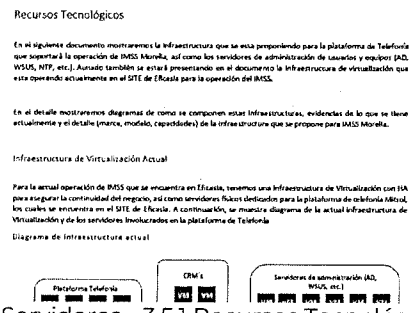
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

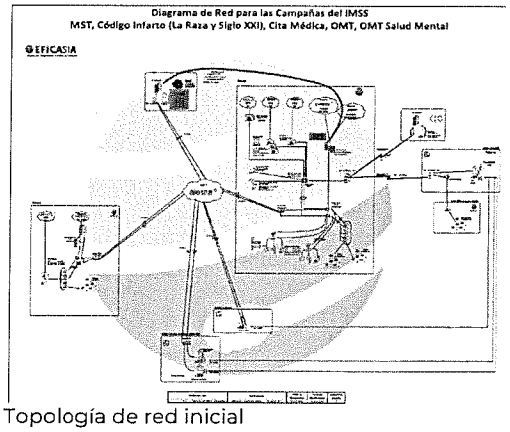
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



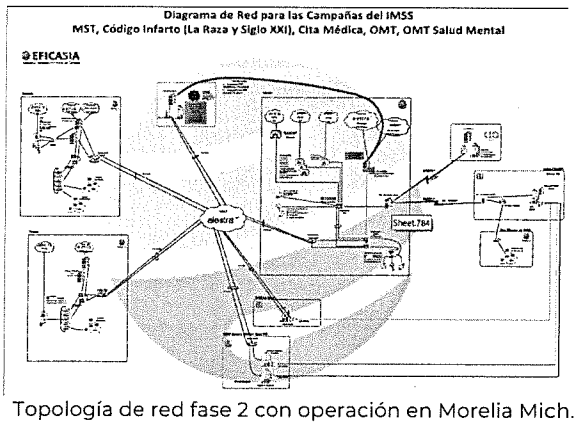
Imágenes de la Relación Sumarizada



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos



Topología de red inicial



Topología de red fase 2 con operación en Morelia Mich.

- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para Whatsapp o plataforma equivalente y en el presente Anexo Técnico, en que se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultaneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logueado. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

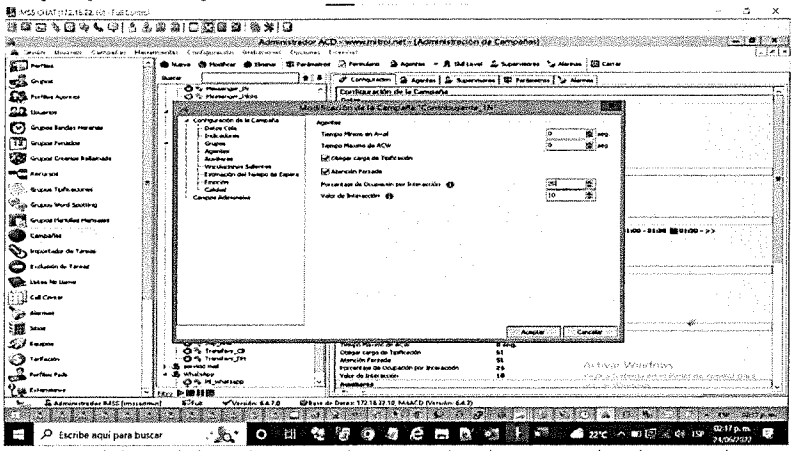


Imagen del Modulo Administrador ACD donde se puede observar la atención forzada es del 25% lo cual representa que un asesor será forzado a tener hasta 4 atenciones para llegar al 100% de su ocupación.

- Para este servicio, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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

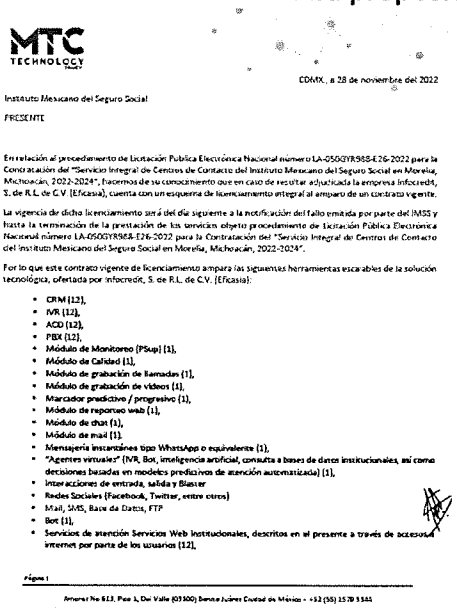
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

ser atendidos por un mismo número institucional fijo, sin que exista cambio en el número telefónico institucional. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.4" subcarpeta "3.4.2" se presentan los contratos Contrato Infocredit - Mitrol 2023 y el CTO SERVICIOS AURONIX – INFOCREDIT, así como los documentos de la carpeta "3.6" documentos "Auronix" y "Mitrol" son los documentos que forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**



MTC TECHNOLOGY

CDMX., a 28 de noviembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social

PRESENTE

En relación al procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional número LA-050GYR988-E26-2022 para la Contratación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024", hacemos de su conocimiento que en caso de resultar adjudicada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. (Eficasia), cuenta con un esquema de licenciamiento integral al amparo de un contrato vigente.

La vigencia de dicha licenciamiento será del día siguiente a la notificación del fallo emitida por parte del IMSS y hasta la terminación de la prestación de los servicios objeto procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional número LA-050GYR988-E26-2022 para la Contratación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024".

Por lo que este contrato vigente de licenciamiento ampara las siguientes herramientas escalables de la solución tecnológica, ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. (Eficasia):

- CRM (12),
- IVR (12),
- ACD (12),
- PBX (12),
- Módulo de Monitoreo (PSup) (1),
- Módulo de Calidad (1),
- Módulo de grabación de llamadas (1),
- Módulo de grabación de videos (1),
- Marcador predictivo / progresivo (1),
- Módulo de reporteo web (1),
- Módulo de chat (1),
- Módulo de mail (1),
- Mensajería instantánea tipo WhatsApp o equivalente (1),
- "Agentes virtuales" (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) (1),
- Interacciones de entrada, salida y Blaster
- Redes Sociales (Facebook, Twitter, entre otros)
- Mail, SMS, Base de Datos, FTP
- Bot (1),
- Servicios de atención Servicios Web institucionales, descritos en el presente a través de accesos a internet por parte de los usuarios (12),

Página 1

Amores No 613, Piso 1, Del Valle (03100) Benito Juárez Ciudad de México • +52 (55) 1570 5544

Carta de Proveedor Mitrol - Licenciamientos Vigentes Mitrol

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.2.6. Correo Electrónico.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta, proporciona, detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

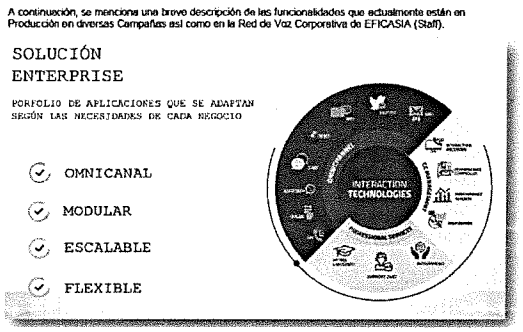
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subcarpeta "3.2.1" documento "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", es el documentos que forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla y habilita las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos Institucionales de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, las páginas web que solicite El Instituto. . ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. TI" subcarpeta "3.2 Manuales" subsecuente 3.2.1. Mitrol documento Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3.5" archivo 3.5.1 Recursos Tecnológicos" y subcarpeta "3.7" subcarpeta 3.7.1 Topologías" y carpeta "2." Subcarpeta "2.3", "3.1" documento "Propuesta Económica compra PCs para Morelia Mich." son los documentos forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***

Atentamente,

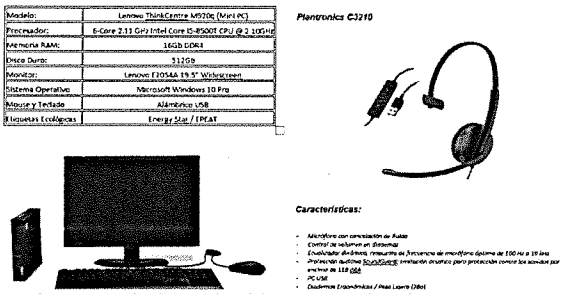
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

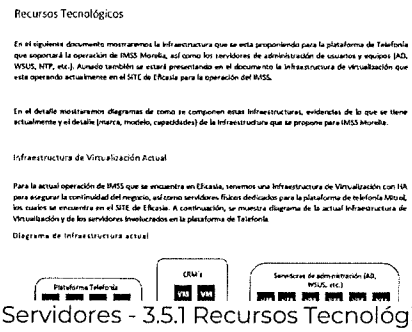
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

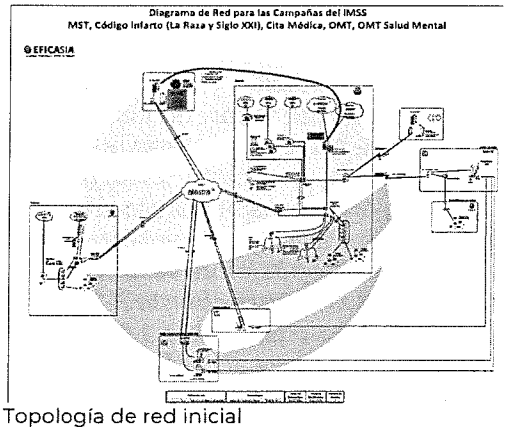
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



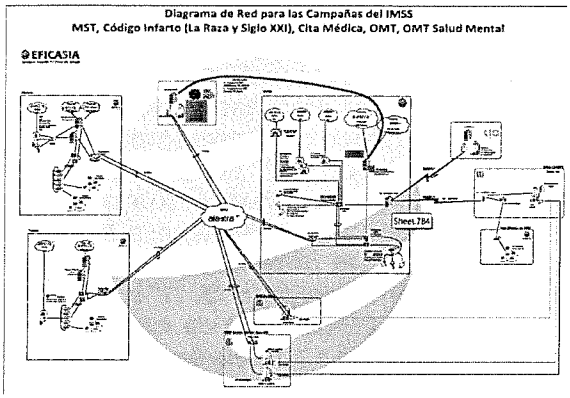
Imágenes de la Relación Sumarizada



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos



Topología de red inicial



Topología de red fase 2 con operación en Morelia Mich.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla y habilita una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera El Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la

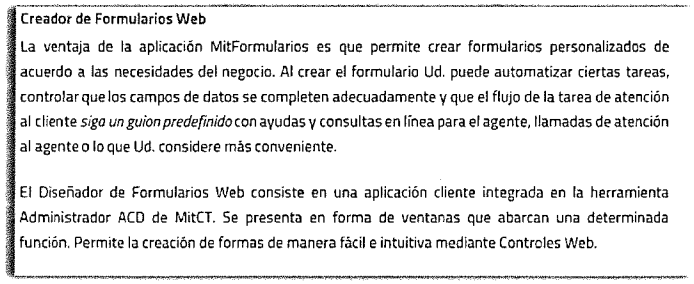
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subcarpeta "3.2.1" documento "Administrador ACD", es el documento que forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**


**Creador de Formularios Web**

La ventaja de la aplicación MitFormularios es que permite crear formularios personalizados de acuerdo a las necesidades del negocio. Al crear el formulario Ud. puede automatizar ciertas tareas, controlar que los campos de datos se completen adecuadamente y que el flujo de la tarea de atención al cliente *siga un guion predefinido* con ayudas y consultas en línea para el agente, llamadas de atención al agente o lo que Ud. considere más conveniente.

El Diseñador de Formularios Web consiste en una aplicación cliente integrada en la herramienta Administrador ACD de MitCT. Se presenta en forma de ventanas que abarcan una determinada función. Permite la creación de formas de manera fácil e intuitiva mediante Controles Web.

Manual - Administrador ACD

- Dependiendo del tipo de servicios, los correos para atender el servicio a usuarios finales podrán ser de dominio IMSS o en su caso podrán ser de dominio de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., tal como lo solicite para cada campaña. En caso de ser dominio mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., este dominio deberá ser habilitado por parte de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y cedido al IMSS al concluir los servicios del presente contrato. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Este tipo de atención por parte del CCIMSS Morelia, Michoacán, podrá ser con agentes PS-I y PS-P o ambos y brindará servicios que solventen los requerimientos de los usuarios que utilicen y accedan a este medio de atención a través de la página de contacto del IMSS. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en caso de trabajar con cuentas de correo con dominio propio del IMSS, habilitará lo necesario y El Instituto ofrecerá las facilidades para conectarse a su servidor de Microsoft Exchange vía Outlook o los que El Instituto designe.

**Contacto por Mail**

El contacto por Mail permite enviar y recibir correos al destino indicado brindado la posibilidad de poder editar texto, adjuntar archivos, insertar imágenes, etc.

Este tipo de contacto puede ser utilizado tanto para campañas Inbound como Outbound.



- La funcionalidad ofertada por Mi representada la empresa 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 de El Instituto.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**De:** ISRAEL CUAHUTENCOS MORALES <atencionchat@contactoimss.com.mx>
**Enviado el:** miércoles, 5 de mayo de 2021 10:21 a. m.
**Para:** ISRAEL CUAHUTENCOS MORALES <cuahutencos98@gmail.com>
**Asunto:** RE: DERECHOHABIENTE - ORIENTACIÓN

**IMSS**

*www.imss.gob.mx*

Estimado usuario: hacemos de su conocimiento que los links y documentos adjuntos que se encuentran dentro de esta interacción tienen una vigencia de 90 días para su descarga y consulta, por lo que le sugerimos guarde los archivos en el medio de almacenamiento de su preferencia. Gracias por utilizar el servicio del Instituto Mexicano del Seguro Social

Se ha recibido la una petición con los siguientes datos:

**Tipo de Contactante:** Derechohabiente
**Tipo de Consulta:** Orientación
**Apellido Paterno:** [redacted]
**Apellido Materno:** [redacted]
**Nombre:** [redacted]
**Género:** [redacted]
**Edad:** [redacted]
**Correo electrónico:** [redacted]
**Delegación / Municipio:** [redacted]
**Teléfono particular:** [redacted]
**Teléfono celular:**
**Unidad Médica o Administrativa involucrada:** IMSS AMALUCAN
**Estado:** [redacted]

Imagen ejemplo de una acción de respuesta a través de la herramienta Mitrol de una solicitud de aclaración vía correo electrónico de prueba.

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, EDAD, CORREO ELECTRÓNICO, DELEGACIÓN, TELÉFONO, ESTADO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016**

**Mail Espontáneo**

Desde el IPPad de Mitrol se pueden generar e-mails espontáneos a cualquier destinatario.

**¿Qué son los e-mails espontáneos?**
Son e-mails generados desde cero sin la necesidad de tener que redactarlos a partir de un mail recibido.

**¿Cómo generar un e-mail espontáneo?**

⇒ Seleccionar la opción "Mail".

⇒ Una vez seleccionado se abrirá un cuadro de texto para redactar el mail al destinatario deseado.

IPPAD
Página 28

Manual - IPPAD_v1.1 de Mitrol, proceso para la configuración de un correo automático

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

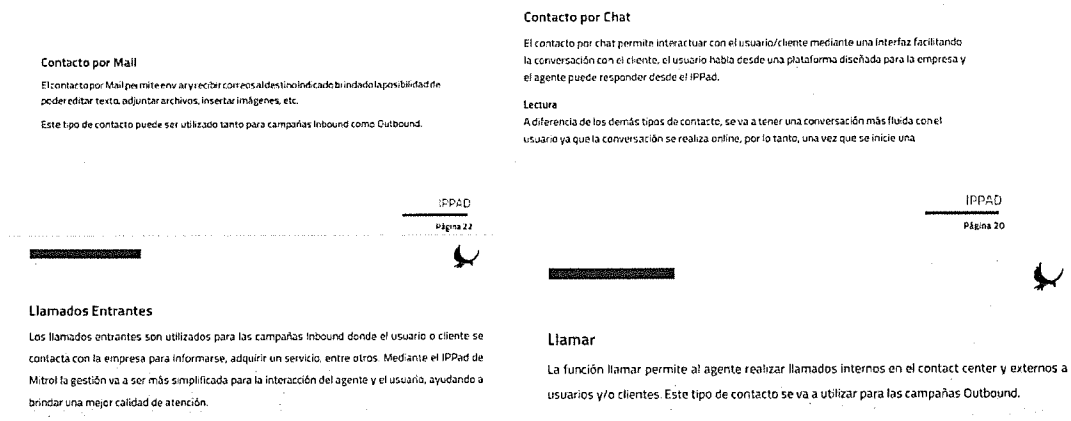
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla e incluye en su propuesta los siguiente:

- Una clasificación automática de correos.
- Una clasificación manual de correos preclasificado por el usuario.
- Asignación de ID a cada correo.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subcarpeta "3.2.1 Mitrol"con nombre del documento "IPPAD_v1.1", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



**Contacto por Mail**

El contacto por Mail permite enviar y recibir correos al destino indicado brindando la posibilidad de poder editar texto, adjuntar archivos, insertar imágenes, etc.

Este tipo de contacto puede ser utilizado tanto para campañas Inbound como Outbound.

**Contacto por Chat**

El contacto por chat permite interactuar con el usuario/cliente mediante una interfaz facilitando la conversación con el cliente, el usuario habla desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el IPPad.

**Lectura**

A diferencia de los demás tipos de contacte, se va a tener una conversación más fluida con el usuario ya que la conversación se realiza online, por lo tanto, una vez que se inicie una

IPPAD
Página 22

IPPAD
Página 20

**Llamados Entrantes**

Los llamados entrantes son utilizados para las campañas Inbound donde el usuario o cliente se contacta con la empresa para informarse, adquirir un servicio, entre otros. Mediante el IPPad de Mitrol la gestión va a ser más simplificada para la interacción del agente y el usuario, ayudando a brindar una mejor calidad de atención.

**Llamar**

La función llamar permite al agente realizar llamados internos en el contact center y externos a usuarios y/o clientes. Este tipo de contacto se va a utilizar para las campañas Outbound.

Manual - IPPAD_v1.1 de Mitrol

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Los PS-I contarán con la capacitación descrita por El Instituto y un protocolo proporcionado por El Instituto el cual les permita brindar las respuestas de manera consistente y estandarizada al usuario. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- Únicamente serán susceptibles de facturación con costo completo los correos electrónicos que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., pueda atender con su personal, por lo que todos aquellos correos electrónicos que sean transferidos a segundo nivel (PS-P) por no ser posible su atención por parte de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., serán facturados al 50% del costo establecido, tal es el caso de quejas o consultas que excedan la capacidad del personal de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., así mismo, no serán facturados los correos electrónicos donde se detecte error o mala orientación. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- La máscara de captura en el portal de El Instituto, permitirá distinguir entre correos electrónicos de orientación, los relativos a quejas y requerimientos especiales, por lo que de manera programada, únicamente se le harán llegar a Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., los correos electrónicos correspondientes a orientación, sin embargo, en caso de que el usuario no clasifique de manera adecuada el tipo de correo electrónico y sea captado por parte de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá ser derivado a segundo nivel para su atención por parte de personal de El Instituto, por lo que estos correos transferidos serán

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

susceptibles de facturación al 50% del costo. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- Para el caso de los correos electrónicos de las campaña Mesa de Servicios Tecnológicos y de cualquier otra campaña que integre al CCIMSS Morelia, Michoacán, El Instituto proporcionará a Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., las plantillas de respuesta de los temas más recurrentes liberados. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará 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 **la información soporte a la presente Proposición incluyendo sus 9 puntos siguientes se encuentran ubicados en la carpeta "11.", subcarpeta "11.9", "11.9.2", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

  - Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.
  - Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de correo electrónico para su atención.
  - Permitir usar respuestas predefinidas por el Instituto (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
  - Llevar un historial de todos los correos electrónicos recibidos.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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.

4.2.7. Redes Sociales

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete, describir y detallar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada en caso de ser requeridas por El Instituto, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa . **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de Redes Sociales, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subcarpeta "3.2.1" documento "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "3.1", subsecuente "3.2.1" documento "Administrador ACD", son los**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

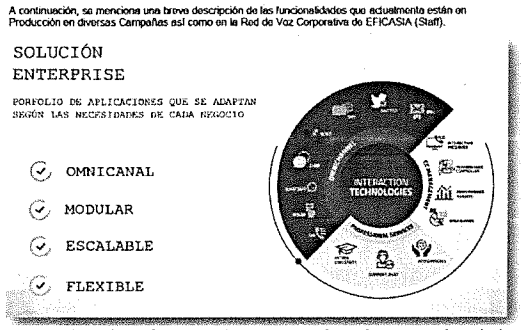
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**documentos que forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**



Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

**Cuentas**

**Concepto**

Las cuentas de la plataforma son todas las vías de entrada y salida que no son telefónicas ni de chat. Desde este módulo se configuran las cuentas de Mail, SMS, Twitter, Facebook y demás medios que se pueden utilizar para hacer y recibir interacciones en el Contact Center.

**Tipos de Cuentas:**

- Mail - Configuraciones
- SMS - Configuraciones
- Facebook - Configuraciones
- Twitter - Configuraciones
- Base de Datos - Configuraciones
- FTP - Configuraciones

Manual – Administrador ACD

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla y habilita las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se

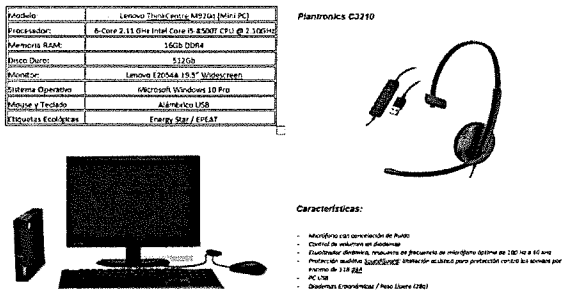
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

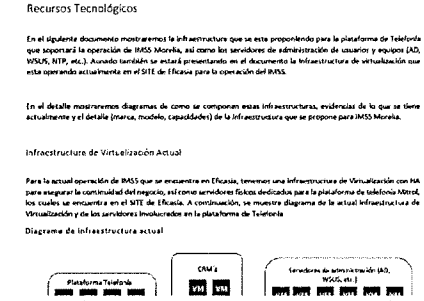
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, las páginas web que solicite El Instituto. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. TI" subcarpeta "3.2 Manuales" subsecuente 3.2.1. Mitrol documento Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3.5" archivo 3.5.1 Recursos Tecnológicos" y subcarpeta "3.7" subcarpeta 3.7.1 Topologías" y carpeta "2." Subcarpeta "2.3", "3.1" documento "Propuesta Económica compra PCs para Morelia Mich." son los documentos forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***



Imágenes de la Relación Sumarizada



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos

Atentamente,

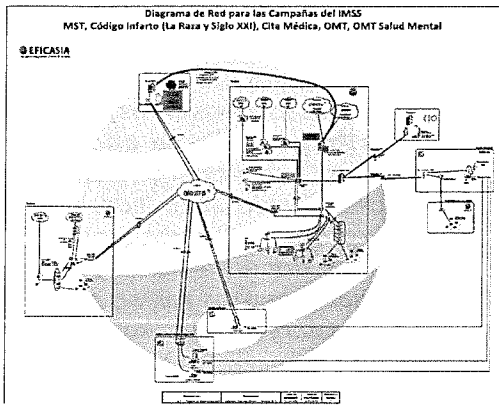
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

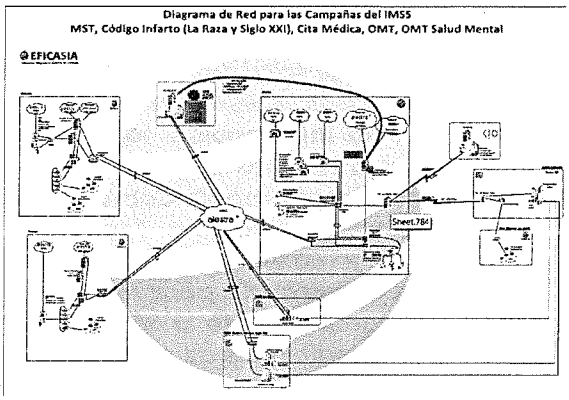
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Topología de red inicial



Topología de red fase 2 con operación en Morelia Mich.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla y habilita una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera El Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional. . **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subcarpeta "3.2.1 Mitrol"con nombre del documento "IPPAD_v1.1", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

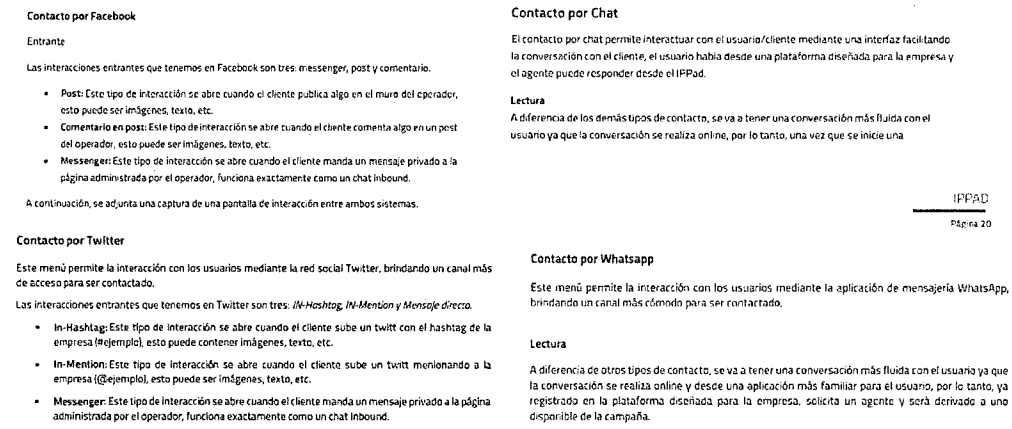
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



**Contacto por Facebook**

Entrante

Las interacciones entrantes que tenemos en Facebook son tres: messenger, post y comentario.

- **Post:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente publica algo en el muro del operador, esto puede ser imágenes, texto, etc.
- **Comentario en post:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente comenta algo en un post del operador, esto puede ser imágenes, texto, etc.
- **Messenger:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente manda un mensaje privado a la página administrada por el operador, funciona exactamente como un chat inbound.

A continuación, se adjunta una captura de una pantalla de interacción entre ambos sistemas.

**Contacto por Twitter**

Este menú permite la interacción con los usuarios mediante la red social Twitter, brindando un canal más de acceso para ser contactado.

Las interacciones entrantes que tenemos en Twitter son tres: *IN-Hashtag, IN-Mention y Mensaje directo.*

- **In-Hashtag:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente sube un twitt con el hashtag de la empresa (#ejemplo), esto puede contener imágenes, texto, etc.
- **In-Mention:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente sube un twitt mencionando a la empresa (@ejemplo), esto puede ser imágenes, texto, etc.
- **Messenger:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente manda un mensaje privado a la página administrada por el operador, funciona exactamente como un chat inbound.

**Contacto por Chat**

El contacto por chat permite interactuar con el usuario/cliente mediante una interfaz facilitando la conversación con el cliente, el usuario había desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el IPPad.

**Lectura**

A diferencia de los demás tipos de contacto, se va a tener una conversación más fluida con el usuario ya que la conversación se realiza online, por lo tanto, una vez que se inicie una

IPPAD
Página 20

**Contacto por Whatsapp**

Este menú permite la interacción con los usuarios mediante la aplicación de mensajería WhatsApp, brindando un canal más cómodo para ser contactado.

**Lectura**

A diferencia de otros tipos de contacto, se va a tener una conversación más fluida con el usuario ya que la conversación se realiza online y desde una aplicación más familiar para el usuario, por lo tanto, ya registrado en la plataforma diseñada para la empresa, solicita un agente y será derivado a uno disponible de la campaña.

Manual - IPPAD_v1.1 de Mitrol

- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para redes sociales y en el presente Anexo Técnico, se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- 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. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Para el caso de **Redes Sociales,** no se considerará facturable: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas en las que se determinen lo contrario. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

4.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete, describir y detallar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I y PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados mediante el servicio a través de agentes virtuales. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" – "3.2.3 (todos los documentos), los cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

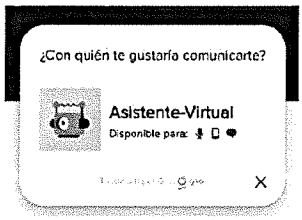
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Ejemplo de Asistente Virtual




- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., propone la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" – "3.2.3 (GLIA Documento descriptivo (en español)) y carpeta "3.2.3.1 Manuales", los cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

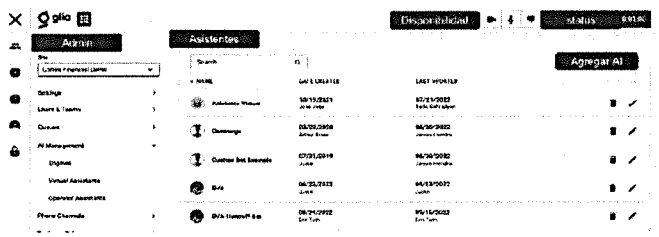
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Ventana de administración de asistentes virtuales en Glia




Manual - GLIA Documento descriptivo (en español)

Como Conavegar "CoBrowsing en Digital-first Engagement"

Inicio de la navegación conjunta
Ofrezca al Visitante CoBrowsing
Durante una interacción, pregunte al visitante si estaría interesado en CoBrowsing.

Aunque técnicamente no es obligatorio, es una buena idea informar al visitante sobre sus intenciones antes de comenzar a CoBrowse.




Manual - Glia - Manual de Operador

- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador del contrato. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- El costo del servicio a través de agentes virtuales será por evento, de conformidad con lo especificado en el formato propuesta económica. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en presente Anexo Técnico se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- **El agente virtual:** Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva acotado a un arbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" – "3.2.3 documentos GLIA Documento descriptivo (en español) y carpeta "3.2.3.1 Manuales", los cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

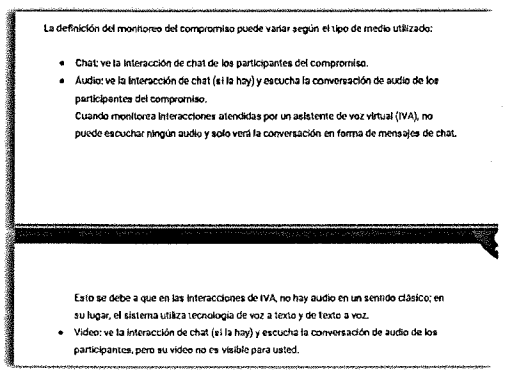
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

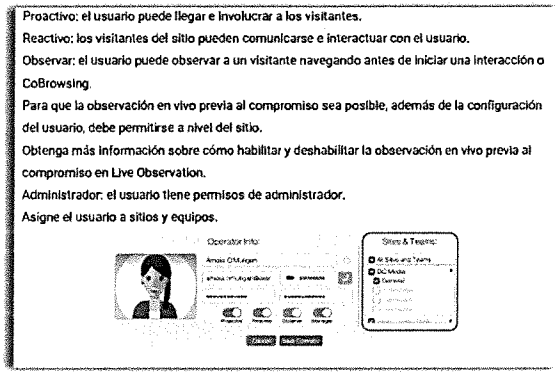
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,


La definición del monitoreo del compromiso puede variar según el tipo de medio utilizado:

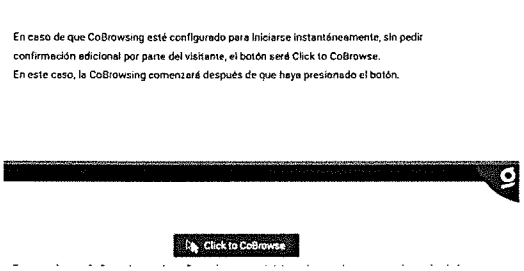
- Chat: ve la interacción de chat de los participantes del compromiso.
- Audio: ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes del compromiso.
  Cuando monitorea interacciones atendidas por un asistente de voz virtual (IVA), no puede escuchar ningún audio y solo verá la conversación en forma de mensajes de chat.

Esto se debe a que en las interacciones de IVA, no hay audio en un sentido clásico; en su lugar, el sistema utiliza tecnología de voz a texto y de texto a voz.

- Video: ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes, pero su video no es visible para usted.

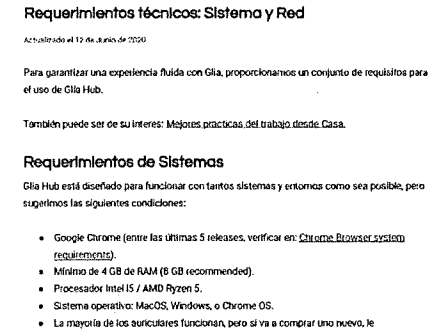

Proactivo: el usuario puede llegar e involucrar a los visitantes.
Reactivo: los visitantes del sitio pueden comunicarse e interactuar con el usuario.
Observar: el usuario puede observar a un visitante navegando antes de iniciar una interacción o CoBrowsing.
Para que la observación en vivo previa al compromiso sea posible, además de la configuración del usuario, debe permitirse a nivel del sitio.
Obtenga más información sobre cómo habilitar y deshabilitar la observación en vivo previa al compromiso en Live Observation.
Administrador: el usuario tiene permisos de administrador.
Asigne el usuario a sitios y equipos.

Manual de Supervisor de Glia


En caso de que CoBrowsing esté configurado para iniciarse instantáneamente, sin pedir confirmación adicional por parte del visitante, el botón será Click to CoBrowse.
En este caso, la CoBrowsing comenzará después de que haya presionado el botón.

Click to CoBrowse

Manual del Operador de Glia


**Requerimientos técnicos: Sistema y Red**

Actualizado el 12 de junio de 2020

Para garantizar una experiencia fluida con Glia, proporcionamos un conjunto de requisitos para el uso de Glia Hub.

También puede ser de su interés: Mejores prácticas del trabajo desde Casa.

**Requerimientos de Sistemas**

Glia Hub está diseñado para funcionar con tantos sistemas y entornos como sea posible, pero sugerimos las siguientes condiciones:

- Google Chrome (entre las últimas 5 releases, verificar en: Chrome Browser system requirements).
- Mínimo de 4 GB de RAM (8 GB recommended).
- Procesador Intel I5 / AMD Ryzen 5.
- Sistema operativo: MacOS, Windows, o Chrome OS.
- La mayoría de los auriculares funcionan, pero si va a comprar uno nuevo, le

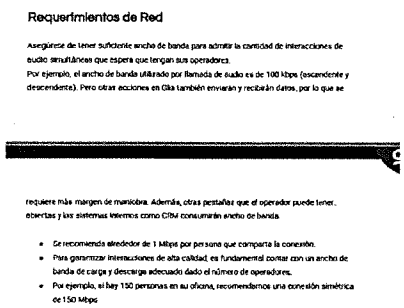
Manual Glia Requerimientos técnicos

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



**Requerimientos de Red**

Asegúrese de tener suficiente ancho de banda para admitir la cantidad de interacciones de audio simultáneas que espera que tengan sus operadores.
Por ejemplo, el ancho de banda utilizado por llamada de audio es de 100 kbps (descendente y descendente). Pero otras acciones en Glia también enviarán y recibirán datos, por lo que se

requiere más margen de maniobra. Además, otras pestañas que el operador puede tener abiertas y los sistemas internos como CRM consumirán ancho de banda.

- Se recomienda alrededor de 1 Mbps por persona que comparte la conexión.
- Para garantizar interacciones de alta calidad, es fundamental contar con un ancho de banda de carga y descarga adecuado dado el número de operadores.
- Por ejemplo, si hay 150 personas en su oficina, recomendamos una conexión simétrica de 150 Mbps

Manual Glia Requerimientos técnicos

- Misma que, en su caso, deberá proveer de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un árbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" – "3.2.3 documentos GLIA Documento descriptivo (en español) y carpeta "3.2.3.1 Manuales", los cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

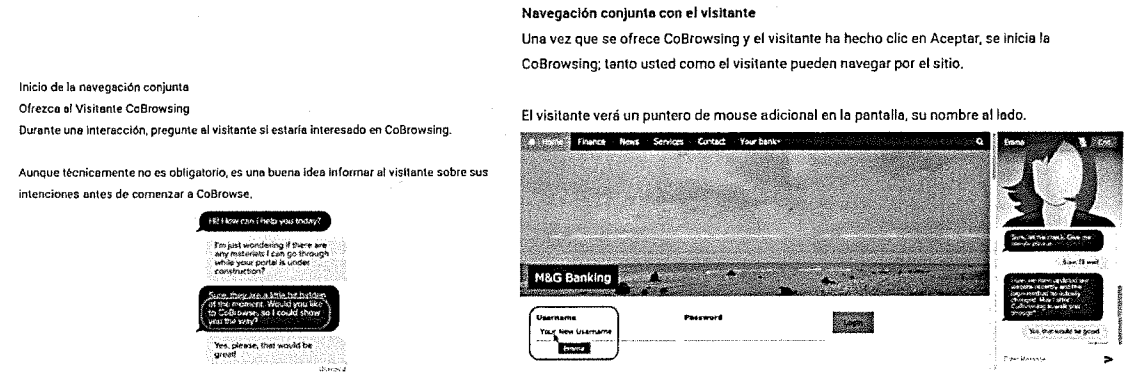
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

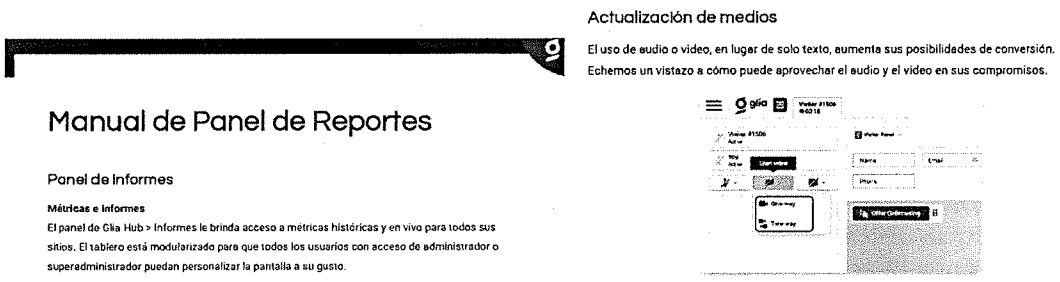
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




Glia Manual de Operador




Glia. Manual Panel de Reportes

Glia – Manual de Operador

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la funcionalidad requerida en el presente punto, que permita una transición fluida entre los canales de comunicación digital, la cual incluye como parte cuando menos lo siguiente:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Integrar comunicación Digital: Chat, Audio y/o Video mediante protocolo WebRTC




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

GLIA Documento descriptivo (en español)

- Permitir contexto visual en tiempo real: Live Observation, CoBrowse, Screen Share e integración con sistemas externos, ejemplo CRMs




GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

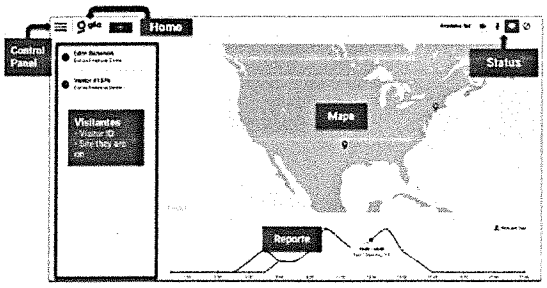
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

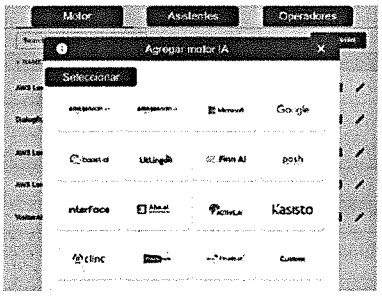
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Contar con tecnología que permita sincronizar sesiones de navegación entre dos o más pestañas del navegador. Debe ser capaz de detectar la pestaña del navegador donde el visitante ha estado activo más recientemente y de transmitir la representación de esa sesión de navegación a un operador (agente) a través de canales seguros.




GLIA Documento descriptivo (en español)

- Contar con implementación y gestión de Inteligencia Artificial (IA) -- A través de canales propios o de terceros, sin importar la tecnología utilizada para el desarrollo de los Bots.




GLIA Documento descriptivo (en español)

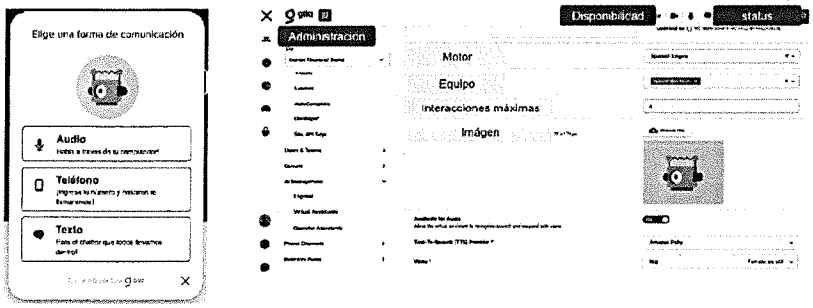
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- El bot debe soportar tanto texto como voz en pantalla para las interacciones con los visitantes en el sitio web, es decir que se le pueda hablar a la pantalla.




GLIA Documento descriptivo (en español)

- Contar con un SDK para aplicaciones móviles nativas Android y iOS, que permitan agregar las funcionalidades de voz en pantalla, video screen share y chat.

Atentamente,

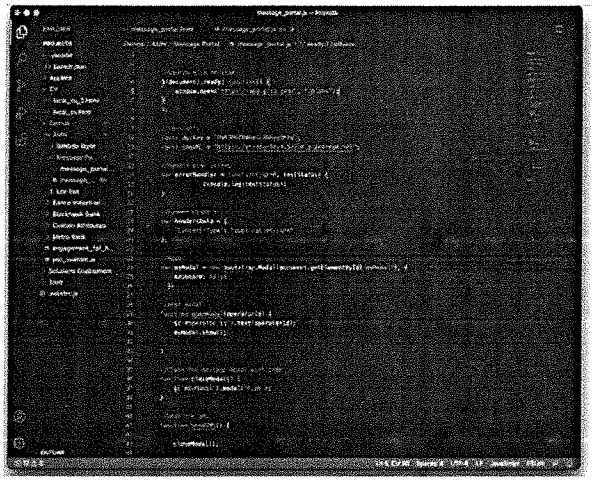
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



iOS SDK - https://github.com/salemove/ios-bundle
iOS Widgets - https://github.com/salemove/ios-sdk-widgets
Android SDK - https://github.com/salemove/android-sdk
Android Widgets - https://github.com/salemove/android-sdk-widgets

GLIA Documento descriptivo (en español)

- Contar con mensajería a través redes sociales de mensajería directa.




GLIA Documento descriptivo (en español)

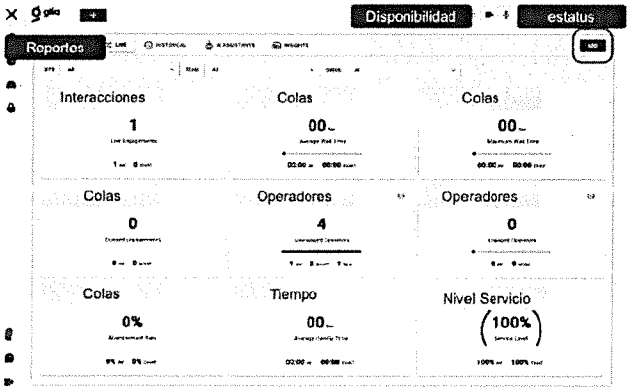
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

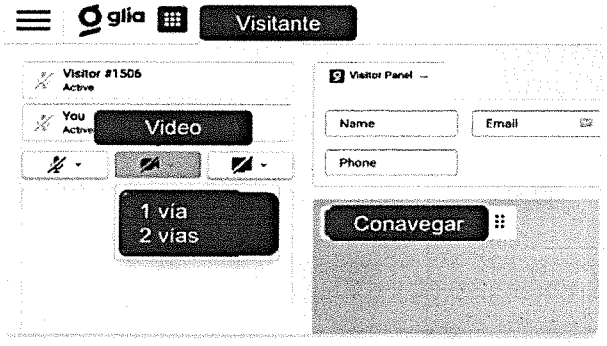
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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




GLIA Documento descriptivo (en español)

- El visitante de un sitio web deberá tener la capacidad de interactuar con un operador a través de varios métodos de comunicación diferentes; todo dentro de su navegador.




GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

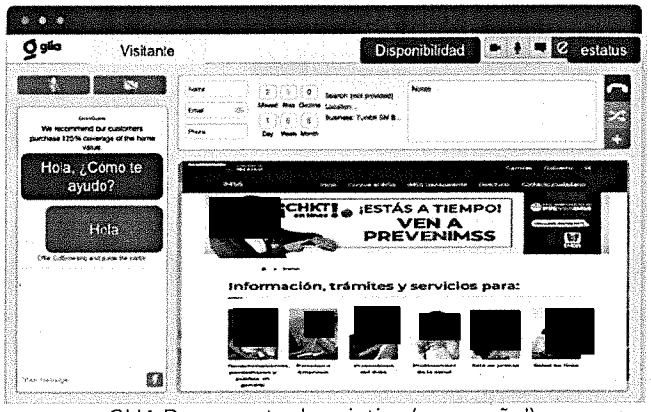
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




GLIA Documento descriptivo (en español)

- El operador o agente deberá contar con una aplicación de navegador dedicada que permite observar las sesiones de navegación de los visitantes, realizar interacciones utilizando cualquier medio de comunicación y administrar las interacciones de los visitantes.




GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

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

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

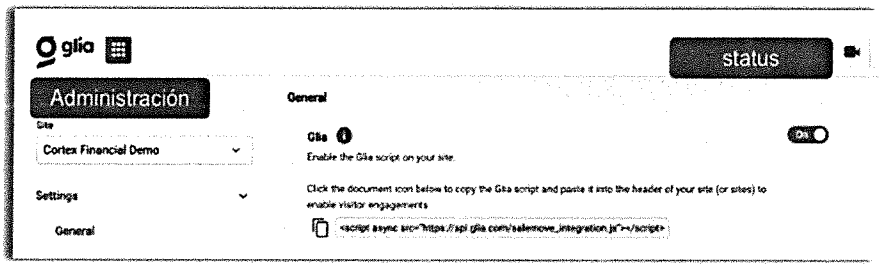
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Se deberá realizar una integración sencilla y lista para usar con cualquier sitio web a través de la instalación exclusivamente de una API en Javascript y no sea necesario hacer modificaciones de mayor complejidad al sitio web existente.

  - La instalación de Glia se realiza al agregar la siguiente línea de JavaScript en el encabezado de la página web.
  - <script async src="https://api.glia.com/salemove_integration.js"></script>

GLIA Documento descriptivo (en español)

- La implementación deberá ser mediante la inclusión de una única etiqueta de secuencia de comandos en el HTML del sitio.




GLIA Documento descriptivo (en español)

- Se deben proporcionar capacidades para personalizar la estética y el flujo de uso de la plataforma.

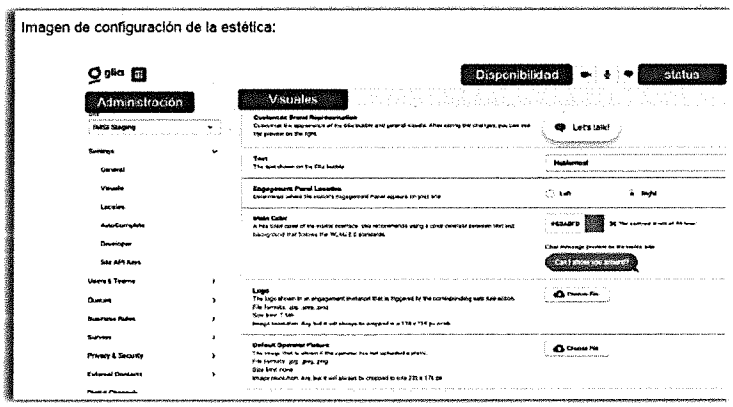
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

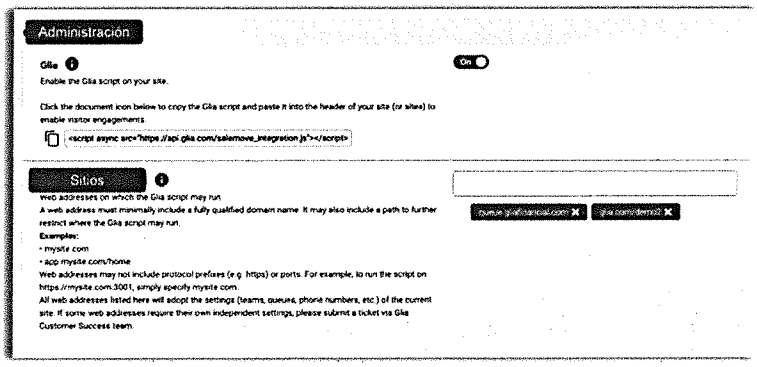
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




GLIA Documento descriptivo (en español)

- Contar con la capacidad para hacer que el aplicativo esté disponible en todo el sitio o solo en determinadas páginas.




GLIA Documento descriptivo (en español); Imagen de la configuración de encendido y apagado en páginas.

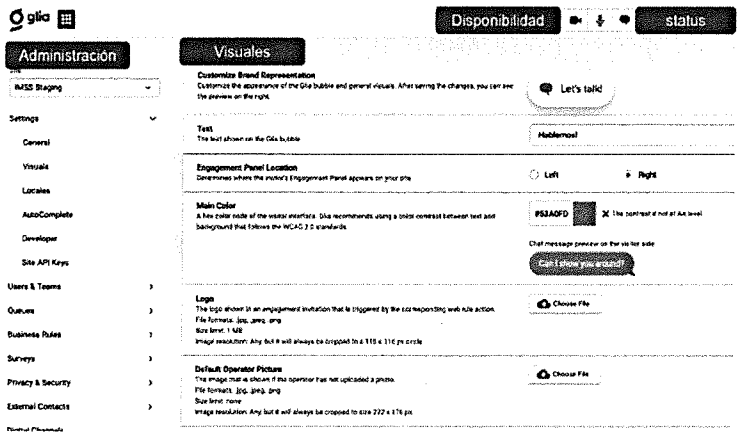
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

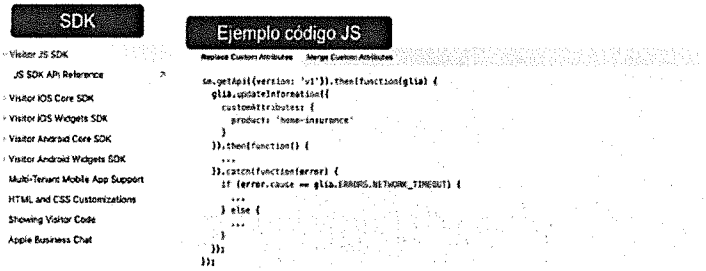
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Deberá permitir una fácil personalización de colores, logotipo, tamaño de pestaña y posicionamiento en la página.




GLIA Documento descriptivo (en español)

- Deberá contar con personalización completa de la experiencia del visitante web con el SDK.




GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

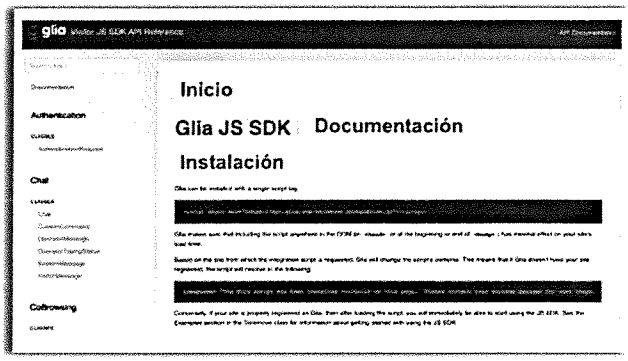
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

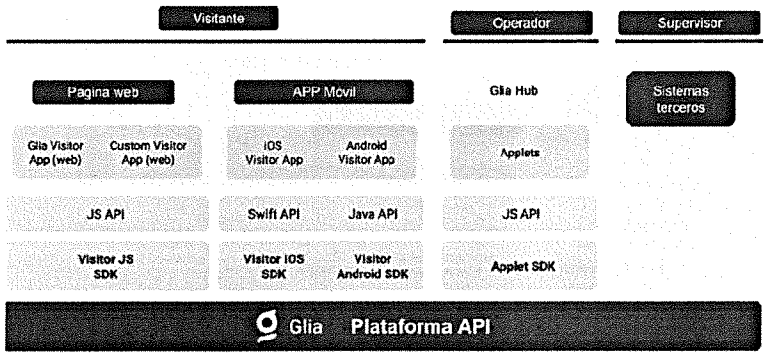
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Incluir integración con otros sistemas a través de un conjunto de API abiertas.




GLIA Documento descriptivo (en español)

- La plataforma se deberá componer de un conjunto de API, SDK y aplicaciones de cliente web.




GLIA Documento descriptivo (en español)

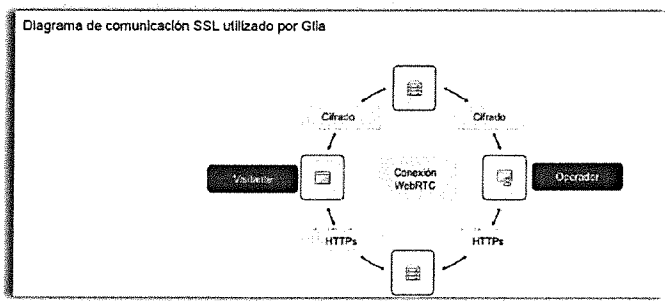
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

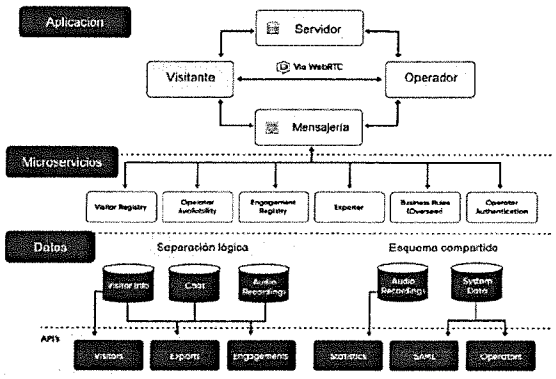
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- La plataforma debe utilizar en canales de comunicación seguros (SSL) y basados en arquitectura orientada a servicios (SOA) que se implementan utilizando microservicios.




GLIA Documento descriptivo (en español)

Diagrama de arquitectura SOA de Glia




GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

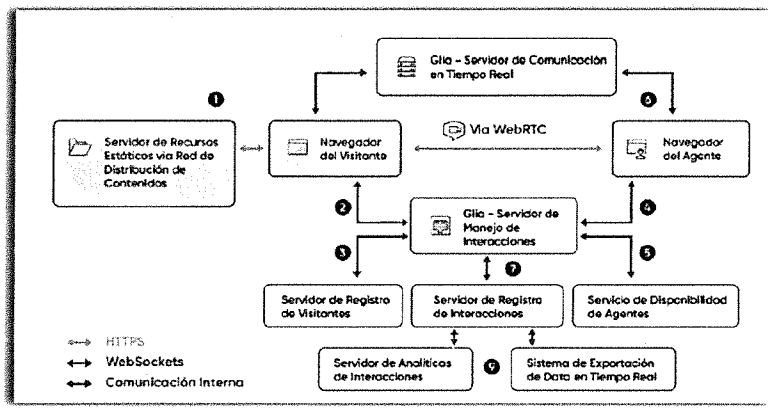
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Los canales de comunicación utilizados por la plataforma deben incluir WebRTC, Secure WebSockets, transferencia de información a través de HTTPS y comunicación de plataforma interna.




GLIA Documento descriptivo (en español)

- La infraestructura deberá ser completamente en la nube , ofrecer una plataforma de computación en la nube escalable que proporciona seguridad y privacidad de un extremo a otro.

Infraestructura de Glia está desplegada en la nube AWS. A continuación, muestra del reporte SOC 2 Type2:

AICPA SOC

**SOC 2**
**TIPO II**
**CERTIFICACIÓN**

El centro de datos de Glia está alojado y administrado por AWS (físicamente). AWS tiene un tiempo de actividad promedio del 99,95 %.

Para demostrar nuestro compromiso con el servicio y la calidad de los lanzamientos de productos, hemos introducido un SLA de tiempo de actividad del 99 % para la plataforma Glia (para clientes que no son empresas).

Además de nuestro compromiso de tiempo de actividad, también ofrecemos:
Comunicación pública oportuna de cualquier interrupción del servicio no programada de más de 10 minutos de duración a través de nuestro sitio web de estado del sistema status.glia.com
Tiempo de respuesta de 0 a 3 horas para problemas clasificados como de alta prioridad
Tiempo de respuesta inferior a 48 horas para problemas clasificados como de prioridad media
Menos de 5 días hábiles para asuntos clasificados como Baja prioridad
Además, los clientes empresariales de Glia reciben: Tiempo de actividad mejorado SLA 24/7/365 soporte de emergencia por teléfono y correo electrónico de 9 a. m. a 5 p.

GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Deberá proporcionar la capacidad de integrar los datos de la plataforma a otros sistemas a través de API o de exportación en tiempo real. Adicionalmente deberá integrarse con Quick Sight, sistema de inteligencia de negocio para mayor profundidad de reportes de operación y análisis.




GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

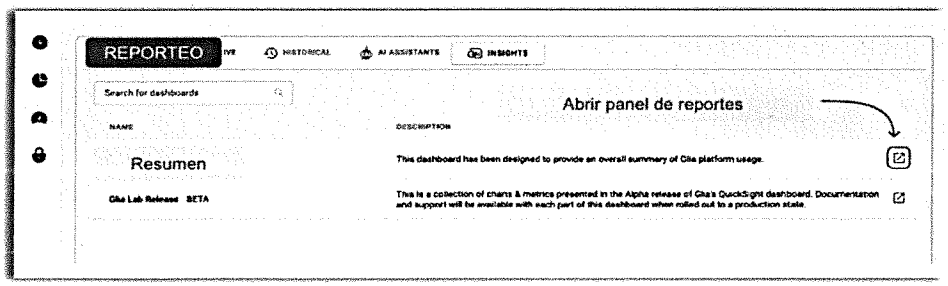
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

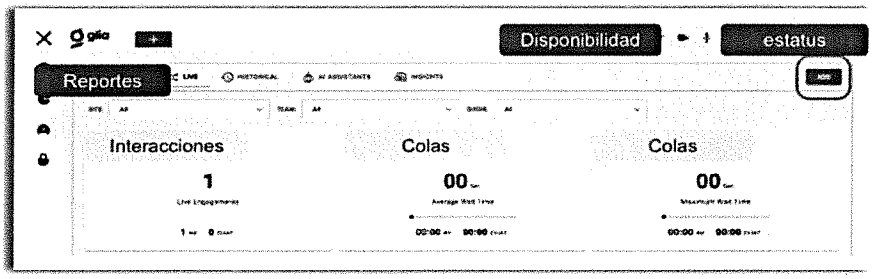
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- La aplicación deberá contar con dashboards en tiempo real para brindar estadísticas por equipos y colas.




GLIA Documento descriptivo (en español)

- Estadísticas de interacciones: Interacciones en vivo, tiempo promedio de manejo, nivel de servicio.




GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

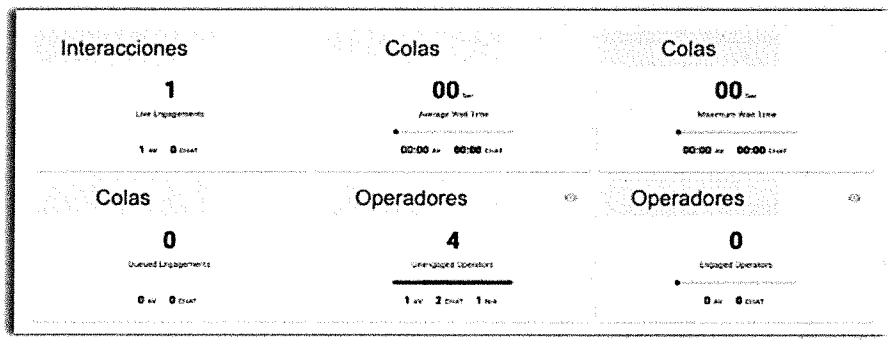
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

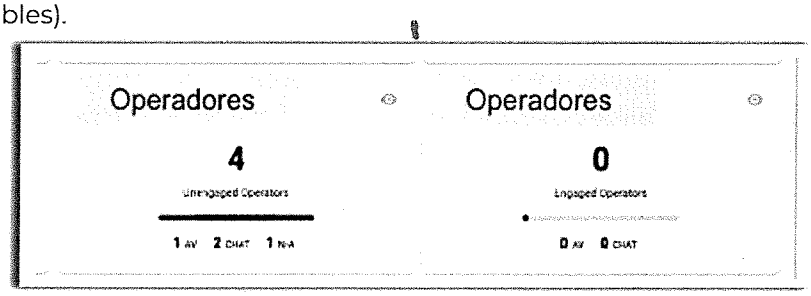
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Estadísticas de colas: Tiempo de espera promedio, tiempo de espera máximo, interacciones en cola, tasa de abandono.




GLIA Documento descriptivo (en español)

- Estadísticas de operadores: Operadores sin interacciones, operadores con interacciones, tiempos de estado (los operadores pueden tener varios estados configurables).




GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

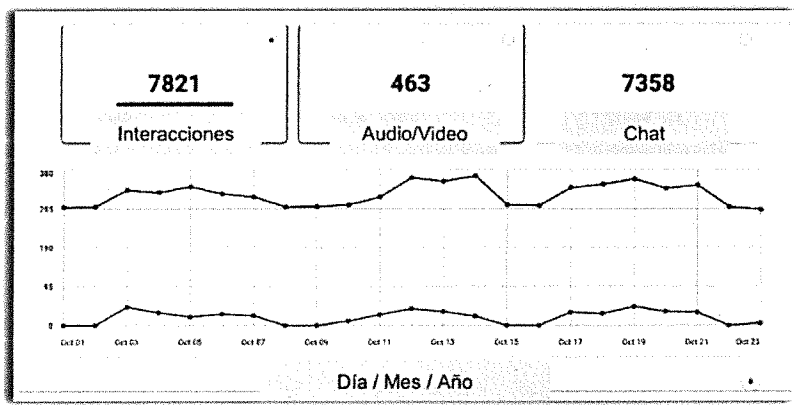
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

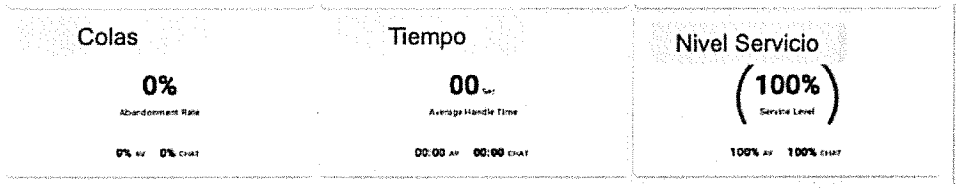
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- La aplicación deberá contar con dashboards históricos para brindar estadísticas por equipos y colas. También permite la selección del período de tiempo para mayor granularidad (semana, día, hora).




GLIA Documento descriptivo (en español)

- Estadísticas de interacciones: Total de Interacciones, Interacciones de Audio/Video y/o Chat.




GLIA Documento descriptivo (en español)

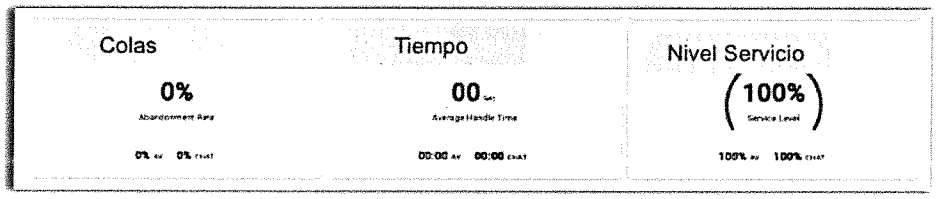
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

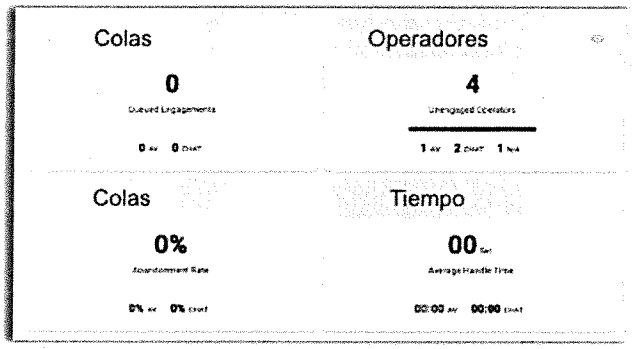
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Niveles de servicio: nivel de servicio total, nivel de servicio de audio / video, nivel de servicio de chat




GLIA Documento descriptivo (en español)

- Estadísticas de colas: Tiempo de espera promedio, tiempo de espera máximo, tasa de abandono, tiempo promedio de manejo.




GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

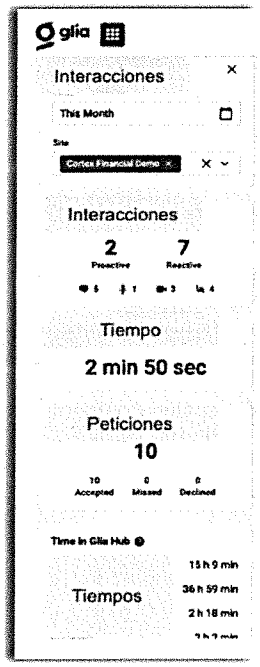
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Estadísticas de operadores: Cantidad de interacciones, tiempos de estado (los operadores pueden tener varios estados configurables).




GLIA Documento descriptivo (en español)

**Seguridad**

- Seguridad de la Aplicación. La plataforma ofertada deberá contar con 5 roles de usuario distintos garantizan que sólo los usuarios con la autorización adecuada tengan

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

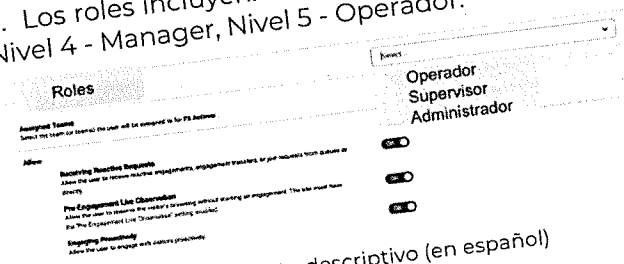
**Infocredit, S. de R.L. de C.V.**
**RFC: INF960111P76**
**Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16**
**Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

acceso al sistema. Los roles incluyen: Nivel 1 - Admin, Nivel 2 - Support Staff, Nivel 3 - Super Manager, Nivel 4 - Manager, Nivel 5 - Operador.




GLIA Documento descriptivo (en español)

- Autenticación. La plataforma ofertada deberá permitir varios mecanismos de autenticación y autorización en la aplicación Operator Client, que incluyen entre ellos: Formed-based Authentication , Single Sign-ON , API Token, Application Token y JSON Web Tokens (JWTs)




GLIA Documento descriptivo (en español)

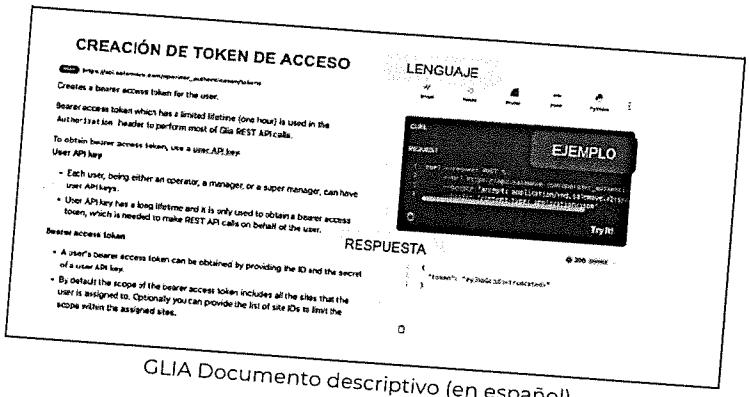
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTR

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

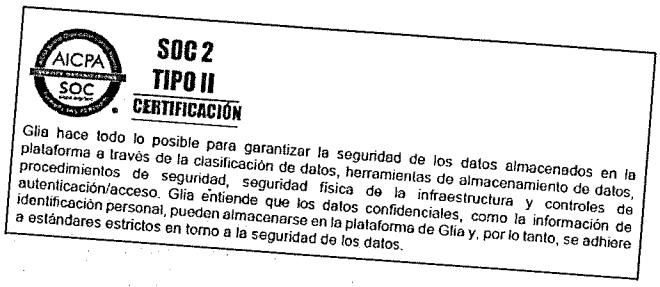
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




GLIA Documento descriptivo (en español)

- Información (Data). La plataforma ofertada deberá garantizar la seguridad de los datos almacenados en la plataforma a través de la clasificación de datos, las herramientas de almacenamiento, los procedimientos de seguridad, la seguridad física de la infraestructura y los controles de autenticación / acceso. El almacenamiento de datos en el sistema y datos de los clientes deben estar alojados en bases de datos independientes y al mismo tiempo, garantizar que los datos específicos del cliente estén separados lógicamente de los datos de otros clientes.

Extracto de Reporte de SOC 2:




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
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**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Hay dos tipos de datos que se almacenan en la Plataforma Glia:
Datos del cliente: esto incluye datos sobre los visitantes del cliente, su información de participación, transcripciones de chat y grabaciones de audio. Los datos del cliente se separan lógicamente de los datos de otros clientes y de los datos del sistema.
Datos del sistema: esto incluye datos como la información del operador, estadísticas, registros de aplicaciones y telemetría, y otros datos no específicos del cliente que se almacenan en un entorno único para respaldar el funcionamiento de la plataforma. Glia puede enmascarar/ocultar datos confidenciales y deshabilitar funciones de los operadores. Para los clientes que no desean que los datos se almacenen en la plataforma Glia, se proporciona una opción de almacenamiento sin datos. Si se hace esto, toda la información está temporalmente en la memoria después de que finaliza el compromiso, pero no se guarda en el almacenamiento persistente. Una vez que finaliza un compromiso, nuestro proceso de exportación se ejecuta para tomar toda la información que está en la memoria y la envía a los sistemas de nuestro cliente a través de una publicación HTTPS restringida por IP. Después de esta publicación HTTPS, la información se elimina de la memoria.

GLIA Documento descriptivo (en español)

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al resguarda datos confidenciales, como la información de identificación personal deberá adherirse y cumplir estándares estrictos en torno a la seguridad de los datos.

Extracto de Reporte de SOC 2:

AICPA SOC

**SOC 2**
**TIPO II**
**CERTIFICACIÓN**

Glia hace todo lo posible para garantizar la seguridad de los datos almacenados en la plataforma a través de la clasificación de datos, herramientas de almacenamiento de datos, procedimientos de seguridad, seguridad física de la infraestructura y controles de autenticación/acceso. Glia también proporciona una política de retención de datos indefinida, lo que significa que los datos se almacenan hasta que se realiza una solicitud de eliminación.

GLIA Documento descriptivo (en español)

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuenta con controles de datos. Los datos deben estar estrictamente controlados dentro de la organización y debe estar restringido a una lista de desarrolladores / dispositivos que se especifican en un Plan de Seguridad de la Información. Debe emplear estrictos controles de acceso que sigan un principio de acceso con privilegios mínimos. Asegurando que solo las

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

Extracto de Reporte de SOC 2

**SOC 2**
**TIPO II**
**CERTIFICACIÓN**

Glia cumple con SOC 2 y GDPR. Además, la infraestructura de Glia está alojada en AWS. La infraestructura de TI que proporciona AWS está diseñada y administrada de acuerdo con las mejores prácticas de seguridad y una variedad de estándares de seguridad de TI, que incluyen:
SOC 1/SSAE 16/ISAE 3402 (antes SAS 70)
SOC 2
SOC 3
FISMA
PCI DSS Nivel 1
ISO 9001 / ISO 27001
MTCS Nivel 3

Se puede acceder a información adicional aquí: https://aws.amazon.com/compliance/

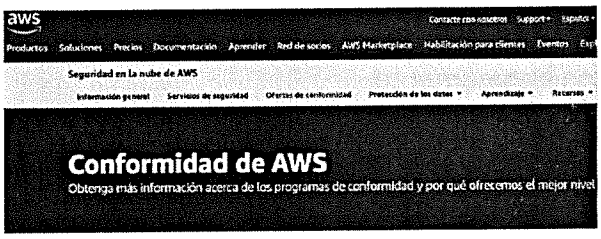
Los productos y servicios de Glia se auditan para verificar el cumplimiento de SOC2-2, las vulnerabilidades del sistema mediante pruebas de penetración automatizadas y manuales de terceros y mediante escaneos mensuales de la red. Glia no está sujeta a ninguna supervisión regulatoria, sin embargo, Glia ayuda a los clientes a cumplir con sus obligaciones regulatorias.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

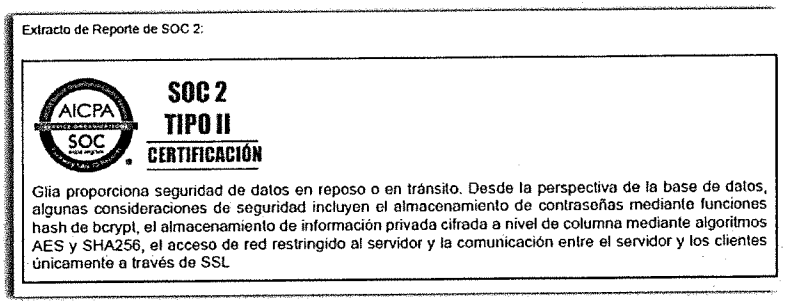
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




http://was.amazon.com/es/compliance/

GLIA Documento descriptivo (en español)

- Desde la perspectiva de la base de datos, algunas consideraciones de seguridad deberá ser almacenar contraseñas usando funciones de hash bcrypt, almacenar información privada encriptada a nivel de columna usando algoritmos AES y SHA256, deberá tener acceso restringido de red al servidor, solo comunicación entre el servidor y los clientes a través de SSL, etc.




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

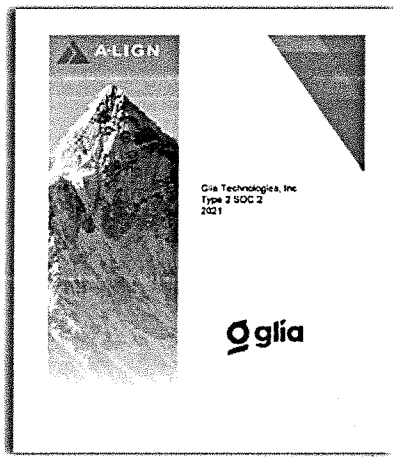
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

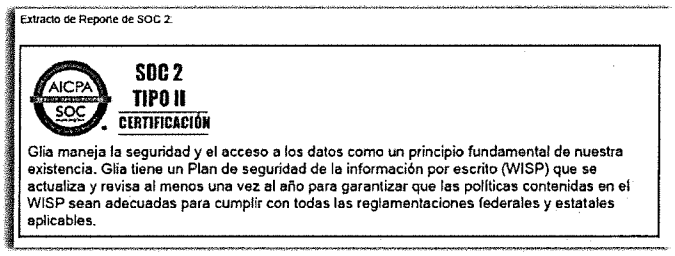
- El proveedor deberá tener un informe publicado de Controles de Organización de Servicios 2 (SOC 2).

Se adjunta enlace con el documento

A-LIGN SOC2 2021 (System and Organization Controls 2) Compliance Report.pdf - Google Drive




- Procesos y procedimientos de Seguridad


Extracto de Reporte de SOC 2:

AICPA SOC

**SOC 2**
**TIPO II**
**CERTIFICACIÓN**

Glia maneja la seguridad y el acceso a los datos como un principio fundamental de nuestra existencia. Glia tiene un Plan de seguridad de la información por escrito (WISP) que se actualiza y revisa al menos una vez al año para garantizar que las políticas contenidas en el WISP sean adecuadas para cumplir con todas las reglamentaciones federales y estatales aplicables.

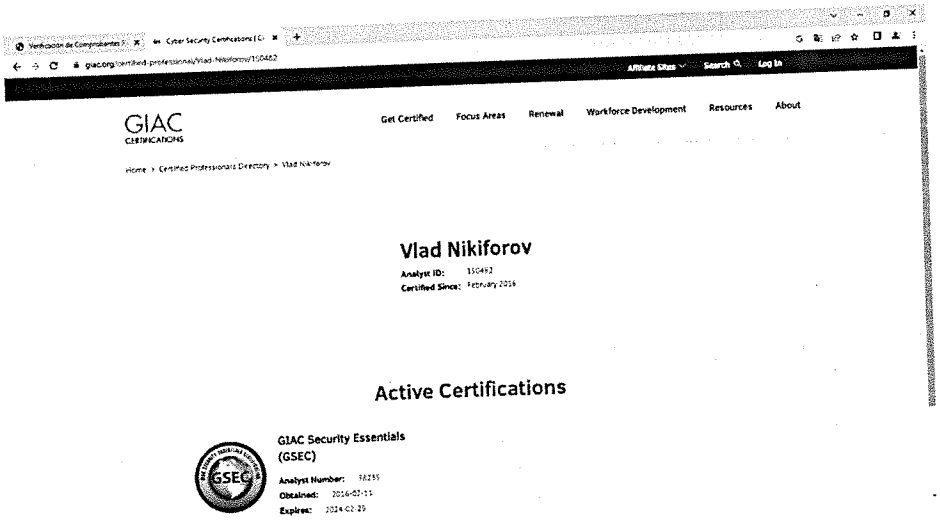
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuenta con personal dedicado con responsabilidad por la seguridad en toda la organización. El personal dedicado a seguridad debe poseer la Certificación GIAC Security Essentials (GSEC).




- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá llevar a cabo verificaciones de antecedentes penales, según lo permitido por la ley, como parte de las prácticas de detección previas al empleo para todos los empleados y de acuerdo con el puesto y el nivel de acceso del empleado.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATO

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Extracto de Reporte de SOC 2:

**SOC 2 TIPO II CERTIFICACIÓN**

t. Todos los empleados recién contratados y recontratados deben someterse a una verificación de antecedentes penales.
Las verificaciones de antecedentes deben verificar por lo menos los últimos 7 años de actividad delictiva donde el
el individuo ha trabajado, vivido o asistido a la escuela cubriendo todas las jurisdicciones.
tu Los empleados y sus familias inmediatas tienen prohibido usar sus puestos con el empresa para beneficio personal o privado, divulgar información confidencial sobre clientes,
o tomar cualquier acción que no sea en el mejor interés de los clientes.
v. Todos los empleados están obligados a mantener el cumplimiento continuo de todas las declaraciones de la
políticas, procedimientos y estándares de la compañía, y con negocios legales y éticos. practicas

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe registrar todos los accesos a los sistemas y las ubicaciones físicas.

Extracto de Reporte de SOC 2:

**SOC 2 TIPO II CERTIFICACIÓN**

Glia proporciona un amplio registro en la plataforma y conserva todos los registros durante 1 año. Los registros de auditoría incluyen la siguiente información de identificación:
• Fecha/hora del evento

• Tipo de evento
• Identificación de usuario y/o identificación del sistema asociada
• Identidad y/o ubicación de la terminal
• Direcciones y protocolos de red
• Registros de accesos al sistema exitosos y fallidos u otros accesos a recursos
• Cambios en las configuraciones del sistema
• Uso de privilegios
• Uso de utilidades y aplicaciones del sistema
• Archivos a los que se accede y los tipos de acceso (p. ej., lectura, modificación, creación, copia, eliminación)
• Alarmas generadas por el control de acceso o cualquier otro sistema de protección (por ejemplo, ID/IP)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá contar con políticas y procedimientos formales para delinear los estándares mínimos para el acceso lógico su Aplicación e Infraestructura.

Extracto de Reporte de SOC 2:

AICPA SOC — **SOC 2 TYPE II CERTIFIED**

Todos nuestros servidores ejecutan Linux con una configuración de servidor reforzada proporcionada por Amazon y se comunican entre sí mediante la red privada virtual proporcionada por AWS.

Glia utiliza AlertLogic como el sistema de detección de intrusos (IDS) para identificar amenazas las 24 horas del día, los 7 días de la semana. AlertLogic es el líder en soluciones de seguridad y cumplimiento para la nube, que brinda información detallada sobre seguridad y protección continua. Threat Manager de AlertLogic detecta actividad sospechosa en entornos de red, identificaràpidamente amenazas a los activos y alerta al equipo de Glia. La herramienta monitorea el tráfico de la red y analiza todos los eventos con ActiveAnalytics para identificar los eventos de seguridad que requieren atención mediante la correlación inteligente de múltiples factores.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá contar con un Plan de Seguridad de la Información Escrito (WISP) que se actualice y revise al menos una vez al año para garantizar que las políticas contenidas en el mismo sean adecuadas para cumplir con todas las regulaciones federales y estatales aplicables.
  - Se adjunta enlace con el documento.
  - https://drive.google.com/file/d/1wyAUTRj3y0xk0E8nfn4IsSLG6s_1HsfY/view?usp=sharing

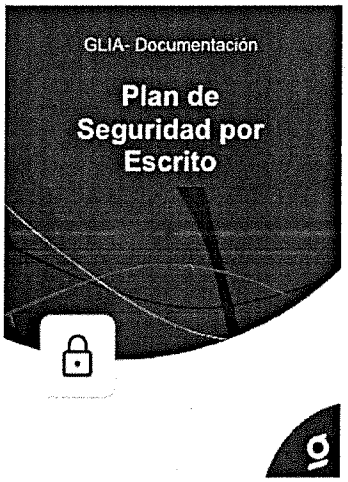
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




Para el agente virtual en la opción de ecobrowsing se deberá contar con la funcionalidad de proteger la información y datos personales y confidenciales de los derechohabientes y contribuyentes así mismo no deberá de grabar por video las interacciones. **La solución ofertada no realiza grabación de video con la finalidad de seguir siendo una solución que cumple con los más altos estándares de seguridad (PCI compliant). Permite la grabación de los chats y voz durante la interacción. Los cuales pueden ser consultados posteriormente.**

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- El costo será fijo por cada evento completo, por lo que, en caso de llamadas cortadas o procesos interrumpidas por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a lo largo de la llamada, este evento solo se podrá cobrar al 30%. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- El costo de evento del agente virtual, en caso de evento completo dependerá del grado de satisfacción del usuario, medido en la encuesta de salida. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

:

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

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Si alguna pregunta no es contestada de manera adecuada, el pago es cero, sin embargo, en caso de reincidencia sobre la misma desviación con información imprecisa o no correcta o confusa o equivocada, se aplicará deductiva que corresponderá al costo de 5 eventos.

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

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta, describe y detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada en caso de ser requeridas por El Instituto, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, de forma que se provean los servicios institucionales solicitados por los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, mediante el servicio sin la intervención de agentes de atención humano, pudiendo desbordar la atención en agente humano a petición del usuario del servicio. limitativa **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" "3.2.3" con nombre del documento "GLIA Documento descriptivo (en español)" y en "3.2.3.1" el documento "Glia - Manual de Supervisor", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

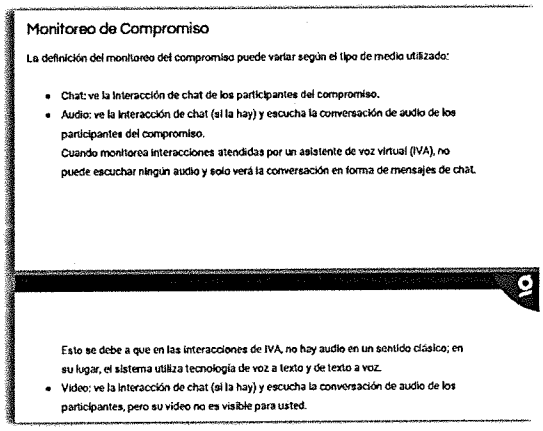
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Monitoreo de Compromiso

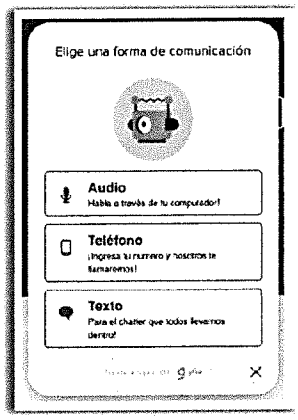
La definición del monitoreo del compromiso puede variar según el tipo de medio utilizado:

- Chat: ve la interacción de chat de los participantes del compromiso.
- Audio: ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes del compromiso.
  Cuando monitorea interacciones atendidas por un asistente de voz virtual (IVA), no puede escuchar ningún audio y solo verá la conversación en forma de mensajes de chat.

Esto se debe a que en las interacciones de IVA, no hay audio en un sentido clásico; en su lugar, el sistema utiliza tecnología de voz a texto y de texto a voz.

- Video: ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes, pero su video no es visible para usted.

Glia - Manual de Supervisor




GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa 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 cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes no humanos o automatización de la operación. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4.", subcarpeta "4.1" con nombre del documento "4.1.13 Proceso para la mejora continua del servicio" y en carpeta "1" subcarpeta "1.2" documento en Excel "1 - Cronograma Servicio Integral de CCIMSS en Morelia Michoacán" los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

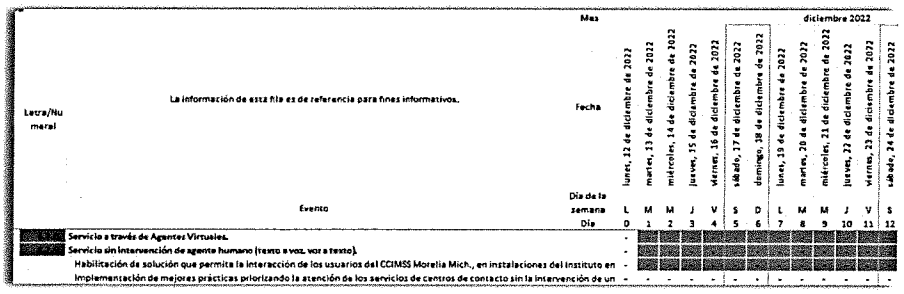


Imagen del Cronograma

- Las propuestas de automatización deberán realizarse de manera conjunta por escrito al administrador del contrato. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- El costo del servicio a través de agentes no humanos será por evento de conformidad con los especificado en formato propuesta económica. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en el presente Anexo Técnico se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS Morelia, Michoacán, al inicio de operaciones. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- Para el caso de estos servicios, el costo será por evento, entendiendo que los eventos atendidos son la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre del evento, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- El costo del servicio será fijo y aplicará al 100% solo en eventos completos, por lo que, en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

herramienta de atención, propuesta por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., este evento no tendrá costo para El Instituto **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**.

- Eventos Informativo.- Cuando se proporciona información con consulta (s) a bases de datos: 100%
- Cuando la transacción con consulta a bases de datos y se pone a disposición del usuario con aceptación de usuario: 100%
- Cuando la transacción con consulta a bases de datos y se pone a disposición del usuario sin aceptación de usuario: 30% de la tarifa ofertada.
- Evento no exitosa: en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención ofertada= 0%

4.2.10. Servicios Web.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete, describir y detallar todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**:

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará, detallará documentará y habilitará una solución que permitirá la interacción de los usuarios del

Atentamente,

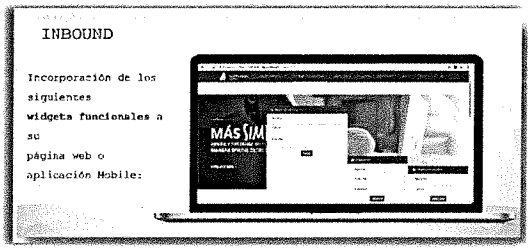
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

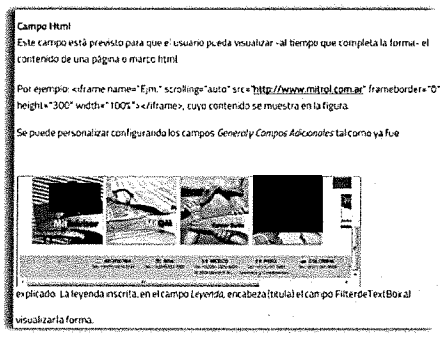
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

CCIMSS Morelia, Michoacán, y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer atención a los usuarios a través de los Servicios Web Institucionales, descritos en el presente a través de accesos a internet por parte de los usuarios / operadores del CCIMSS Morelia, Michoacán, utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.1" con nombre del documento "Administrador ACD" y "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**










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

Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

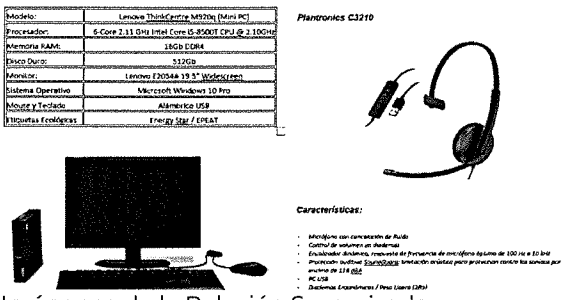
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

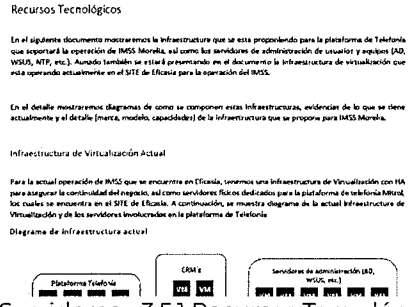
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla y habilita las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos centrales de CCIMSS Morelia, Michoacán, en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS Morelia, Michoacán, y en su caso, dentro de las páginas web del Instituto. ***(la información soporte a los presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. TI" subcarpeta "3.2 Manuales" subsecuente 3.2.1. Mitrol documento Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3.5" archivo 3.5.1 Recursos Tecnológicos" y subcarpeta "3.7" subcarpeta 3.7.1 Topologías" y carpeta "2." Subcarpeta "2.3", carpeta "3.1" documento "Propuesta Económica compra PCs para Morelia Mich.", son los documentos forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).***



Imágenes de la Relación Sumarizada


Recursos Tecnológicos

En el siguiente documento mostraremos la infraestructura que se esta proponiendo para la plataforma de Telefonía que soportará la operación de IMSS Morelia, así como los servidores de administración de usuarios y equipos (AD, WSUS, NTP, etc.). Aunado también se estará presentando en el documento la infraestructura de virtualización que está operando actualmente en el SITE de Eficasia para la operación del IMSS.

En el detalle mostraremos diagramas de como se componen estas infraestructuras, evidencias de lo que se tiene actualmente y el detalle (marca, modelo, capacidades) de la infraestructura que se propone para IMSS Morelia.

Infraestructura de Virtualización Actual

Para la actual operación de IMSS que se encuentra en Eficasia, tenemos una infraestructura de Virtualización con HA para asegurar la continuidad del negocio, así como servidores físicos dedicados para la plataforma de telefonía Mitrol, los cuales se encuentra en el SITE de Eficasia. A continuación, se muestra diagrama de la actual infraestructura de Virtualización y de los servidores involucrados en la plataforma de Telefonía

Diagrama de infraestructura actual


Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

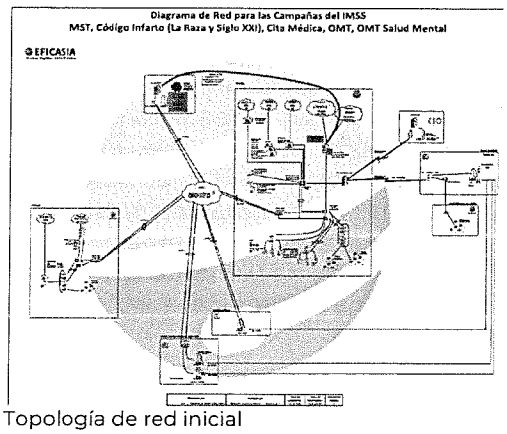
**Infocredit, S. de R.L. de C.V.**
**RFC: INF960111P76**
**Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16**
**Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020**

www.eficasia.com

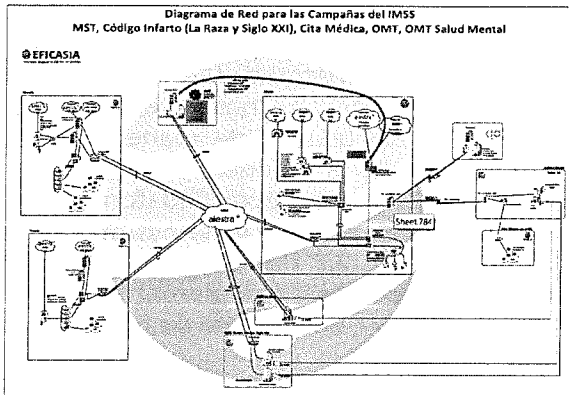
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Topología de red inicial



Topología de red fase 2 con operación en Morelia Mich.

compucentro

| | | | |
|---|---|---|---|
| Cotización | 25271 | PO | 21202 |
| Atención | Alejandro Espinosa | Especialista | |
| Puesto | Director TI | RU | Cómputo Personal |
| Dirección | | Moneda | Pesos |
| Cotización Nombre | Eficasia - Morelia | Fecha | 25/Noviembre/2022 |

| PARTIDA | DESCRIPCIÓN | CANT | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| | Equipo HP | | | |
| 1 | "Perfil OS" Desktop 430 G7 i5 8500 3.0 GHz RAM 8GB 512 SSD WiFi 11 DWN 10 WPI | 300 | $12,680.04 | $3,804,012.00 |
| 2 | Mantenimiento de Hardware HP in situ al siguiente día laborable durante 3 Años para equipos de escritorio | 300 | $324.32 | $97,296.00 |
| 3 | Monitor HP P22va G4 FHD | 300 | $2,237.04 | $671,196.00 |
| 4 | Módulo RAM 8GB DDR4 SDRAM (Para crecer el equipo a 16 GB RAM Totales) | 300 | $705.60 | $211,680.00 |
| 5 | Servicio de Add on Memoria & Cerrado Eléctrico | 300 | $102.32 | $30,696.00 |

Orden de compra - Propuesta Económica compra PCs para Morelia Mich.

Atentamente,

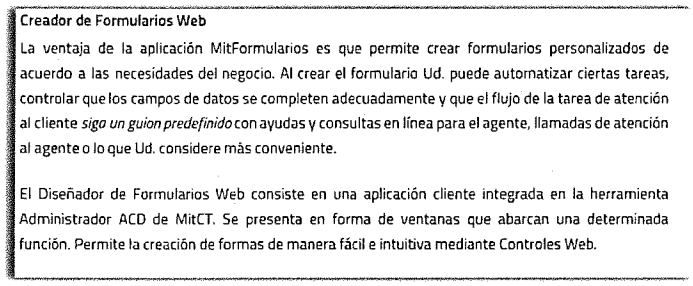
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera El Instituto por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, El Instituto podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subcarpeta "3.2.1" documento "Administrador ACD", es el documento que forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**



**Creador de Formularios Web**

La ventaja de la aplicación MitFormularios es que permite crear formularios personalizados de acuerdo a las necesidades del negocio. Al crear el formulario Ud. puede automatizar ciertas tareas, controlar que los campos de datos se completen adecuadamente y que el flujo de la tarea de atención al cliente *siga un guion predefinido* con ayudas y consultas en línea para el agente, llamadas de atención al agente o lo que Ud. considere más conveniente.

El Diseñador de Formularios Web consiste en una aplicación cliente integrada en la herramienta Administrador ACD de MitCT. Se presenta en forma de ventanas que abarcan una determinada función. Permite la creación de formas de manera fácil e intuitiva mediante Controles Web.

Manual - Administrador ACD

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios que permita la concertación, confirmación, cancelación y emisión de avisos mediante una herramienta tecnológica (Web call back), así mismo deberá permitir realizar citas médicas, trámites y servicios vía internet, disponibles en los horarios de atención que determine el área usuaria de la campaña. **la información soporte a la presente**

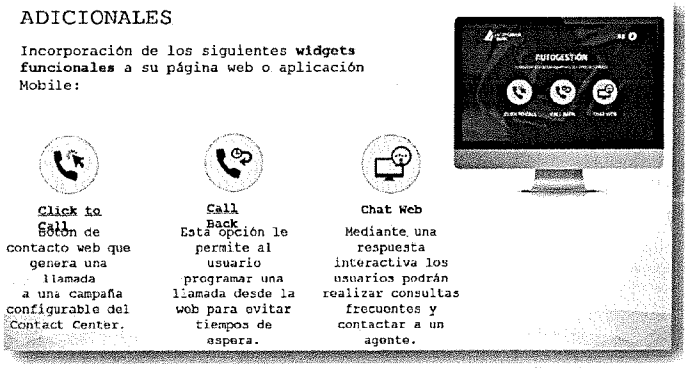
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subcarpeta "3.2.1" documento "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y la carpeta "11" subcarpeta "11.1" documento "01 IVR y Flujo IMSS Cita Médica" y "05 Flujo IMSS OMT (Médica)", es el documento que forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

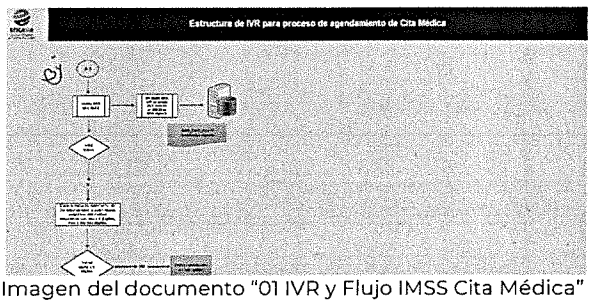


Imagen del documento "01 IVR y Flujo IMSS Cita Médica"

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

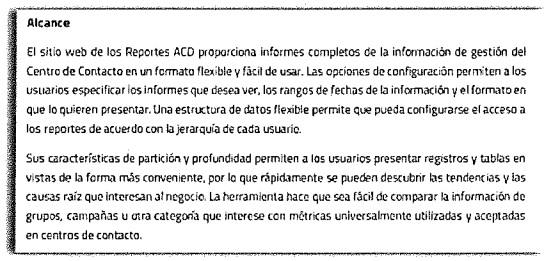
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla y habilita una consola o sistema informático de gestión de administración que permita monitorear, emitir reportes, verificar el desarrollo de las actividades y demás requerimientos específicos que al efecto se le solicite a Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subcarpeta "3.2.1" documento "Reportes ACD v1.1" y "Supervisor ACD v1.1", es el documento que forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

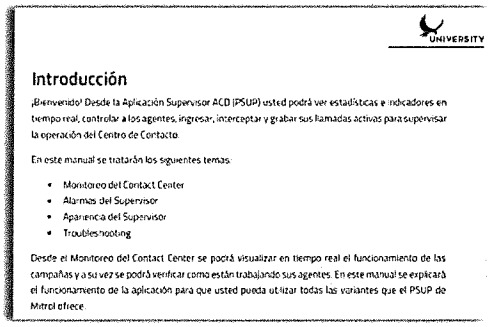


**Alcance**

El sitio web de los Reportes ACD proporciona informes completos de la información de gestión del Centro de Contacto en un formato flexible y fácil de usar. Las opciones de configuración permiten a los usuarios especificar los informes que desea ver, los rangos de fechas de la información y el formato en que lo quieren presentar. Una estructura de datos flexible permite que pueda configurarse el acceso a los reportes de acuerdo con la jerarquía de cada usuario.

Sus características de partición y profundidad permiten a los usuarios presentar registros y tablas en vistas de la forma más conveniente, por lo que rápidamente se pueden descubrir las tendencias y las causas raíz que interesan al negocio. La herramienta hace que sea fácil de comparar la información de grupos, campañas u otra categoría que interese con métricas universalmente utilizadas y aceptadas en centros de contacto.

Manual – "Reportes ACD v1.1" de Mitrol



UNIVERSITY

**Introducción**

¡Bienvenido! Desde la Aplicación Supervisor ACD (PSUP) usted podrá ver estadísticas e indicadores en tiempo real, controlar a los agentes, ingresar, interceptar y grabar sus llamadas activas para supervisar la operación del Centro de Contacto.

En este manual se tratarán los siguientes temas:

- Monitoreo del Contact Center
- Alarmas del Supervisor
- Apariencia del Supervisor
- Troubleshooting

Desde el Monitoreo del Contact Center se podrá visualizar en tiempo real el funcionamiento de las campañas y a su vez se podrá verificar como están trabajando sus agentes. En este manual se explicará el funcionamiento de la aplicación para que usted pueda utilizar todas las variantes que el PSUP de Mitrol ofrece.

Manual – "Supervisor ACD v1.1" de Mitrol

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona, detalla y habilita en su herramienta de atención a usuarios y en coordinación con El Instituto, los candados de seguridad tales como Completel y Automated Public Turing Test to tell Computers and Humans Apart (CAPTCHA). **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "11.", subcarpeta "11.9" subcarpeta "11.9.3 Servicios Web", el documento contenido forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

- El costo del servicio a través de agentes no humanos será por evento de conformidad con los especificado en formato propuesta económica y a solicitud del Instituto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

4.2.11. Buzón de Voz

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta el servicio denominado "Buzón de Voz" (principalmente usado en horarios fuera de servicio), Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta, brinda el servicio de grabado (al 100%) de mensajes de voz por parte de los usuarios de los servicios, los cuales deberán quedar almacenados, registrados y debidamente identificados por campaña, ID, fecha, hora, número telefónico y tema, a efecto de que puedan ser accedidos por parte del personal asignado por el área usuaria de la campaña vía la Solución Tecnológica ofertada por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., con la finalidad de dar el seguimiento correspondiente. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subcarpeta "3.2.1" documento "Administrador ACD", el documento forma parte del**

Atentamente,

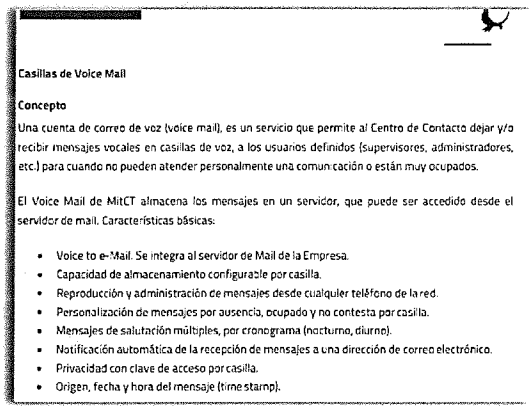
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**



**Casillas de Voice Mail**

**Concepto**

Una cuenta de correo de voz (voice mail), es un servicio que permite al Centro de Contacto dejar y/o recibir mensajes vocales en casillas de voz, a los usuarios definidos (supervisores, administradores, etc.) para cuando no pueden atender personalmente una comunicación o están muy ocupados.

El Voice Mail de MitCT almacena los mensajes en un servidor, que puede ser accedido desde el servidor de mail. Características básicas:

- Voice to e-Mail. Se integra al servidor de Mail de la Empresa.
- Capacidad de almacenamiento configurable por casilla.
- Reproducción y administración de mensajes desde cualquier teléfono de la red.
- Personalización de mensajes por ausencia, ocupado y no contesta por casilla.
- Mensajes de salutación múltiples, por cronograma (nocturno, diurno).
- Notificación automática de la recepción de mensajes a una dirección de correo electrónico.
- Privacidad con clave de acceso por casilla.
- Origen, fecha y hora del mensaje (time stamp).

Manual - Administrador ACD

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

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

4.2.12. Sistema de Monitoreo.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., dentro de su propuesta oferta y se compromete, describir, documentar y detallar todo lo necesario para la habilitación y puesta a punto de un sistema electrónico de monitoreo que debe formar parte de la solución tecnológica ofertada, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la Solución tecnológica ofertada, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá garantizar las siguientes funcionalidades respecto del sistema electrónico de monitoreo. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**.

- Será vía intranet y permitirá verificar en tiempo real la atención que los agentes estén brindando por los canales de servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.1." con nombre del documento "Administrador ACD" y subcarpeta "3.2.3" con nombre del documento "Manual de Supervisor", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Reportes**

**Concepto**

Este menú contiene la lista de todos los reportes estadísticos del Centro de Contacto que se usan en la página Web de reportes, desde el área de soporte y configuración puede modificar estos datos.

Gestiona las plantillas de reportes disponibles de:

- Configuración
- Seguridad
- Alarmas
- Agentes
- Campañas
- Discador
- Grabaciones
- Interacciones
- Portal de Voz (IVR)
- Tráfico
- Workforce
- QA Monitoreo de Calidad
- Tarifador.

Manual _ "Administrador ACD" de Mitrol

## Introducción

¡Bienvenido! Desde la Aplicación Supervisor ACD (PSUP) usted podrá ver estadísticas e indicadores en tiempo real, controlar a los agentes, ingresar, interceptar y grabar sus llamadas activas para supervisar la operación del Centro de Contacto.

En este manual se tratarán los siguientes temas:

- Monitoreo del Contact Center
- Alarmas del Supervisor
- Apariencia del Supervisor
- Troubleshooting

Desde el Monitoreo del Contact Center se podrá visualizar en tiempo real el funcionamiento de las campañas y a su vez se podrá verificar como están trabajando sus agentes. En este manual se explicará el funcionamiento de la aplicación para que usted pueda utilizar todas las variantes que el PSUP de Mitrol ofrece.

Con el manual de las Alarmas usted entenderá su funcionamiento y como deben ser utilizadas para alertarlo ante excesos de tiempos en su campaña.

A su vez usted podrá modificar la apariencia de su aplicación a su gusto y tendrá una guía Troubleshooting (Solución de Problemas) para poder ayudarlo.

**Con el Supervisor ACD se puede:**

Visualizar (en tiempo real):

- El nivel de servicio
- La productividad de los agentes
  - El estado de los Agentes de un cierto grupo
  - El estado de grupos de Agentes
  - El estado de lotes de tareas
  - El estado de las tareas de un cierto lote

## Monitoreo Online

Desde la aplicación tendrá la posibilidad de realizar un seguimiento de manera online, auditando en tiempo real la interacción del agente con el fin de poder ir generando acciones de mejora durante la gestión del día.

Podrá generar 4 tipos de seguimiento online:

- Monitoreo
- Coaching
- Conferencia
- Monitoreo de Pantalla

Es importante aclarar que para todas las opciones de monitoreo de audio debe estar logueado al IPPad con su usuario ya que el PSUP utiliza al IPPad como reproductor de audio. Caso contrario no podrá auditar la llamada online.

Manual – "Supervisor ACD v1.1" de Mitrol

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

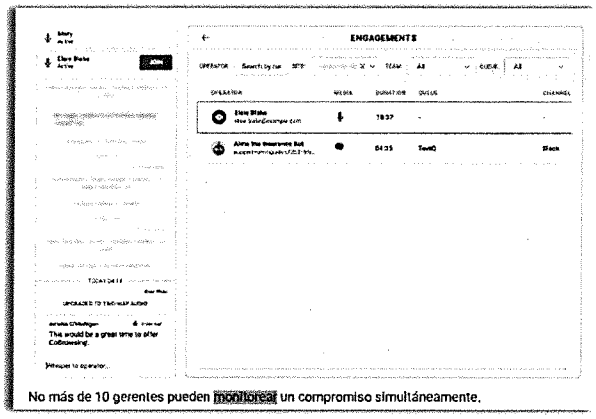
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Monitoreo de Compromiso**

La definición del monitoreo del compromiso puede varier según el tipo de medio utilizado:

- Chat: ve la interacción de chat de los participantes del compromiso.
- Audio: ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes del compromiso.
  Cuando monitoree interacciones atendidas por un asistente de voz virtual (IVA), no puede escuchar ningún audio y solo verá la conversación en forma de mensajes de chat.

Manual - Glia - Manual de Supervisor




Manual - Glia - Manual de Supervisor

- Permitirá la grabación de hasta el 100% de la atención que se brinde por los canales de atención, de los cuales deberán estar disponibles para su consulta el audio y/o video para llamadas y únicamente video para chat y correos electrónicos, de todas las

Atentamente,

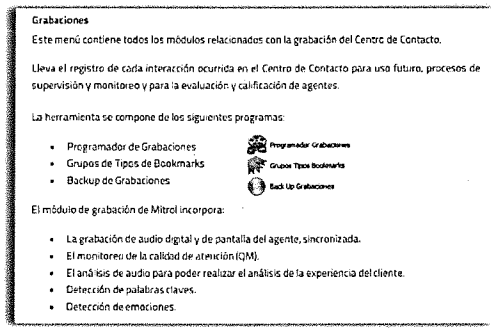
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el CCIMSS Morelia, Michoacán. La habilitación del audio y video se aplicará conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.1." con nombre del documento "Administrador ACD" y subcarpeta "3.2.3" con nombre del documento "GLIA Documento descriptivo (en español)", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**



**Grabaciones**

Este menú contiene todos los módulos relacionados con la grabación del Centro de Contacto.

Lleva el registro de cada interacción ocurrida en el Centro de Contacto para uso futuro, procesos de supervisión y monitoreo y para la evaluación y calificación de agentes.

La herramienta se compone de los siguientes programas:

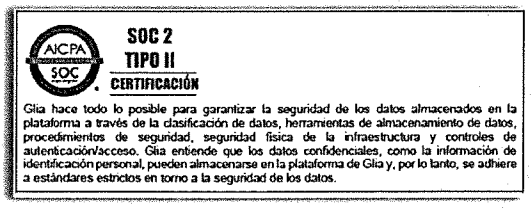
- Programador de Grabaciones
- Grupos de Tipos de Bookmarks
- Backup de Grabaciones

Programador Grabaciones
Grupos Tipos Bookmarks
Back Up Grabaciones

El módulo de grabación de Mitrol incorpora:

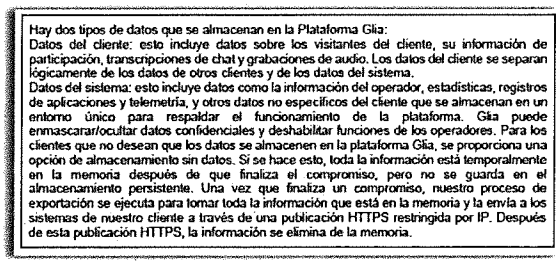
- La grabación de audio digital y de pantalla del agente, sincronizada.
- El monitoreo de la calidad de atención (QM).
- El análisis de audio para poder realizar el análisis de la experiencia del cliente.
- Detección de palabras claves.
- Detección de emociones.

Manual – "Administrador ACD" de Mitrol



AICPA SOC
**SOC 2**
**TIPO II**
**CERTIFICACIÓN**

Glia hace todo lo posible para garantizar la seguridad de los datos almacenados en la plataforma a través de la clasificación de datos, herramientas de almacenamiento de datos, procedimientos de seguridad, seguridad física de la infraestructura y controles de autenticación/acceso. Glia entiende que los datos confidenciales, como la información de identificación personal, pueden almacenarse en la plataforma de Glia y, por lo tanto, se adhiere a estándares estrictos en torno a la seguridad de los datos.



Hay dos tipos de datos que se almacenan en la Plataforma Glia:
Datos del cliente: esto incluye datos sobre los visitantes del cliente, su información de participación, transcripciones de chat y grabaciones de audio. Los datos del cliente se separan lógicamente de los datos de otros clientes y de los datos del sistema.
Datos del sistema: esto incluye datos como la información del operador, estadísticas, registros de aplicaciones y telemetría, y otros datos no específicos del cliente que se almacenan en un entorno único para respaldar el funcionamiento de la plataforma. Glia puede enmascarar/ocultar datos confidenciales y deshabilitar funciones de los operadores. Para los clientes que no desean que los datos se almacenen en la plataforma Glia, se proporciona una opción de almacenamiento sin datos. Si se hace esto, toda la información está temporalmente en la memoria después de que finaliza el compromiso, pero no se guarda en el almacenamiento persistente. Una vez que finaliza un compromiso, nuestro proceso de exportación se ejecuta para tomar toda la información que está en la memoria y la envía a los sistemas de nuestro cliente a través de una publicación HTTPS restringida por IP. Después de esta publicación HTTPS, la información se elimina de la memoria.

Manual - GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Las grabaciones serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea, por el periodo que indique El Instituto, de al menos 30 días naturales. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- Las grabaciones producto de las interacciones de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el CCIMSS Morelia, Michoacán, serán entregadas en un dispositivo electrónico como parte de los entregables mensuales del servicio al Administrador del Contrato, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá conservar en algún medio de almacenamiento electrónico el histórico para la emisión de reportes y consultas a registros históricos al menos 6 meses naturales adicionales aun y cuando se haya concluido vigencia del contrato. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos" y en carpeta "5" subcarpeta "5.2" documento "PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (003)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

| EFICASIA Soluciones Integrales en Centros de Contacto | | Entrega de grabaciones | |
|---|---|---|---|
| | Emisión: 17/11/2022 | | |
| | Clasificación: Uso Interno | | Vigencia: 2 años |

Calidad – Manual "PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (003)"

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

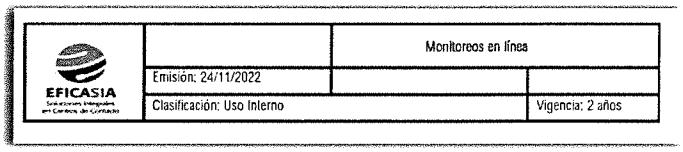
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

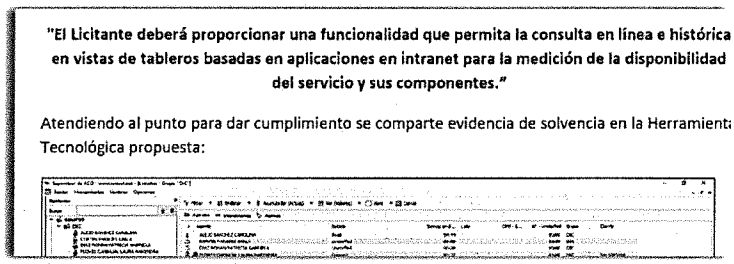
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Permitirá verificar y visualizar la interacción (llamada, chat, correo y servicios brindados) on-line para PS-I, PS-P, PS-I Especializado y en su caso intervenir en tiempo real en la atención que estén brindando por los canales de servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5.", subcarpeta "5.1" con nombre del documento "5.1.1 Proceso de Monitoreo en linea", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**




- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá proporcionar una funcionalidad que permita la consulta en línea e histórica en vistas de tableros basadas en aplicaciones en intranet para la medición de la disponibilidad del servicio y sus componentes. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5.", subcarpeta "5.1" con nombre del documento "5.1.3 Consulta en línea e histórica", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**


**"El Licitante deberá proporcionar una funcionalidad que permita la consulta en línea e histórica en vistas de tableros basadas en aplicaciones en intranet para la medición de la disponibilidad del servicio y sus componentes."**

Atendiendo al punto para dar cumplimiento se comparte evidencia de solvencia en la Herramient Tecnológica propuesta:

Calidad Documento - 5.1.3 Consulta en línea e histórica

Atentamente,

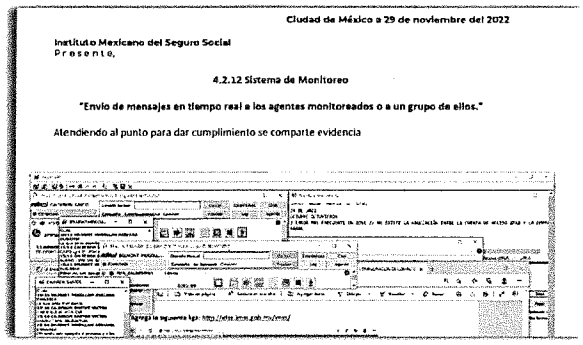
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Envío de mensajes en tiempo real a los agentes monitoreados o a un grupo de ellos. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5.", subcarpeta "5.1" con nombre del documento "5.1.4 Sistema de Monitoreo Envío de mensajes" y carpeta "3" subcarpeta "3.2.1" con nombre del archivo "Supervisor ACD v1.1", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**


Ciudad de México a 29 de noviembre del 2022

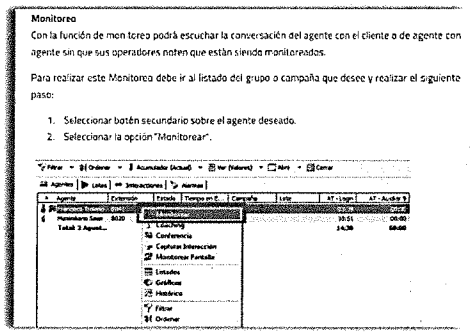
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

4.2.12 Sistema de Monitoreo

"Envío de mensajes en tiempo real a los agentes monitoreados o a un grupo de ellos."

Atendiendo al punto para dar cumplimiento se comparte evidencia

Calidad Documento - 5.1.4 Sistema de Monitoreo Envío de mensajes


Monitoreo

Con la función de monitoreo podrá escuchar la conversación del agente con el cliente o de agente con agente sin que sus operadores noten que están siendo monitoreados.

Para realizar este Monitoreo debe ir al listado del grupo o campaña que desee y realizar el siguiente paso:

1. Seleccionar botón secundario sobre el agente deseado.
2. Seleccionar la opción "Monitorear".

Manual – "Supervisor ACD v1.1" de Mitrol

Atentamente,

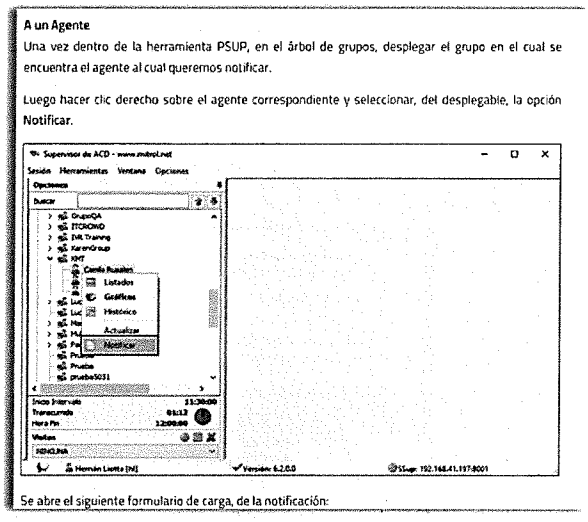
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Acceso al servicio de mensajería instantánea proporcionado por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a fin de tener comunicación inmediata entre el personal de El Instituto con el equipo habilitado por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,. Este servicio de mensajería instantánea será diferente a la herramienta propuesta para atender el servicio de chat a los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, ya que la herramienta especificada en este punto solo servirá como un canal adicional para enviar comentarios en vivo entre los supervisores y los agentes de atención de la campaña respectiva. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" con subsecuente "3.2.1" nombre del documento "Supervisor ACD v1.1", el cual forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**



Manual – "Supervisor ACD v1.1" de Mitrol

Atentamente,

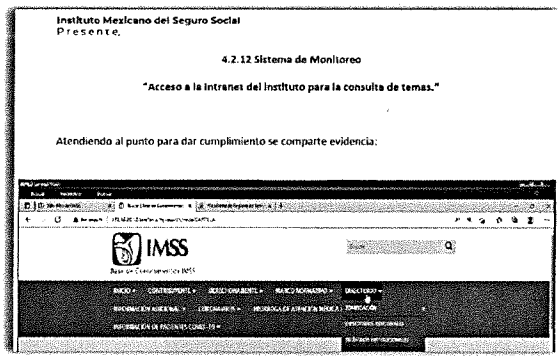
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Acceso a la Intranet del instituto para la consulta de temas. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5.", subcarpeta "5.1" nombre del documento "5.1.7 Acceso a Intranet", el cual forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**


Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente.

4.2.12 Sistema de Monitoreo

"Acceso a la Intranet del instituto para la consulta de temas."

Atendiendo al punto para dar cumplimiento se comparte evidencia:

IMSS

Documento Calidad – "5.1.7 Acceso a Intranet"

- Posterior al periodo de consulta de las grabaciones on-line y entrega de las mismas en medios electrónicos, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., podrá eliminar las grabaciones de sus sistemas en línea, siempre y cuando conserve dicha información en sus instalaciones en herramientas de consulta histórica. En caso de que el Instituto solicite información de la herramienta de consulta histórica, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se compromete a entregarla en un lapso no mayor de 4 (cuatro) horas hábiles; entiendo por horario hábil de lunes a viernes de 08:00 horas a 20:00 horas. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

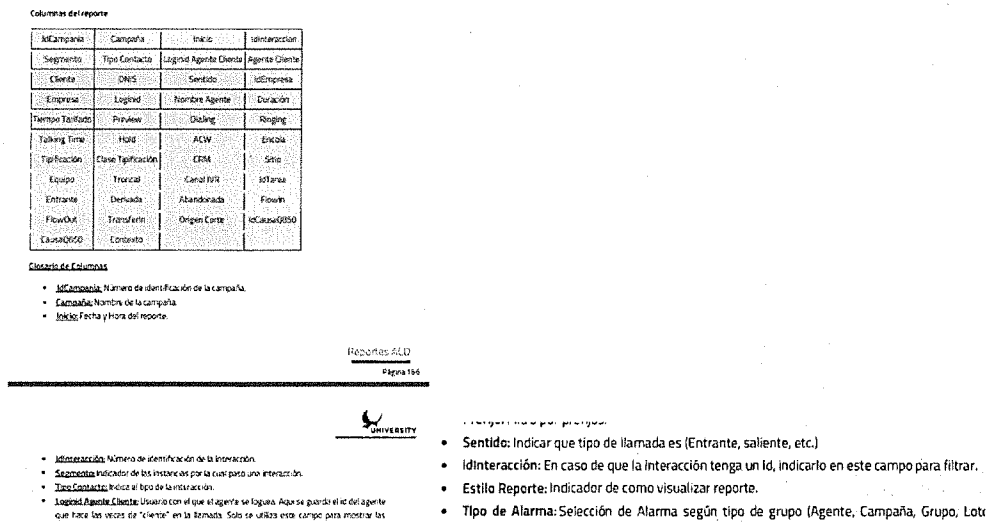
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

- Serán registradas e identificadas las grabaciones en el sistema provisto por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., por un número de folio único e irrepetible asignado de manera automática por el sistema electrónico que muestre la trazabilidad de la interacción desde que ingresa al sistema de Centro de Contacto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.1" con nombre del documento "Reportes ACD v1.1", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**



Columnas del reporte

| | | | |
|---|---|---|---|
| IdCampaña | Campaña | Inicio | IdInteraccion |
| Segmento | Tipo Contacto | LoginId Agente Cliente | Agente Cliente |
| Cliente | DNIS | Sentido | IdEmpresa |
| Empresa | LoginId | Nombre Agente | Duración |
| Tiempo Tarificado | Preview | Dialing | Ringing |
| Talking Time | Hold | ACW | Encola |
| Tipificación | Clase Tipificación | CRM | Sitio |
| Equipo | Troncal | Canal IVR | IdTarea |
| Entrante | Derivada | Abandonada | Flowin |
| FlowOut | Transferin | Origen Corte | IdCausaQ850 |
| CausaQ850 | Contexto | | |

Glosario de Columnas

- IdCampaña: Número de identificación de la campaña.
- Campaña: Nombre de la campaña.
- Inicio: Fecha y hora del reporte.

Reportes ACD
Página 166

UNIVERSITY

- IdInteracción: Número de identificación de la interacción.
- Segmento: Indicador de las instancias por la cual pasó una interacción.
- Tipo Contacto: Indica el tipo de la interacción.
- LoginId Agente Cliente: Usuario con el que el agente se loguea. Aquí se guarda el id del agente que hace las veces de "cliente" en la llamada. Solo se utiliza este campo para mostrar las

- **Sentido:** Indicar que tipo de llamada es (Entrante, saliente, etc.)
- **IdInteracción:** En caso de que la interacción tenga un Id, indicarlo en este campo para filtrar.
- **Estilo Reporte:** Indicador de como visualizar reporte.
- **Tipo de Alarma:** Selección de Alarma según tipo de grupo (Agente, Campaña, Grupo, Lote

Manual – "Reportes ACD v1.1" de Mitrol

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Las claves de usuario y contraseñas, solicitadas por las áreas requirentes, necesarias para la utilización de los sistemas de monitoreo y almacenamiento de grabación, serán entregados por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al servidor público responsable de la administración del Contrato. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., permitirá al Instituto la explotación de las bases de datos de CRM de cada campaña, a fin de generar estadísticos de consumo tanto a nivel tipo de servicio como de ubicación de los usuarios, perfil del usuario, perfil del servicio requerido y tendencias de consumo. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., habilitará pantallas con tendencias de consumo de servicios a nivel negocio, esto es, tendencias de consumo de servicios por ejemplo de cita médica por estado, región, tipo de servicio, perfil del paciente, entre otros, a fin de que el IMSS conozca las tendencias de consumo y de ejercicio de los servicios. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., permitirá al IMSS copia de sus diagramas de entidad relación detallados de sus BD operativas, a efecto de que el IMSS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

explote la información de las bases de datos de operación mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

- En caso de ser necesario, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., permitirá al IMSS que genere bases de datos redundantes de sus BD operativas, a efecto de que explote la información de las bases de datos redundantes. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., habilitará para cada campaña indicadores de servicio a través de una herramienta de Bussiness Intelligence a efecto de que los administradores de cada campaña exploten la información de las bases de datos operativas del servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

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

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte como parte de su propuesta técnica, pantallas de supervisión acompañadas por un equipo de cómputo personal, a fin de que estas pantallas de supervisión accedan a los sistemas de monitoreo de los servicios provistos por Mi representada la empresa

Atentamente,

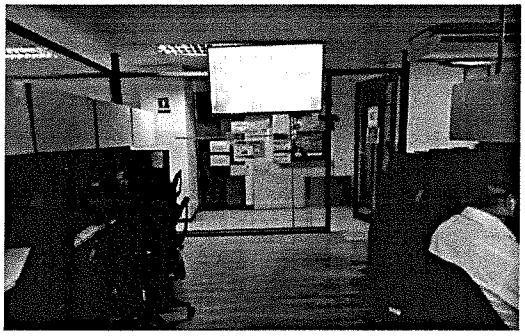
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Infocredit, S. de R.L. de C.V., para brindar seguimiento continuo de la operación. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2.", subcarpeta "2.3" con nombre del documento "Instalaciones MST", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**



Archivo fotográfico – "Instalaciones MST"

- Estos equipos serán instalados en las ubicaciones definidas por el Administrador del Contrato, a fin de mostrar en línea, los detalles de los principales indicadores de la operación, así como posibles desviaciones que permitan a las áreas requirentes y al Administrador del Contrato tener conocimiento de los indicadores operativos y en su caso, la toma de decisiones preventivas o correctivas correspondientes, para lo cual, la solución propuesta incluye como parte el equipamiento de seguridad (firewalls) con las características necesarias con la finalidad de efectuar el monitoreo desde las ubicaciones definidas para estas pantallas y equipos de cómputo personal. Los sistemas de cómputo ofertados por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá cumplir con las definiciones que en materia de seguridad perimetral

Atentamente,

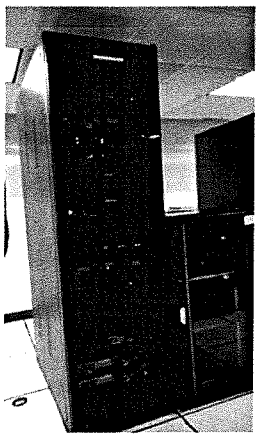
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

definidas por el Instituto en el numeral 11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, del presente Anexo Técnico. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta . la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos" y carpeta "3.", subcarpeta "3.7" todos los documentos, los cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**



Archivo fotográfico – "Instalaciones MST" Rack de enlaces

- Las pantallas de supervisión ofertadas por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., serán de al menos 60 pulgadas y estarán acompañadas por un equipo de cómputo personal propuestos, una pantalla con computadora por cada campaña y en caso de campañas mayores a 100 estaciones, deberá habilitarse una pantalla con computadora adicional. **la información soporte a la presente Proposición se**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

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

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta las herramientas adicionales requeridas para la prestación de Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, la cual debe cumplir con lo siguiente **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**.

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

La Solución Tecnológica de CCIMSS Morelia, Michoacán, que oferte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá integrar lo siguiente:

**CRM Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés),** el Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes (CRM), es un sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.1. Mitrol" con nombre del documento "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y subsecuente "3.2.3**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

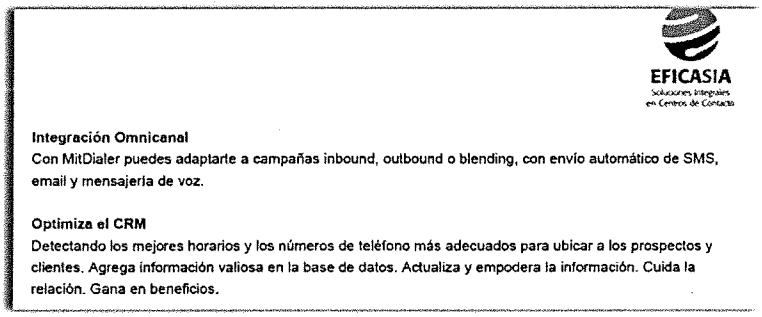
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

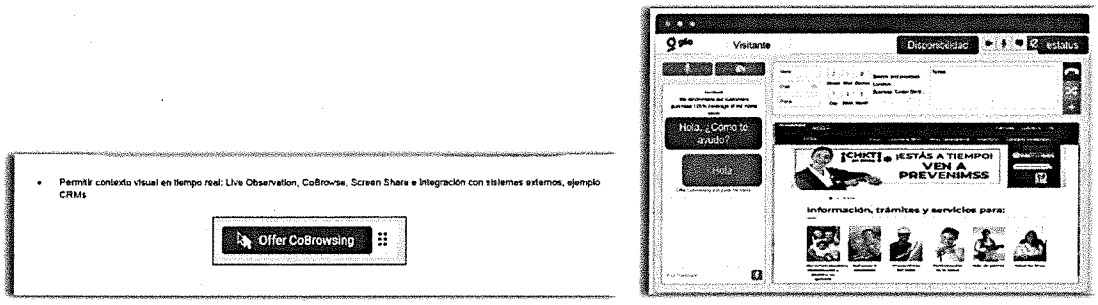
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**GLIA" documento "GLIA Documento descriptivo (en español)", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**




Manual – "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0"




Manual – "GLIA Documento descriptivo (en español)"

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

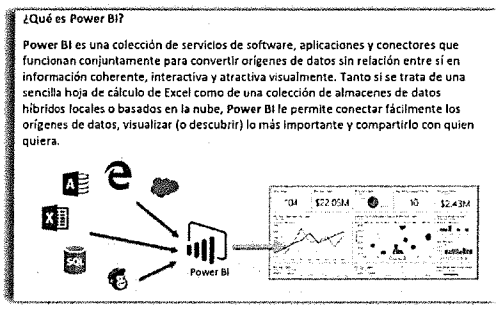
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**BI Business Inteligence (Inteligencia de Negocio)**

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

El Área Técnica/Requirente determinará a Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., la estructura de captura para ser usada por los agentes (campos) en la herramienta de gestión.

- El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" por parte de los agentes del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.1" con nombre del documento "capitulo_01_introduccion", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**



WFM y BI – "capitulo_01_introduccion" del Power BI

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Al inicio del contrato, en las Mesas de Trabajo de Implementación, El Instituto proporcionará al Licitante la información relativa a temas, trámites, servicios, scripts de atención, plantillas de correo electrónico y chats, a efecto de que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., la integre en la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI que deben formar parte de su Solución Tecnológica ofertada. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., integrará y operará una Base de Conocimiento y ésta deberá ser "alimentada de información" a través de CTI, base de datos mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., e institucionales o cualquier otro aplicativo que integre la solución mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para el CCIMSS Morelia, Michoacán, ésta Base de Conocimiento será explotada a través de la herramienta CRM y BI que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio proporcionará, con base en los requerimientos del presente documento. . **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.1" con nombre del documento "capitulo_01_introduccion" y carpeta "3" subcarpeta "3.5" documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

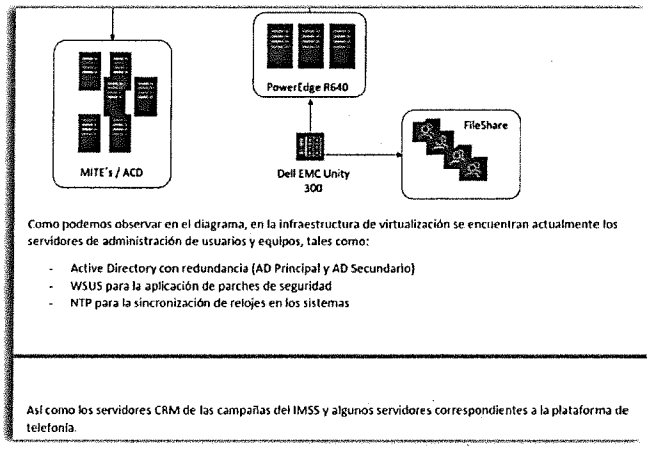
Ccance

Power BI no tienen por qué ser complejos o complicados para que resulten convincentes.

Para algunas personas, utilizar una sola tabla de Excel en un conjunto de datos y luego compartir un panel con su equipo supone una forma muy valiosa de usar Power BI.

Otras, en cambio, aprovechan Power BI para utilizar tablas de Almacenamiento de datos SQL de Azure que combinan con otras bases de datos y orígenes y que, después, filtran para crear un conjunto de datos que supervisa el progreso de fabricación a cada momento; todo ello en tiempo real.

WFM y BI – "capitulo_01_introduccion" del Power BI




Extracto de Servidores – documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos"

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

Atentamente,

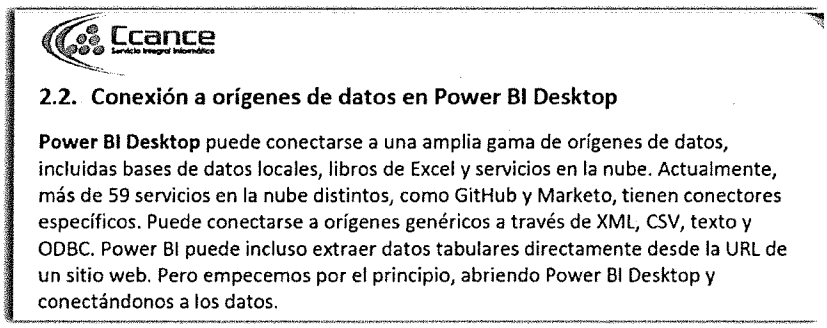
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.1" con nombre del documento "capitulo_02_obtencion_de _datos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**



Ccance

**2.2. Conexión a orígenes de datos en Power BI Desktop**

**Power BI Desktop** puede conectarse a una amplia gama de orígenes de datos, incluidas bases de datos locales, libros de Excel y servicios en la nube. Actualmente, más de 59 servicios en la nube distintos, como GitHub y Marketo, tienen conectores específicos. Puede conectarse a orígenes genéricos a través de XML, CSV, texto y ODBC. Power BI puede incluso extraer datos tabulares directamente desde la URL de un sitio web. Pero empecemos por el principio, abriendo Power BI Desktop y conectándonos a los datos.

Manual WFM y BI – "capitulo_02_obtencion_de _datos"

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte accesos a la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI, mismos que serán solicitados por cada administrador de campaña para el personal que El Instituto considere necesario. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.1" con nombre del documento**

Atentamente,

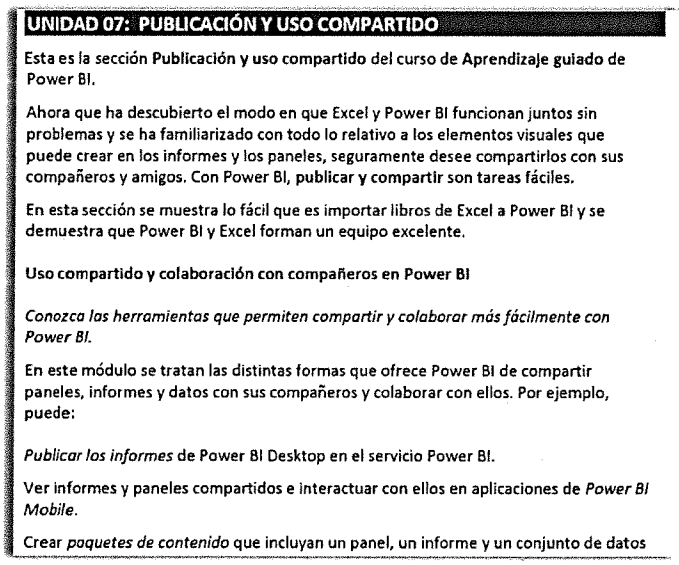
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**"capitulo_07_publicacion_uso_compartido", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**



**UNIDAD 07: PUBLICACIÓN Y USO COMPARTIDO**

Esta es la sección **Publicación y uso compartido** del curso de Aprendizaje guiado de Power BI.

Ahora que ha descubierto el modo en que Excel y Power BI funcionan juntos sin problemas y se ha familiarizado con todo lo relativo a los elementos visuales que puede crear en los informes y los paneles, seguramente desee compartirlos con sus compañeros y amigos. Con Power BI, publicar y compartir son tareas fáciles.

En esta sección se muestra lo fácil que es importar libros de Excel a Power BI y se demuestra que Power BI y Excel forman un equipo excelente.

**Uso compartido y colaboración con compañeros en Power BI**

*Conozca las herramientas que permiten compartir y colaborar más fácilmente con Power BI.*

En este módulo se tratan las distintas formas que ofrece Power BI de compartir paneles, informes y datos con sus compañeros y colaborar con ellos. Por ejemplo, puede:

*Publicar los informes* de Power BI Desktop en el servicio Power BI.

Ver informes y paneles compartidos e interactuar con ellos en aplicaciones de *Power BI Mobile*.

Crear *paquetes de contenido* que incluyan un panel, un informe y un conjunto de datos

Manual WFM y BI – "capitulo_07_publicacion_uso_compartido"

Los agentes PS-I Básico, PS-I Especializado y PS-P habilitados por parte de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, a El Instituto deberán hacer uso de esta herramienta, por lo que la información registrada por estos usuarios actualizará la información contenida en tiempo real, para lo cual Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., detalla,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio en su proposición. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.1" con nombre del documento "capitulo_07_publicacion_uso_compartido" y subcarpeta "10.1.1 Ligas de BI" documento en Excel "BI IMSS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

**UNIDAD 07: PUBLICACIÓN Y USO COMPARTIDO**

Esta es la sección Publicación y uso compartido del curso de Aprendizaje guiado de Power BI.

Ahora que ha descubierto el modo en que Excel y Power BI funcionan juntos sin problemas y se ha familiarizado con todo lo relativo a los elementos visuales que puede crear en los informes y los paneles, seguramente desee compartirlos con sus compañeros y amigos. Con Power BI, publicar y compartir son tareas fáciles.

En esta sección se muestra lo fácil que es importar libros de Excel a Power BI y se demuestra que Power BI y Excel forman un equipo excelente.

**Uso compartido y colaboración con compañeros en Power BI**

*Conozca las herramientas que permiten compartir y colaborar más fácilmente con Power BI.*

En este módulo se tratan las distintas formas que ofrece Power BI de compartir paneles, informes y datos con sus compañeros y colaborar con ellos. Por ejemplo, puede:

*Publicar los informes* de Power BI Desktop en el servicio Power BI.

Ver informes y paneles compartidos e interactuar con ellos en aplicaciones de *Power BI Mobile*.

Crear *paquetes de contenido* que incluyan un panel, un informe y un conjunto de datos

Manual WFM y BI – "capitulo_07_publicacion_uso_compartido"

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

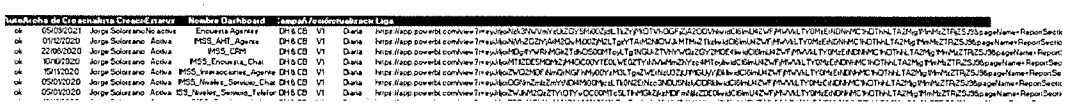


Imagen WFM y BI – "10.1.1 Ligas de BI"

Mi representada la empresa 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 Morelia, Michoacán, con las aplicaciones Base de Conocimiento, CRM para todos los servicios, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (reglas de negocio) para la operación de interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, equipos y servicios deberán entregarse a El Instituto a través del repositorio de información provisto por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para consulta de El Instituto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.5" con nombre del documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos" y "3.5.6 Diseño de Activ Directory" que detalla cómo se estructura la infraestructura de virtualización, y la carpeta "11", subcarpeta "11.9" subsecuente 211.9.4" que contiene el documento "CRM Base de Conocimiento" el cual demuestra el desarrollo del CRM el manual de uso, la identificación de temas el proceso de actualización, el árbol de decisiones con temas, subtemas y conceptos relacionados, correlación de temas institucionales y la forma en como esta alimenta la Base de Conocimientos alineada a los requisitos del anexo técnico, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

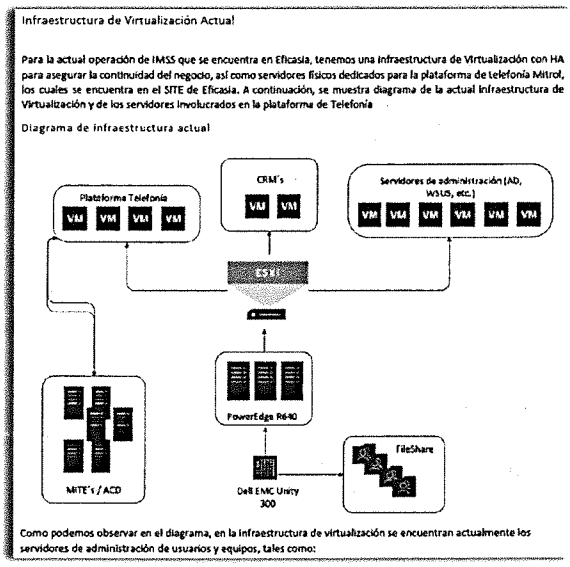


Imagen Servidores – documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos"

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Evidencias de AD
Diseño de división de campaña

En este segmento del documento mostraremos que se tiene segmentada la operación del IMSS por las diferentes campañas que tenemos y que cada una carga información diferente y así evitamos que la información se propague a campañas que no deben estar involucradas.

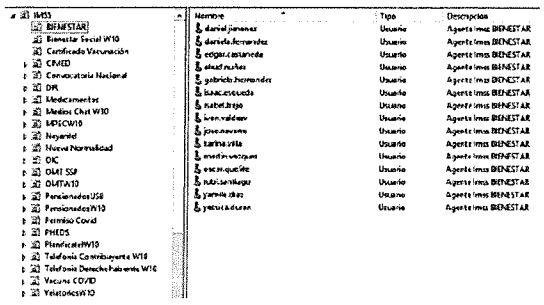
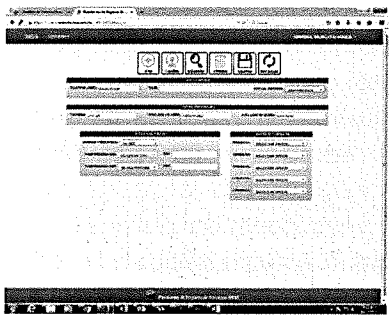



Imagen Servidores – documento "3.5.6 Diseño de Activ Directory"

**CRM (Inclusión de todos los medios de captación)**

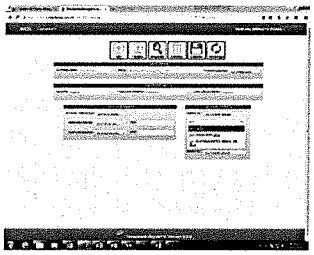
- ***Bullet 1: Manejo de Base de Conocimientos y actualización diaria.***

Pasó 1 ingreso a aplicativo



- ***Bullet 2: Contener Árbol de decisión (Temas, Subtemas, Conceptos relacionados).***

Evidencia Operativa una vez que el asesor selecciona un tema



Evidencia de que el tópico se encuentra embebido en la base de conocimiento, una vez seleccionado se podrá observar el resultado

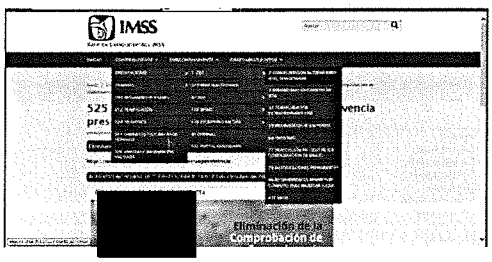
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



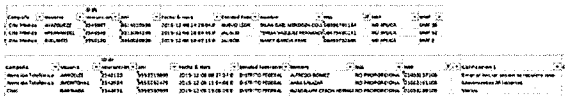

***Bullet 3: Registrar y administrar los campos de información capturadas y correlaciona para los diferentes medios de captación.***

Se registra y administra los campos de información capturada y correlacionada para los diferentes medio de captación, se coloca el numero 5553220450 como prueba y se visualiza en la columna CAMPAÑA como un mismo número de teléfono se puede correlacionar a diferentes medios de atención ejemplo de este caso es Chat y Contribuyente.

Cabe mencionar que puede ser correlacionado por número de seguridad social NSS, NRP (registro patronal) o Teléfono.

***Bullet 5: Generación de bitácora, estadísticos y análisis a través de exportación de información, global, por campaña, medio de captación, incluyendo usuario, nombre, número de seguridad social, agregando médico, ubicación, entidad federativa, unidad médica, de adscripción, sexo, edad, DID, semanas de cotización sin limitación de fechas anteriores.***

Se presenta la información de la BD de conocimiento alineada a los requerimientos estipulados en el Anexo Técnico 1 BIS.



*Imágenes de Operación Anexos – Documento "CRM Base de Conocimiento" que explica el árbol de decisiones, para proporcionar los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en la Base de Conocimientos y CRM*

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) para la operación de desarrollos, equipos y servicios deberán entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para consulta del Instituto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.5" con nombre del documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos" y**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

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

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**"3.5.6 Diseño de Activ Directory" que detalla cómo se estructura la infraestructura de virtualización, y la carpeta "11", subcarpeta "11.9" subsecuente 211.9.4" que contiene el documento "CRM Base de Conocimiento" el cual demuestra el desarrollo del CRM el manual de uso, la identificación de temas el proceso de actualización, el árbol de decisiones con temas, subtemas y conceptos relacionados, correlación de temas institucionales y la forma en como esta alimenta la Base de Conocimientos alineada a los requisitos del anexo técnico, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

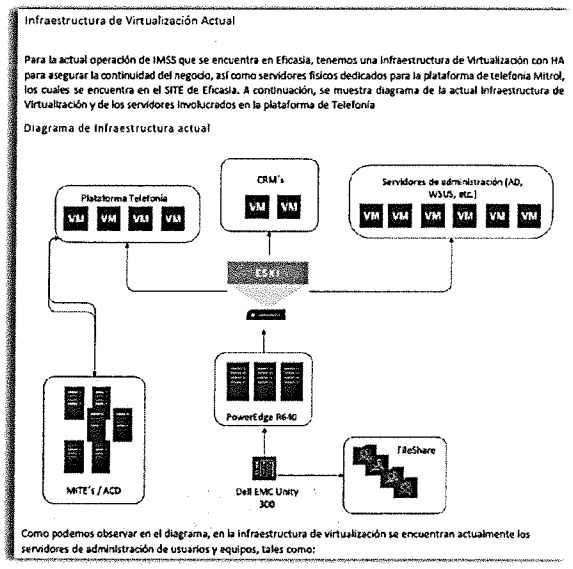



Imagen Servidores – documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos"

Atentamente,

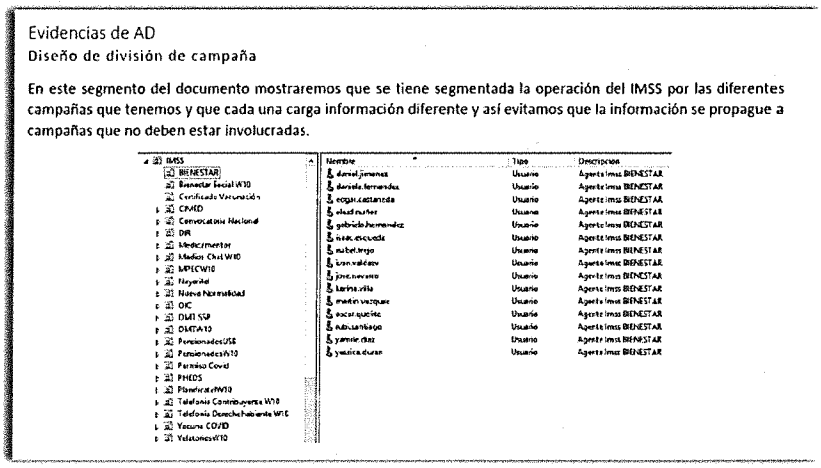
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,


Evidencias de AD
Diseño de división de campaña

En este segmento del documento mostraremos que se tiene segmentada la operación del IMSS por las diferentes campañas que tenemos y que cada una carga información diferente y así evitamos que la información se propague a campañas que no deben estar involucradas.

Imagen Servidores – documento "3.5.6 Diseño de Activ Directory"

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

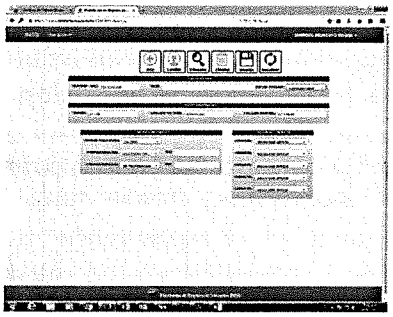
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**CRM (inclusión de todos los medios de captación)**

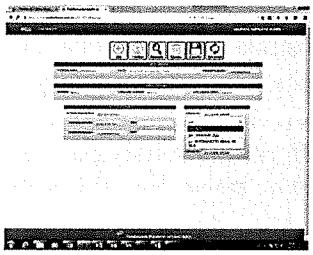
- ***Bullet 1: Manejo de Base de Conocimientos y actualización diaria.***

Pasó 1 ingreso a aplicativo

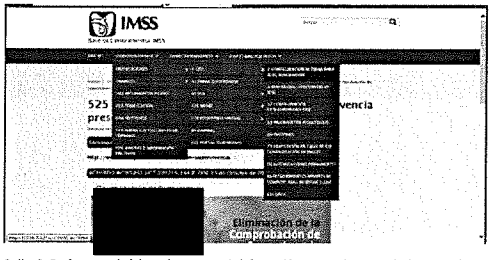


- ***Bullet 2: Contener Árbol de decisión (Temas, Subtemas, Conceptos relacionados).***

Evidencia Operativa una vez que el asesor selecciona un tema



Evidencia de que el tópico se encuentra embebido en la base de conocimiento, una vez seleccionado se podrá observar el resultado




***Bullet 3: Registrar y administrar los campos de información capturadas y correlaciona para los diferentes medios de captación.***

Se registra y administra los campos de información capturada y correlacionada para los diferentes medio de captación, se coloca el numero 5553220450 como prueba y se visualiza en la columna CAMPAÑA como un mismo número de teléfono se puede correlacionar a diferentes medios de atención ejemplo de este caso es Chat y Contribuyente.

Cabe mencionar que puede ser correlacionado por número de seguridad social NSS, NRP (registro patronal) o Teléfono.

***Bullet 5: Generación de bitácora, estadísticos y análisis a través de exportación de información, global, por campaña, medio de captación, incluyendo usuario, nombre, número de seguridad social, agregando médico, ubicación, entidad federativa, unidad médica, de adscripción, sexo, edad, DID, semanas de cotización sin limitación de fechas anteriores.***

Se presenta la información de la BD de conocimiento alineada a los requerimientos estipulados en el Anexo Técnico 1 BIS.



*Imágenes de Operación Anexos – Documento "CRM Base de Conocimiento" que explica el árbol de decisiones, para proporcionar los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en la Base de Conocimientos y CRM*

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

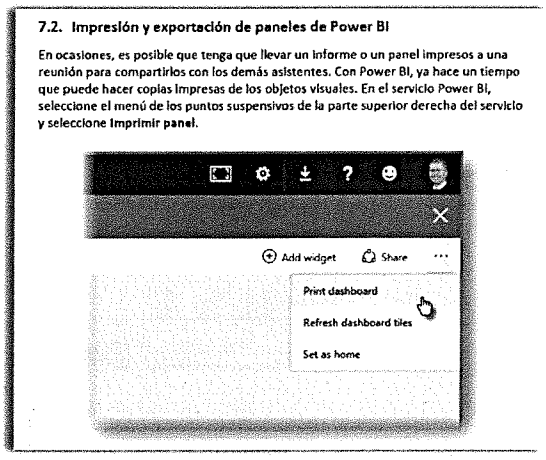
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., exportará la información contenida en el CRM, bases del conocimiento y BI en periodos que El Instituto determine a los sistemas que El Instituto solicite, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.1.2" con nombre del documento "capitulo_07_publicacion_uso_compartido" y carpeta "11." subsecuente "11.9" subsecuente "11.9.4 Base de Conocimientos" documento "CRM Base de Conocimiento", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**




WFM y BI Manual - capitulo_07_publicacion_uso_compartido

Atentamente,

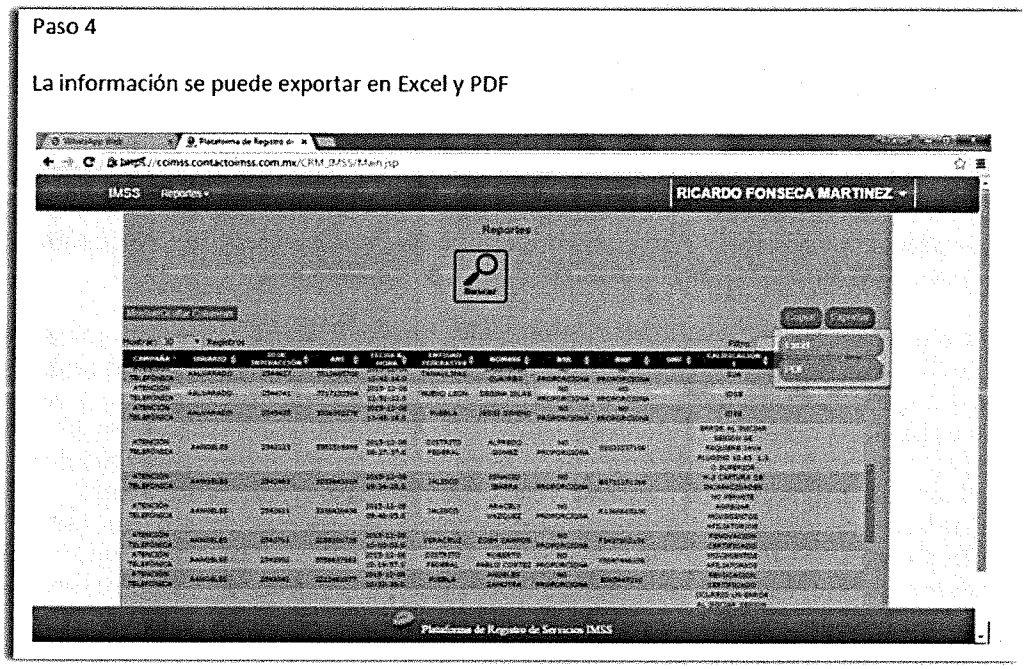
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Paso 4

La información se puede exportar en Excel y PDF




Operaciones Anexos Manual – "CRM Base de Conocimiento" con el ejemplo de la exportación

El CRM y BI deberán incluir al menos las siguientes funcionalidades, para lo cual Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio . **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**:

- Se compondrá con la información que El Instituto entregue a Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como los registros de información que se genere por la operación diaria de cada campaña y sus diferentes medios de captación. **La información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

- La forma de visualización y reporteo de los temas de la base de conocimiento será a través del CRM y BI, y 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 información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.1" subcarpeta "10.1.2 Manuales" con nombre de los documentos "capitulo_02_obtencion_de _datos" y "capitulo_04_visualizaciones", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

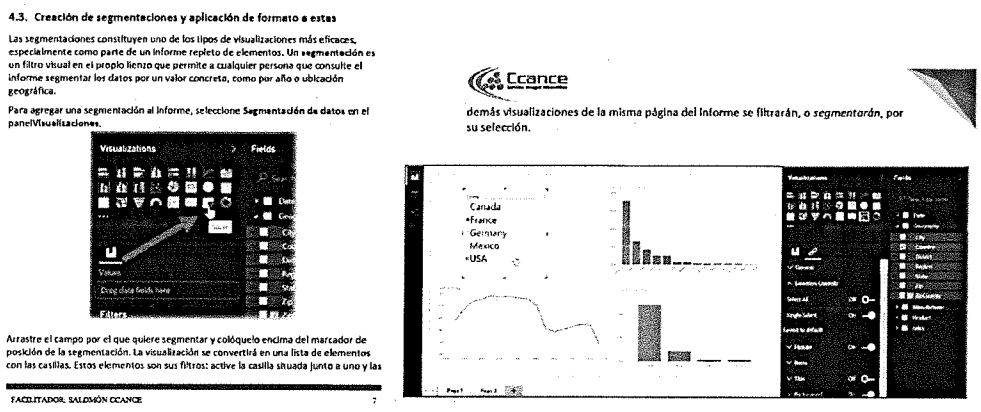
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



**4.3. Creación de segmentaciones y aplicación de formato a estas**

Las segmentaciones constituyen uno de los tipos de visualizaciones más eficaces, especialmente como parte de un informe repleto de elementos. Un segmentación es un filtro visual en el propio lienzo que permite a cualquier persona que consulte el informe segmentar los datos por un valor concreto, como por año o ubicación geográfica.

Para agregar una segmentación al informe, seleccione **Segmentación de datos** en el panel**Visualizaciones**.

Arrastre el campo por el que quiere segmentar y colóquelo encima del marcador de posición de la segmentación. La visualización se convertirá en una lista de elementos con las casillas. Estos elementos son sus filtros: active la casilla situada junto a uno y las

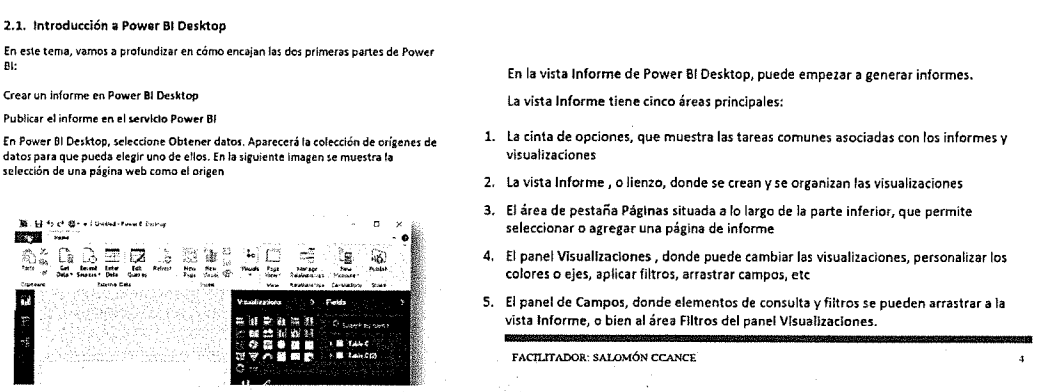
FACILITADOR: SALOMÓN CCANCE 7

Ccance

demás visualizaciones de la misma página del informe se filtrarán, o *segmentarán*, por su selección.

Canada
France
Germany
Mexico
USA

WFM y BI Manuales – "capitulo_04_visualizaciones", donde se demuestra los tipos de segmentaciones y visualizaciones



**2.1. Introducción a Power BI Desktop**

En este tema, vamos a profundizar en cómo encajan las dos primeras partes de Power BI:

- Crear un informe en **Power BI Desktop**
- Publicar el informe en el **servicio Power BI**

En Power BI Desktop, seleccione **Obtener datos**. Aparecerá la colección de orígenes de datos para que pueda elegir uno de ellos. En la siguiente imagen se muestra la selección de una página web como el origen

En la vista **Informe** de Power BI Desktop, puede empezar a generar informes.

La vista **Informe** tiene cinco áreas principales:

1. La cinta de opciones, que muestra las tareas comunes asociadas con los informes y visualizaciones
2. La vista **Informe** , o lienzo, donde se crean y se organizan las visualizaciones
3. El área de pestaña **Páginas** situada a lo largo de la parte inferior, que permite seleccionar o agregar una página de informe
4. El panel **Visualizaciones** , donde puede cambiar las visualizaciones, personalizar los colores o ejes, aplicar filtros, arrastrar campos, etc
5. El panel de **Campos**, donde elementos de consulta y filtros se pueden arrastrar a la vista **Informe**, o bien al área **Filtros** del panel **Visualizaciones**.

FACILITADOR: SALOMÓN CCANCE 4

WFM y BI Manuales – "Obtención de datos", donde se demuestra el reporteo de temas y selección de campos.

Atentamente,

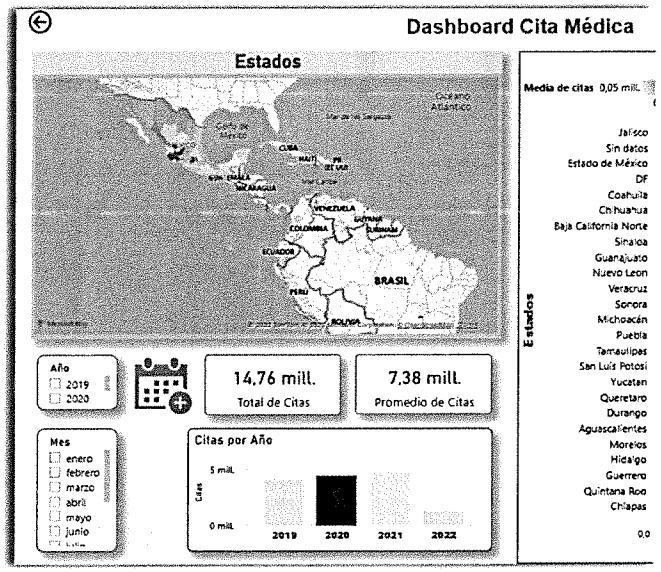
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- La herramienta CRM y BI deberá proporcionar el histórico conocido de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios para cada campaña y medio de captación. **La información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.1" subcarpeta "10.1.1" con nombre del documento "Relación de Ligas BI IMSS" y "capitulo_04_visualizaciones", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**



Vista WFM y BI Ligas de BI – "Relación de Ligas BI IMSS", con la vista del histórico por campaña y filtros

- La herramienta CRM y BI deberá proporcionar reportes diarios de las interacciones que se tengan por cada campaña y medio de captación, así como la información estadística de las operaciones La herramienta CRM y BI deberá administrar,

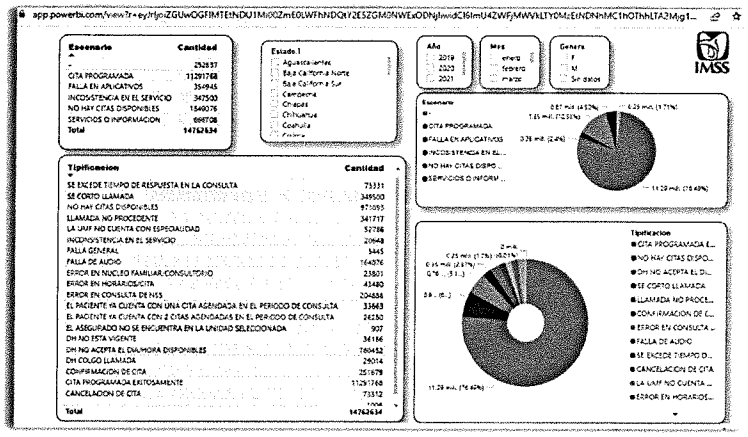
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

correlacionar y emitir reportes de los campos de información contenidos en la misma, además de aquellos que sean indicados en los apéndices correspondientes de acuerdo a **La información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.1" subcarpeta "10.1.1" con nombre del documento "Relación de Ligas BI IMSS" y "capitulo_04_visualizaciones", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**:




Vista WFM y BI Ligas de BI – "Relación de Ligas BI IMSS", con la vista de la correlación por campaña

- Los campos de captura y consulta generales para las bases de conocimiento, CRM y BI solicitados por cada campaña, se establecerán en el apéndice de cada campaña, homologando las estructuras de las bases de datos a fin de poder correlacionar información entre las diferentes campañas y cumplir con lo solicitado referente a "Integrar una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que El Instituto entregue a Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y con la que se genere durante la prestación

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

del servicio". **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- Correlacionará los temas Institucionales y generará vinculaciones por tema.

Exportación de información y generación de estadísticos relacionando por medios de captación, por campaña e intercampaña. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.1.2" con nombre del documento "capitulo_07_publicacion_uso_compartido" y carpeta "11." subsecuente "11.9" subsecuente "11.9.4 Base de Conocimientos" documento "CRM Base de Conocimiento", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

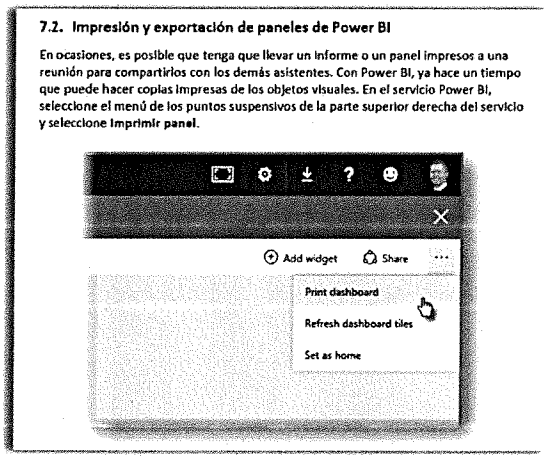
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




WFM y BI Manual - capitulo_07_publicacion_uso_compartido

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

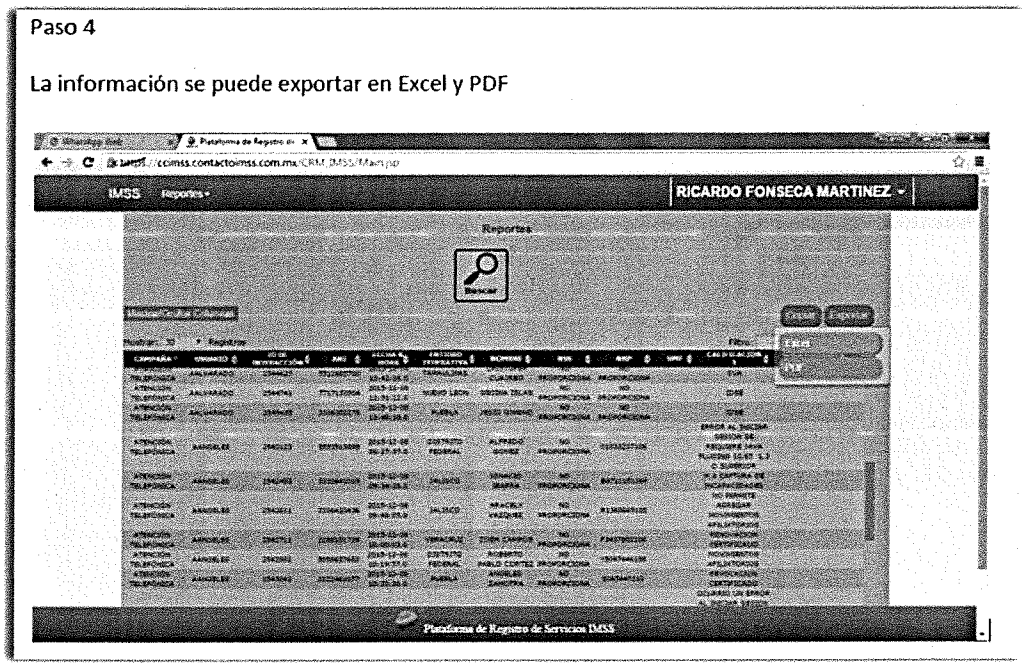
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Paso 4

La información se puede exportar en Excel y PDF




Operaciones Anexos Manual – "CRM Base de Conocimiento" con el ejemplo de la exportación

- 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.

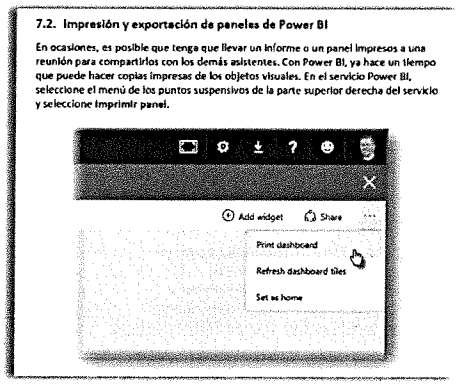
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Cada vez que el Instituto lo solicite, Mi representada la empresa 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 Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.1.2" con nombre del documento "capitulo_07_publicacion_uso_compartido" y carpeta "11." subsecuente "11.9" subsecuente "11.9.4 Base de Conocimientos" documento "CRM Base de Conocimiento" esto referente a la exportación de información, en lo concernietne a la entrega de grabaciones se podrán remitir a la carpeta "5" subcarpeta "5.1" documento "5.1.2 PMT-MDC-MIRT-01 Gestión de entrega de grabaciones Rev. 02" y subcarpeta "5.2" documento con nombre "PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (003)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**




WFM y BI Manual - capitulo_07_publicacion_uso_compartido

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

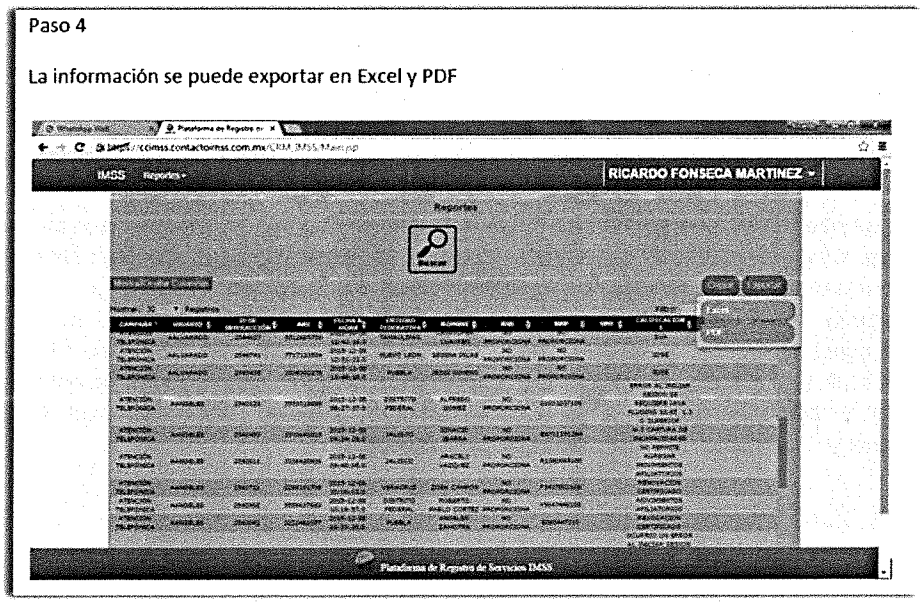
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Paso 4

La información se puede exportar en Excel y PDF




Operaciones Anexos Manual – "CRM Base de Conocimiento" con el ejemplo de la exportación

| | | |
|---|---|---|
| EFICASIA Soluciones Integrales en Centros de Contacto | | **Entrega de grabaciones** |
| | Emisión: 17/11/2022 | |
| | Clasificación: Uso Interno | Vigencia: 2 años |

Calidad Manuales - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (003)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa 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 Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5.", subcarpeta "5.1" con nombre del documento "5.1.2 PMT-MDC-MIRT-01 Gestión de entrega de grabaciones Rev. 02" y subcarpeta "5.2" documento "PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (003)" los cuales describen los procesos que permiten realizar las entregas indicadas, los documentos forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

| EFICASIA Soluciones Integrales en Centros de Contacto | PMT-MDC-MIRT-01 | Gestión de entrega de grabaciones | |
|---|---|---|---|
| | Emisión: 23/03/2020 | Publicación: 01/11/2022 | No Revisión: 02 |
| | Clasificación: Uso Interno | | Vigencia: 2 años |

Calidad y Mejora Continua - 5.1.2 PMT-MDC-MIRT-01 Gestión de entrega de grabaciones Rev. 02

| EFICASIA Soluciones Integrales en Centros de Contacto | | Entrega de grabaciones | |
|---|---|---|---|
| | Emisión: 17/11/2022 | | |
| | Clasificación: Uso Interno | | Vigencia: 2 años |

Calidad Manuales - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (003)

- Toda información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI y utilizada por las campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán, deberá ser actualizado en los sistemas Institucionales que El Instituto establezca, la actualización será con

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

periodicidad que El Instituto establezca, para lo cual Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá detallar, documentar, proporcionar, incluir los recursos para habilitar y prestar dicho servicio.

- Toda información, grabaciones, estadísticas, y material generado por motivo del presente servicio es propiedad del IMSS, y no podrá ser reproducida total o parcialmente sin autorización por escrito del IMSS, **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

La Solución Tecnológica de CCIMSS Morelia, Michoacán, que oferte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá integrar lo siguiente:

4.3.2. Mensajes de Texto SMS

- Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.1. Mitrol" con nombre del documento "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y subcarpeta "3.2.2", con nombre del documento "BONSAIF_SMS_Masivo", los cuales forman parte del**

Atentamente,

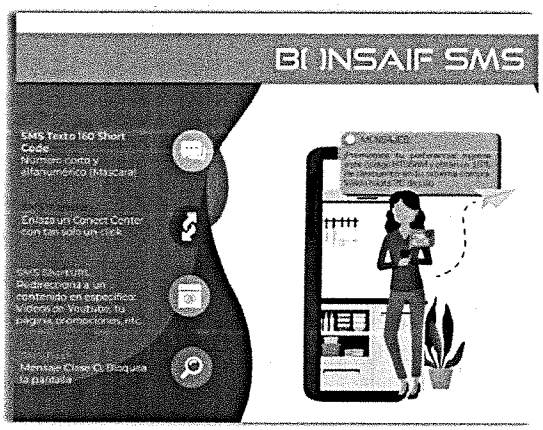
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

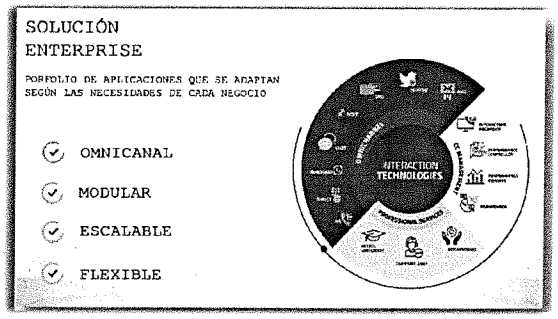
**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**




TI Manual – "BONSAIF_SMS_Masivo"




TI Manual – "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0"

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.4. Repositorio electrónico virtual.

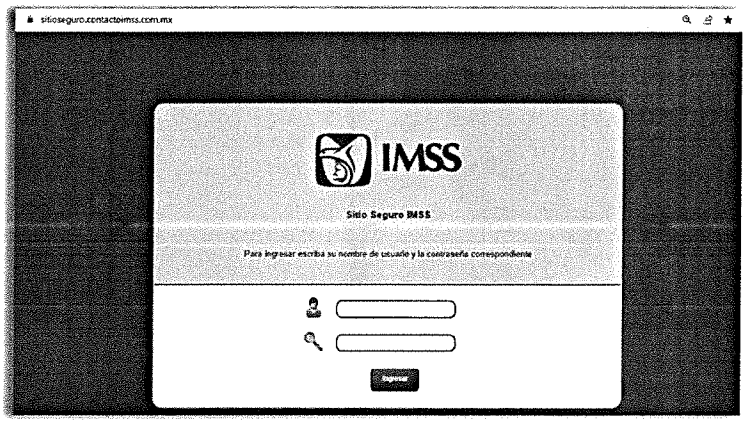
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la habilitación de un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el Anexo Técnico y sus Términos Condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, con el fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos para cada Área Usuaria de Campaña y al Área Técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato con el fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo de almacenamiento electrónico (Disco duro externo, DVD, Disco óptico, USB, etc.) la documentación al Administrador del Contrato. En caso de que la información que debiera estar contenida en el repositorio no esté presente o esté presente de manera parcial, se aplicará la deductiva correspondiente. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10.", subcarpeta "10.2" con nombre del documento "Manual Sitio Seguro", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




WFM y BI - Sitio Seguro IMSS

4.5. Blaster

- Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico para contactar a un grupo determinado de usuarios finales. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2.1" con nombre del documento "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", y subcarpeta "3.2.2" con nombre del documento "BONSAIF_Audio_Masivo" los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

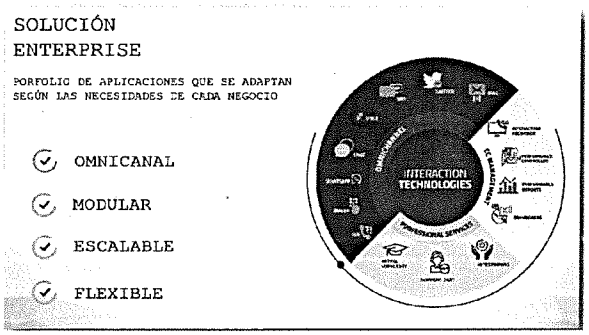
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0



Manual - BONSAIF_Audio_Masivo

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta, describe y detalla todo lo necesario para proveer una plataforma de capacitación en línea, dicha plataforma deberá considerar al menos lo siguiente **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**:

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá de capacitar y evaluar mediante una herramienta en línea (proporcionada por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como PS-P, PS-I Especializados, que participan en la operación de las campañas que requiera el Instituto. El Instituto se reserva el derecho de validar y verificar en cualquier momento las evaluaciones. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "7.", con nombre del documento "7.1 Manual de uso de Moodle, el cual forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

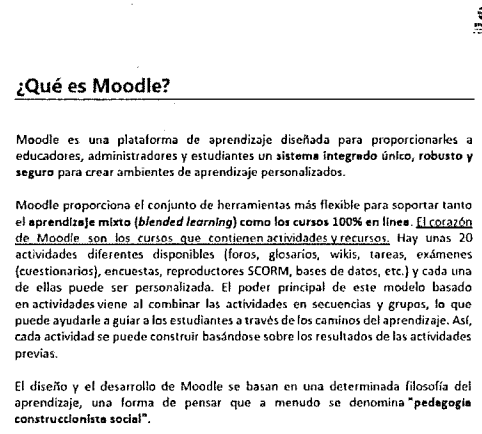
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



**¿Qué es Moodle?**

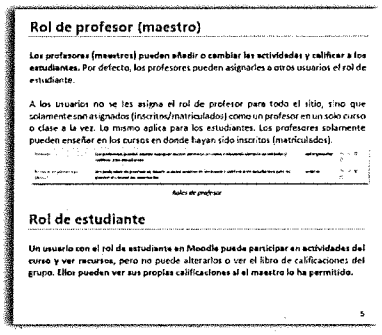
Moodle es una plataforma de aprendizaje diseñada para proporcionarles a educadores, administradores y estudiantes un **sistema integrado único, robusto y seguro** para crear ambientes de aprendizaje personalizados.

Moodle proporciona el conjunto de herramientas más flexible para soportar tanto el **aprendizaje mixto (*blended learning*) como los cursos 100% en línea**. El corazón de Moodle son los cursos que contienen actividades y recursos. Hay unas 20 actividades diferentes disponibles (foros, glosarios, wikis, tareas, exámenes (cuestionarios), encuestas, reproductores SCORM, bases de datos, etc.) y cada una de ellas puede ser personalizada. El poder principal de este modelo basado en actividades viene al combinar las actividades en secuencias y grupos, lo que puede ayudarle a guiar a los estudiantes a través de los caminos del aprendizaje. Así, cada actividad se puede construir basándose sobre los resultados de las actividades previas.

El diseño y el desarrollo de Moodle se basan en una determinada filosofía del aprendizaje, una forma de pensar que a menudo se denomina **"pedagogía construccionista social"**.

Capacitación – "7.1 Manual de uso de Moodle"

- Identificación de los participantes (personal capacitado)



**Rol de profesor (maestro)**

**Los profesores (maestros) pueden añadir o cambiar las actividades y calificar a los estudiantes.** Por defecto, los profesores pueden asignarles a otros usuarios el rol de estudiante.

A los usuarios no se les asigna el rol de profesor para todo el sitio, sino que solamente son asignados (inscritos/matriculados) como un profesor en un solo curso o clase a la vez. Lo mismo aplica para los estudiantes. Los profesores solamente pueden enseñar en los cursos en donde hayan sido inscritos (matriculados).

Roles de profesor

**Rol de estudiante**

**Un usuario con el rol de estudiante en Moodle puede participar en actividades del curso y ver recursos, pero no puede alterarlos o ver el libro de calificaciones del grupo. Ellos pueden ver sus propias calificaciones si el maestro lo ha permitido.**

5

Capacitación – "7.1 Manual de uso de Moodle"

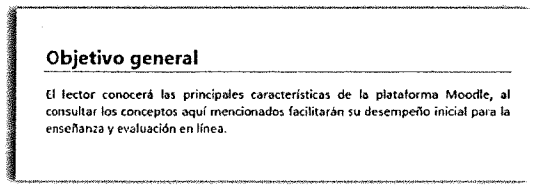
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Evaluaciones por persona capacitada


**Objetivo general**

El lector conocerá las principales características de la plataforma Moodle, al consultar los conceptos aquí mencionados facilitarán su desempeño inicial para la enseñanza y evaluación en línea.

Capacitación – "7.1 Manual de uso de Moodle"

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

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete, describir y detallar todo lo necesario para proveer una plataforma de tickets en línea, dicha plataforma deberá considerar al menos lo siguiente **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**:

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., detalla y describe en su proposición, la herramienta(s) electrónica(s) que oferte para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas. Este documento incluirá por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., la información correspondiente al menos sobre: a) detalle de la falla, b) horario de afectación, c) nivel de la afectación d) acciones realizadas para recuperar la operación, e) análisis post-mortem de causas raíz y f) acciones a implementar para evitar que se repita el incidente. **la**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

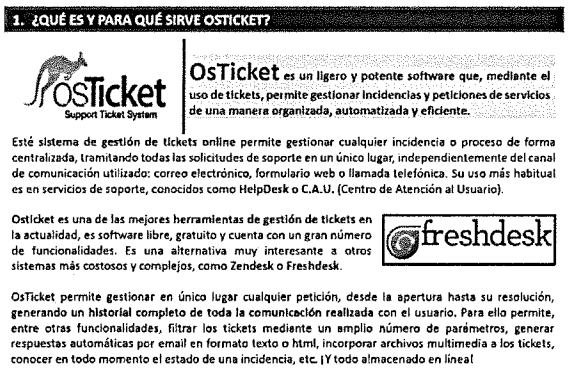
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

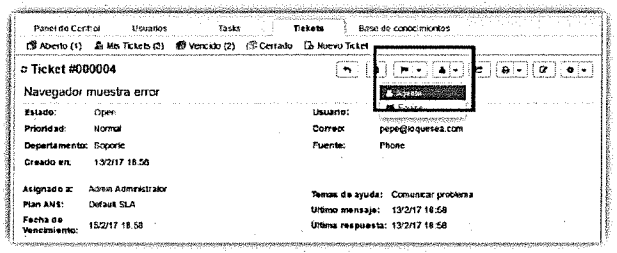
**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.5" con nombre del documento "Manual de Osticket", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**




Desde este panel podrás también, si procede, asignar un ticket al agente que corresponda. Una vez sea asignado, el agente correspondiente se encargará de poner en marcha la resolución de la incidencia.




Manuales TI - Manual de Osticket

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Este informe generado por la herramienta electrónica para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas, incluye como parte la documentación necesaria para mantener informados al Administrador del Contrato, áreas usuarias de cada campaña y área técnica (ventanilla única) de los eventos de falla en la operación que afecten los niveles de servicio establecidos, con un retraso no mayor a 20 minutos en las etapas de notificación de incidentes, así como en un lapso no mayor de 6 horas en el detalle de la solución del incidente, informando mediante correos electrónicos, mensajes cortos (SMS) y mensajes en la herramienta electrónica WhatsApp o similar, tanto a los responsables de la campaña afectada como a la ventanilla única (área técnica). **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.5" con nombre del documento "Evidencia de Osticket", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

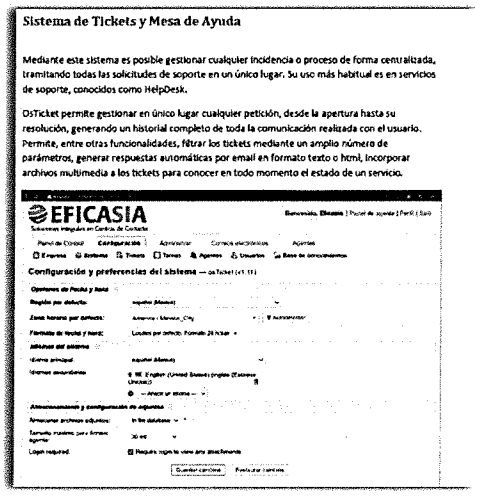
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




Manuales TI - Evidencia de Osticket

Asimismo, cada mes este informe generado por la herramienta electrónica y su registro de control, deberán incluirse en los medios electrónicos que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregará a El Instituto adjunto a su facturación, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales o deductivas correspondientes en caso de incumplimiento. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.5" con nombre del documento "RIR", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

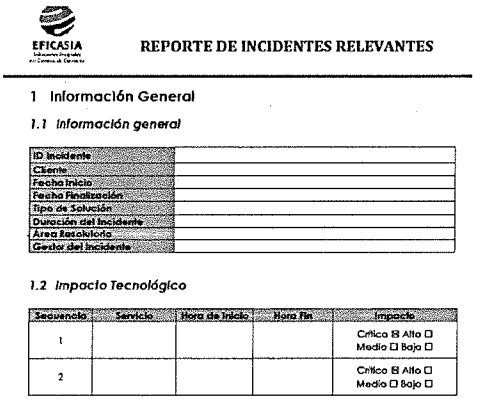
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



EFICASIA

**REPORTE DE INCIDENTES RELEVANTES**

1 Información General

*1.1 Información general*

| | |
|---|---|
| ID Incidente | |
| Cliente | |
| Fecha Inicio | |
| Fecha Finalización | |
| Tipo de Solución | |
| Duración del Incidente | |
| Área Resolutoria | |
| Gestor del Incidente | |

*1.2 Impacto Tecnológico*

| Secuencia | Servicio | Hora de Inicio | Hora Fin | Impacto |
|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | Crítico ☒ Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐ |
| 2 | | | | Crítico ☒ Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐ |

Manuales TI – "Reporte de Incidentes relevantes RIR"

Esta Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets deberá estar configurado para operar de manera electrónica automatizada conjunta con la herramienta de mesa de ayuda institucional del IMSS, por lo que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta esta configuración para operación conjunta. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.2" subsecuente "3.2.5" con nombre del documento "API Osticket", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

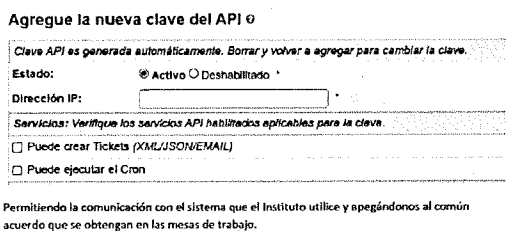
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




TI Manual – "API Osticket" Imagen que muestra los permisos para activar una API

4.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones).

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta, describe, documenta y detalla en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del CCIMSS Morelia, Michoacán, ofertado **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**:

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., documenta, detalla, proporciona y habilita el o los enlaces bidireccionales, tipo punto a punto o tipo MPLS, y con nivel de servicio de al menos 99% en todos sus componentes, entre las instalaciones de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y las instalaciones de El Instituto o cualquier sitio que el Instituto determine para la operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS Morelia, Michoacán) entre los PS-I

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Básico, PS-I Especializados y PS-P, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en San Luis Potosi, S.L.P. con el que opera El Instituto, apegándose a los estándares que establezca el mismo, el costo de los servicios será a cargo mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.7" subsecuente "3.7.1 Topologías" con nombre del documento "IMSS_General_Licitacion2022_F2ConMorelia", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

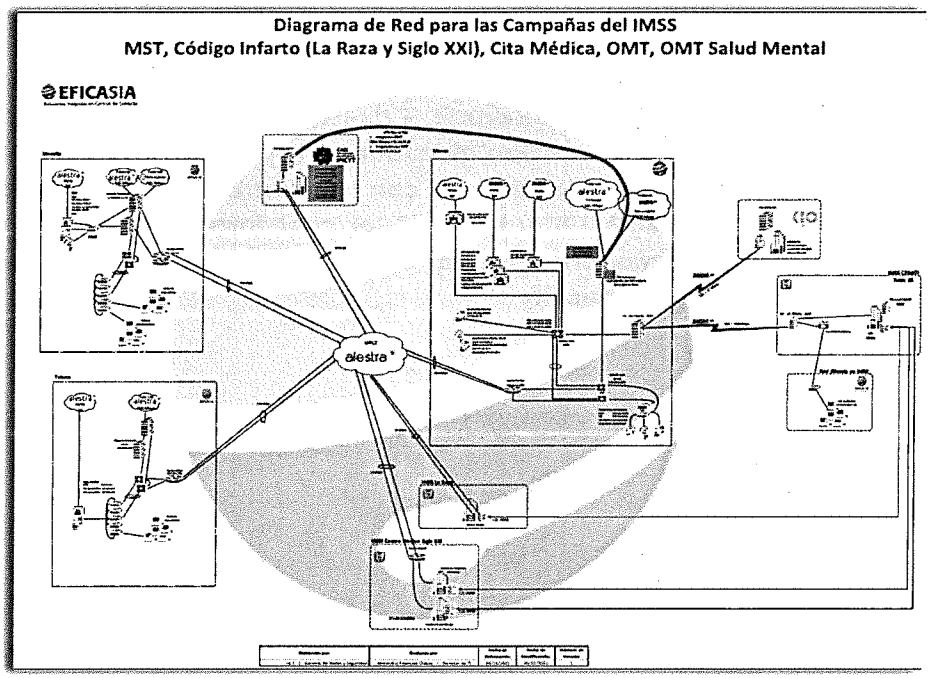



Imagen de la Topología Propuesta

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:

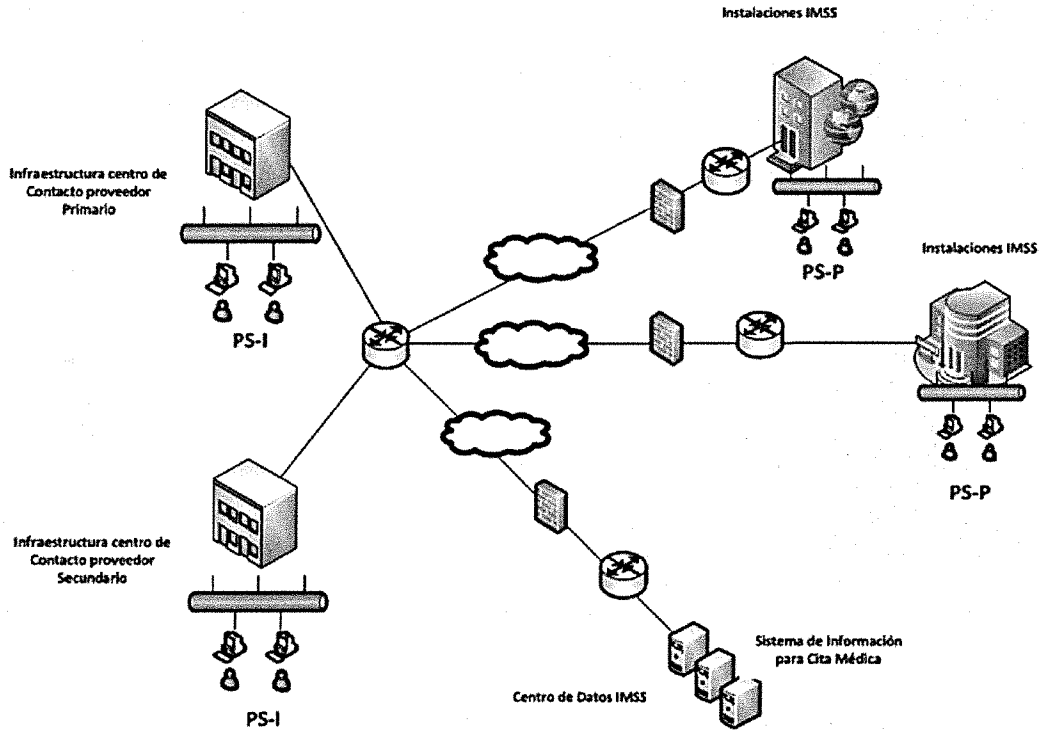
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




Mi representada la empresa 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

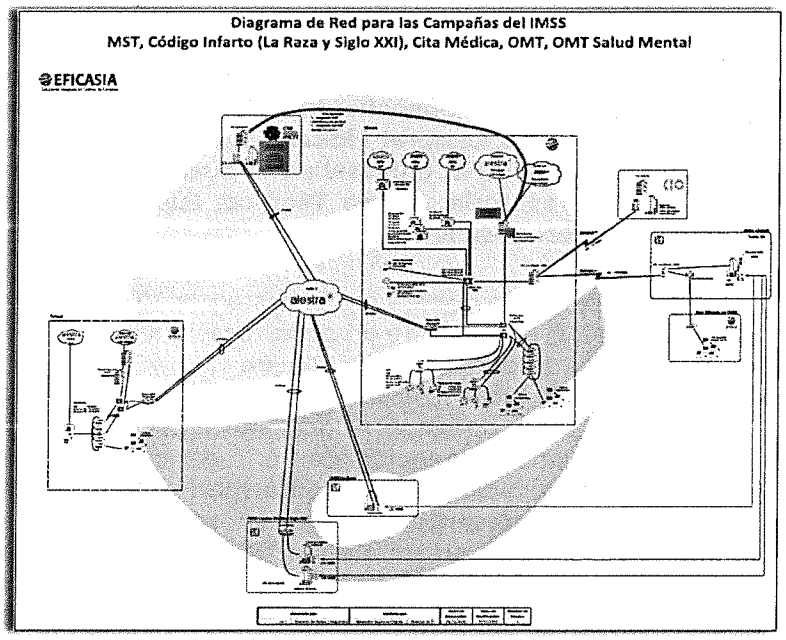
- La capacidad de los enlaces de comunicación que deberá proporcionar Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberán ser suficientes para cursar un tráfico inicial de al menos 150 Mbps entre su site de comunicaciones principal y El Instituto. La dirección del enlace de comunicaciones de capacidad de al menos 150 Mbps (o el ancho de banda que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considere suficiente para brindar el servicio, con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento, considerando que el ancho de banda no deberá ser menor a 150 Mbps) es en Centro Nacional de Tecnologías de Información (CENATI México) ubicado en Calle Tokio #80 P.B. Entre Burdeos y Toledo, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México. Es importante destacar que con este enlace se brindan los servicios al conjunto conformado por los siguientes inmuebles: Tokio 80 – Toledo 21 y Reforma 476, por lo que con este servicio, se brindarán **los requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.7" subsecuente "3.7.1 Topologías" con nombre del documento "IMSS_General_Licitacion2022_F1SinMorelia" y "IMSS_General_Licitacion2022_F2ConMorelia", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




Topología de Red inicial

- Los enlaces de comunicaciones de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., hacia los edificios del, UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, y los que por razones operativas del CCIMSS Morelia, Michoacán, se sumen durante la vigencia del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento). El Instituto podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., durante la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado. **los requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.7" subsecuente "3.7.1 Topologías" con nombre del documento "IMSS_General_Licitacion2022_F1SinMorelia" y "IMSS_General_Licitacion2022_F2ConMorelia", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- El enlace de comunicación que deberá ser provisto por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entre el site de comunicaciones principal ofertado por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y el Centro de Datos de El Instituto será de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento) **los requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.7" subsecuente "3.7.1 Topologías" con nombre del documento "IMSS_General_Licitacion2022_F1SinMorelia" y "IMSS_General_Licitacion2022_F2ConMorelia", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**.

- Los enlaces de comunicación provistos por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y necesarios para la interconexión entre el enlace de 150 Mbps y los diferentes sitios dentro del conjunto Reforma-Tokio-Toledo de El Instituto donde se ubiquen las campañas que conforman al CCIMSS Morelia, Michoacán, deben incluir en todos sus componentes tecnología de fibra óptica y ser independientes en sus trayectorias y con ancho de banda suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al CCIMSS Morelia, Michoacán **los**

Atentamente,

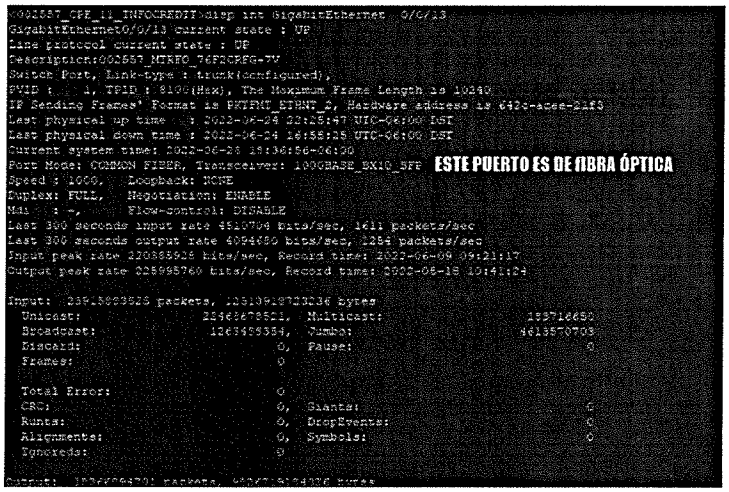
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.7" subsecuente "3.7.1 Topologías" con nombre del documento "IMSS_General_Licitacion2022_F1SinMorelia" y "IMSS_General_Licitacion2022_F2ConMorelia" y carpeta "3.7.2" subsecuente "3.7.2.1" donde se demuestra la instalación de cableado de fibra óptica, dichos documentos forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

Puerto troncal – Puerto conectado al router de MCM




Redes, Seguridad, Topología, - "Detalle de Enlace L2L Eficasia-CENATI"

- Los enlaces de comunicaciones de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entre su site principal ofertado y aquellos site donde proporcione el servicio

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

CCIMSS Morelia, Michoacán, cuentan con el ancho de banda que garantiza la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, que de ahí operen, El Instituto podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalándolos **requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.7" subsecuente "3.7.2", subsecuente "3.7.2.1"," 3.7.2.2" y "3.7.2.3" los cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**.

- En todos los casos, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., dentro de su proposición 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. **requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.12" subsecuente todos los documentos forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**.

- La dirección de los enlaces de comunicaciones de capacidad de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considere suficiente para brindar el servicio), donde Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá instalarlos son las siguientes, **los requerimientos de comunicaciones que conforman este grupo de inmuebles la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.7" subsecuente "3.7.1 Topologías" con nombre del documento**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**"IMSS_General_Licitacion2022_F2ConMorelia" el cual es propuesta del enlace que se instalara y comunicara todos los sitios, el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**:

- Las instalaciones del Centro de Contacto en Morelia Michoacan, se ubican en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán (enlace de al menos 150 Mbps)

- Las instalaciones del Centro de Datos del Instituto, se ubican en Camino a la Presa San José número 2055, colonia Lomas 4 sección, C.P. 78216, San Luis Potosí, S.L.P.

- Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE Siglo XXI, se ubican en Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México.

- Las instalaciones de la supervisión de la campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, se ubican en Hamburgo No. 18, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

- Las instalaciones de la campaña Código Infarto UMAE La Raza, se ubican en Paseo de las Jacarandas S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P .02990, Ciudad de México.

- Las instalaciones de la supervisión de la campaña Cita Médica, Orientación Médica Telefónica se ubicán en Durango 289, Piso 5, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, Ciudad de México.

- En las siguientes instalaciones de la campaña de Orientación Médica Telefónica Salud Mental, que se ubican en los siguientes direcciones, no se requieren enlaces

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

de telecomuncaciones, sin embargo, si deberán instalarse equipos de cómputo del tipo PS-P:

- Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
  Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

- Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10
  Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

- Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
  Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

- Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
  Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

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

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., habilitará todo el cableado y equipos activos de telecomunicaciones (voz, datos, eléctrico) y equipamiento de seguridad informatica perimetral necesario acorde a su propuesta operativa para atender los requerimientos del servicio descrito en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones por cada campaña que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**:

El Instituto brindará el acceso a Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al día natural siguiente a la fecha de notificación de fallo a sus instalaciones, con el fin de iniciar los trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS Morelia, Michoacán.

El monitoreo de los enlaces que integren la propuesta técnica de Infocredit S. de R.L. de C.V., deberá realizarse por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como todas las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento del nivel de servicio acordado; el Administrador de Contrato y el Área Técnica, podrán solicitar acceso al monitoreo de los enlaces durante la vigencia del contrato con al menos un (1) usuario por campaña y tres (3) para el Área Técnica. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.7" subsecuente "3.7.2" subsecuente "3.7.2.4" nombre del documento "10.- Reporte de Disponibilidad - Cita Médica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**:

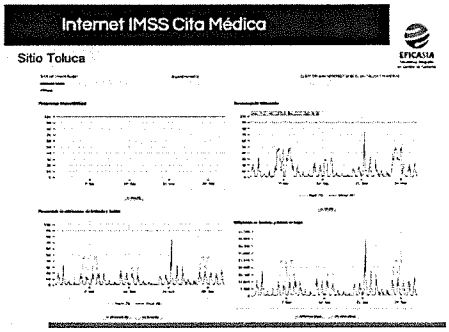
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



, Redes y Segurudad – Conectividad "10.- Reporte de Disponibilidad - Cita Médica"

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

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones del Instituto ubicadas, en la UMAE Siglo XXI, UMAE La Raza, , y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS Morelia, Michoacán., pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de computo mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., como a la red del Instituto, para lo cual **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**:

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá considerar todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá considerar y aplicar las definiciones establecidas en Numeral 11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia Michoacán., y las reglas de seguridad que el área correspondiente en El Instituto determine.
- El acceso a la red de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., permitirá hacer uso de la solución ofertada por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., mientras que el acceso a la red de El Instituto permitirá hacer uso o consumo de información de las aplicaciones Institucionales y en su caso correo electrónico a fin de cumplir con las especificaciones operativas, registro y seguimiento de atenciones por parte de los agentes operativos PS-I y PS-I Especializados del CCIMSS Morelia, Michoacán., en la herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán., actualmente El Instituto cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá habilitar todo lo necesario para que los equipos con los que prestará el servicios accedan a los servicios habilitados en sus instalaciones, la accesibilidad será a través del enlace que instalará en el inmueble ubicado en Tokio 80 y disponible en la DMZ establecida en Tokio 80 y del centro de datos institucional (el que determine El Instituto), para lo cual en su caso, deberá instalar o validar el cableado actual así como de patch panel y definir si utilizarlo, brindando su mantenimiento correspondiente o en su caso sustituirlo. En caso de decidir instalar switches departamentales, estos deberán ser administrados y monitoreados por el Instituto.
- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS Morelia Michoacán, a través de Base de Conocimiento, CRM, CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica, Chat, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 mi representada la empresa 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 Morelia, Michoacán, mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabildad con Bases de Datos Institucionales.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta otorgar facilidades al personal de El Instituto o algún tercero designado por él IMSS, para la verificación, supervisión y monitoreo de la disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica ofertada, instalada, implementada y dedicada de los servicios tanto en instalaciones IMSS como mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., lo anterior cuando El Instituto se lo requiera cual **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., dentro de su propuesta detalla y describe los mecanismos de redundancia que ofertará, proporcionará, habilitará, configurará, operará e implementará para garantizar la continuidad operativa para la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

prestación del servicio en caso de desastre, detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los mismos guardan con los componentes de la solución ofertada, así como los dimensionamientos entre la infraestructura principal y la infraestructura redundante, así como propuesta de personal susceptible de operar en caso de contingencia en el sitio remoto **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.7" subsecuente "3.7.1" con nombre del documento "IMSS_General_Licitacion2022_F2ConMorelia" el cual muestra dentro de la Topología las redundancias de todos los enlaces ofertados, el documento el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**.

4.5. Estaciones de servicio.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta las estaciones de servicio a utilizar en las instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán, así como en las instalaciones en las que serán operadas la campañas Código Infarto La Raza, Código Infarto Siglo XXI y OMT Salud Mental, así como en las que, en su caso, sean requeridas por El Instituto para la implementación de nuevas campañas; para tal efecto Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte como parte de su propuesta técnica, describir y detallar de todo lo necesario para que habilite las estaciones de servicio, las cuales incluye como parte al menos lo siguiente **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta para la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, equipo de cómputo nuevo, en condiciones para la prestación del servicio para agentes y supervisores, cumpliendo al menos con las siguientes especificaciones mínimas requeridas **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**:

***Módulo Base para Agentes y supervisores:***

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

Equipo de cómputo personal definido en el contrato marco de la SHCP (liga en el parrafo anterior), con características técnicas equivalentes a las establecidas como partida 10, perfil D5, Computadora de escritorio avanzada con tarjeta de red inalámbrica (incluye monitor, teclado y mouse) **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.1" subsecuente "3.1.1 Orden de Compra PC" con nombre de los documento "Propuesta IQIA Computo 29Nov22 (1)" y Propuesta Económica compra PCs para Morelia Mich. los cuales nos permiten demostrar la capacidad de adquisición de los equipos de forma inmediata de acuerdo a las especificaciones establecidas en el presente punto que incluyen los equipos en Morelia Michoacán, los cuales forman parte del soporte y complemento a la**

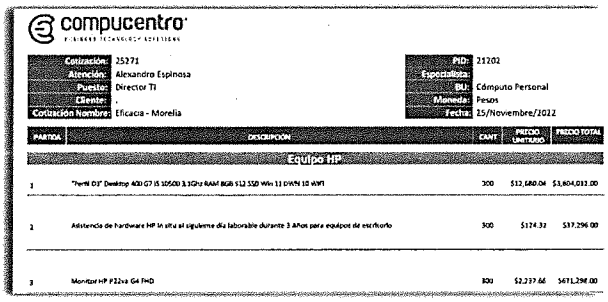
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**.

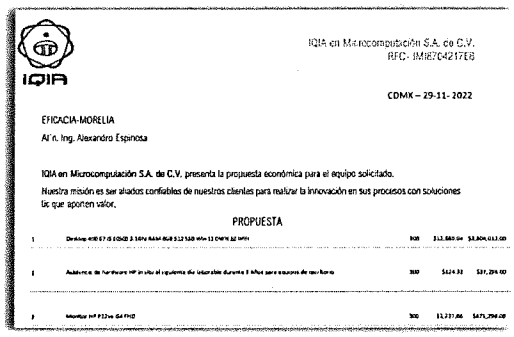


compucentro

| | | | |
|---|---|---|---|
| Cotización: | 25271 | PID: | 21202 |
| Atención: | Alexandro Espinosa | Especialista: | |
| Puesto: | Director TI | BU: | Cómputo Personal |
| Cliente: | - | Moneda: | Pesos |
| Cotización Nombre: | Eficacia - Morelia | Fecha: | 25/Novembre/2022 |

| PARTIDA | DESCRIPCION | CANT | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| | Equipo HP | | | |
| 1 | "Perfil OI" Desktop 400 G7 i5 10500 3.1Ghz RAM 8GB 512 SSD Win 11 DWN 10 WFI | 300 | $12,680.04 | $3,804,012.00 |
| 2 | Asistencia de hardware HP in situ al siguiente día laborable durante 3 Años para equipos de escritorio | 300 | $124.32 | $37,296.00 |
| 3 | Monitor HP P22va G4 FHD | 300 | $2,237.66 | $671,298.00 |

*Imagen de Orden de Compra*



IQIA

IQIA en Microcomputación S.A. de C.V.
RFC- IMI8704217E6

CDMX – 29-11- 2022

EFICACIA-MORELIA
At'n. Ing. Alexandro Espinosa

IQIA en Microcomputación S.A. de C.V. presenta la propuesta económica para el equipo solicitado.
Nuestra misión es ser aliados confiables de nuestros clientes para realizar la innovación en sus procesos con soluciones tic que aporten valor.

PROPUESTA

*Imagen de Orden de Compra*

***Cabe precisar que hoy mi representada en las instalaciones ofertadas en Site de Moras, Toluca y Torre Diamante cuenta con equipos de computo de lo cual se presenta como soporte a la presente Proposición los documentos en la carpeta "3.", subcarpeta "3.9" donde se encuentra la relación sumarizada,*** **el cual forman parte**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**.

1. Diademas (nuevo- con opción de compra).

*Plantronics C3210*



*Características:*

- *Micrófono con cancelación de ruido*
- *Control de volumen en diadema*
- *Ecualizador dinámico, respuesta de frecuencia de micrófono óptima de 100 Hz a 13 kHz*
- *Protección auditiva SoundGuard, limitación acústica para protección contra las señales por encima de 118 dBA*
- *PC USB*
- *Diademas Ergonómicas (Peso Ligero 21g)*

2. Escritorios, mamparas, gaveta, nodos (nuevo) **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2.", subcarpeta "2.2" donde se describen cada documento la solución que conforma la instalación y puesta punto para la habilitación del site en Morelia Michoacán dentro de los tiempos establecidos en el numeral 8. Cronograma de actividades y la Precisión Técnica No. 4 que permite dar solvencia a la instalación de escritorios, mamparas, gaves y nodos. En Instalaciones de mi representada Infocredit S. de R.L. de C.V. se proporciona en la carpeta "2" subcarpeta "2.3" los documentos que demuestran la infraestructura necesaria de escritorios, mamparas, gavetas y nodos en los centros ubicados en Moras 313, Col.Del Valle, Site Toluca en Av. Paseo Tollocan No. 1613, Col San Mateo Atenco e Insurgentes Sur 1685 Col. Guadalupe In CDMX, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Para agentes:

- Mampara nueva, con o sin gaveta, en su caso, mecanismo de seguridad (llave) en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido con medidas preferentes de 0.90 x 0.60 x 1.70.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, mi representada la empresa 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 final de implementación.

Para supervisores:

- Mamparas serán nuevas, preferentemente de al menos 1.20 x 0.60 x 1.70 con o sin gaveta, en su caso, con mecanismo de seguridad (llave) de 0.40x0.30 en parte superior.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que 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, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Infocredit, S. de R.L. de C.V., los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.

- El costo de las líneas telefónicas necesarias para la operación de agentes PS-P, PS-P especializado y PS-I, serán a cargo de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

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

- Habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o El Instituto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.5" con nombre del documento "3.5.2 Vigencia de Licenciamiento" y "3.5.5 Detalle Antivirus", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

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 información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.1" subsecuente "3.1.1 Orden de Compra PC" con nombre de los documento "Propuesta IQIA Computo 29Nov22 (1)" y Propuesta Económica compra PCs para Morelia Mich. los cuales nos permiten demostrar la capacidad de adquisición de los equipos de forma inmediata de acuerdo a las especificaciones establecidas en el presente punto que incluyen los equipos en Morelia Michoacán, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

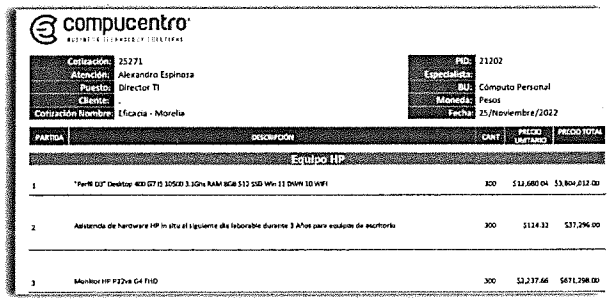
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

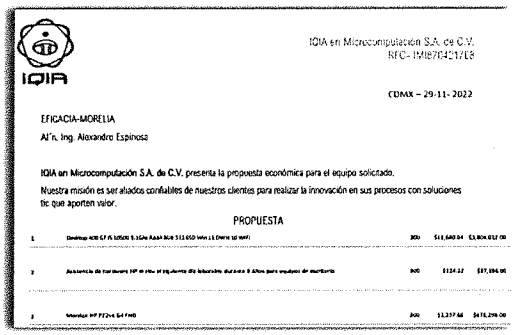


compucentro

| | | | |
|---|---|---|---|
| Cotización: | 25271 | PID: | 21202 |
| Atención: | Alexandro Espinosa | Especialista: | |
| Puesto: | Director TI | BU: | Cómputo Personal |
| Cliente: | - | Moneda: | Pesos |
| Cotización Nombre: | Eficacia - Morelia | Fecha: | 25/Noviembre/2022 |

| PARTIDA | DESCRIPCIÓN | CANT | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| | Equipo HP | | | |
| 1 | "Perfil G7" Desktop 400 G7 i5 10500 3.1Ghz RAM 8Gb 512 SSD Win 11 DWN 10 WIFI | 300 | $12,680.04 | $3,804,012.00 |
| 2 | Asistencia de hardware HP in situ al siguiente día laborable durante 3 Años para equipos de escritorio | 300 | $124.32 | $37,296.00 |
| 3 | Monitor HP P22va G4 FHD | 300 | $2,237.66 | $671,298.00 |

*Imagen de Orden de Compra*



IQIA

IQIA en Microcomputación S.A. de C.V.
RFC- IMI870421TE8

CDMX – 29-11- 2022

EFICACIA-MORELIA
At'n. Ing. Alexandro Espinosa

IQIA en Microcomputación S.A. de C.V. presenta la propuesta económica para el equipo solicitado.
Nuestra misión es ser aliados confiables de nuestros clientes para realizar la innovación en sus procesos con soluciones tic que aporten valor.

PROPUESTA

*Imagen de Orden de Compra*

- 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 **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.5" con nombre del documento "3.5.2 Vigencia de Licenciamiento" y "3.5.5 Detalle Antivirus", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

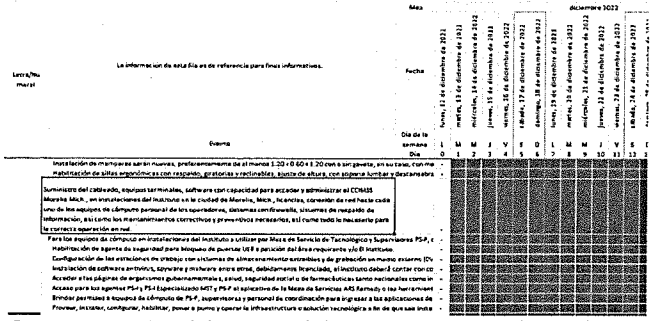
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa 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. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.2" con nombre del documento en Excel "1 - Cronograma Servicio Integral de CCIMSS en Morelia Michoacán" donde se detalla el trabajo permanente de seguimiento a los temas de mantenimiento, referente a las garantías de soporte se entregan los contratos de las herramientas en la carpeta "3" subcarpeta "3.4" y las cartas de los proveedores en la subcarpeta "3.6", las cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**



1 - Cronograma Servicio Integral de CCIMSS en Morelia Michoacán

- Con la finalidad de acceder a las páginas de organismos gubernamentales, salud, seguridad social o de farmacéuticas tanto nacionales como internacionales, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., brindará acceso a navegación a la nube de Internet a los equipos de cómputo habilitados en el Instituto (agentes PS-P, PS-I, PS-P supervisión PS-I Especializados, PS-I Especializado MST y Pantallas), para lo cual, en su caso, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., recibirá de

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

las áreas supervidoras de campañas del Instituto el listado de sitios permitidos para dicha navegación a Internet a través de la infraestructura mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3.", subcarpeta "3.7" donde se encuentran todos los documentos del esquema de Redes, Seguridad y Topología aunado a lo establecido en los documento de la carpeta "3." Subcarpeta "3.5" documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos" , los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,) necesarias para que pueda ser operado a través de la MST para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., detalla, documenta, proporciona, habilitar e incluye los recursos para brindar dicho servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "11.", subcarpeta "11.6" donde se encuentran todos los documentos que informan los accesos y bloqueos a servicios, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio. . **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "11.", subcarpeta "11.6" donde se encuentran todos los documentos que informan los accesos y bloqueos a servicios, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- 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. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá utilizar los espacios designados para la operación del servicio de centros de contacto en instalaciones del IMSS, para lo cual deberá proveer, instalar, configurar, habilitar, poner a punto y operar su infraestructura o solución tecnológica a fin de que sea instalada y operada en el mismo inmueble donde se habilite el centro de datos en instalaciones IMSS en Morelia Michoacán. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

4.6. Perfiles Operativos

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se asegura que el personal operativo, de calidad y de capacitación de las campañas de los medios de captación de primer nivel de medios electrónicos y atención telefónica, se ubicará en un sitio, site, cede de operación o piso operativo (site / ubicación) mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., por campaña. requeridas **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1.", subcarpeta "1.1" con nombre del documento "Manifiestos", el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

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

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

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., aportará los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral sobre los agentes y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con el Instituto.
- Los contratos suscritos entre El Instituto y Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como los que se celebren entre Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y su personal, incluirán una cláusula de confidencialidad acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales a la cual tendrán acceso con motivo del presente servicio; en dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la (Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares),

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables. requeridas **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "6.", subcarpeta "6.7" donde se exhibe el contrato con la cláusula y la carta de confidencialidad, el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del presente contrato. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "6.", subcarpeta "6.7" donde se exhibe el contrato con la cláusula y la carta de confidencialidad, el cual forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- Para las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán,, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un "Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)", el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por El Instituto, así como con las Obligaciones mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en materia de protección de datos personales. **la información soporte a la presente Proposición SGSDP se encuentran ubicados en el apartado 4.2.4 f) Escrito de Confidencialidad en las que se describen la soluciones tecnológicas, infraestructura, hardware y software, integraciones, web services, lo concerniente al Recurso Humano, experiencia, certificaciones y lo referente a los componentes habilitadores que mi representada oferta, los cuales**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., ofertar la atención a través de los distintos Canales de Atención de entrada y salida, para el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán., solicitados como son: Atención de llamadas Telefónicas Inbound, Outbound o Blended, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial entre otros, mediante el aprovisionamiento de las siguientes Posiciones de Servicio (PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado) que incluyan el recurso humanos y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y en las Instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán., el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyan todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones del Instituto. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en las carpetas "2", "3.", "6" en las que se describen la soluciones tecnológicas, infraestructura, hardware y software, integraciones, web services, lo concerniente al Recurso Humano, experiencia, certificaciones y lo referente a los componentes habilitadores que mi representada oferta, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

El Instituto solicitará a mi representada Infocredit S. de R.L. de C.V. que los agentes PS-I cuenten con los siguientes perfiles para la prestación del servicio:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.6.2. PS-I con Agente Básico

- Estudios: Estudios mínimos de nivel preparatoria, nivel medio superior o bachillerato técnico concluido, debiendo presentar certificado que así lo acredite como concluido.
- Aptitudes de Comunicación: Habilidades de comunicación oral y escrita; uso apropiado de la gramática; uso apropiado del lenguaje y calidad de la voz como herramienta para interactuar (Modulación, tono, ritmo y dicción).
- Aptitudes y actitudes de servicio: Actitud de servicio; buen trato; calidad en la atención al usuario; manejo de estrés y manejo de lenguaje ciudadano.
- Aptitudes de Gestión: Capacidad de organización, análisis, síntesis, resolución de conflictos y problemas.
- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferte para la presentación del servicio).

4.6.3. PS-I Agente Especializado.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Conocimientos técnicos: Manejo de herramientas de comunicación y cómputo (incluyendo todas las herramientas que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferte para la presentación del servicio).

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

Detalles de la operación de los perfiles PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado en las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá detallar, documentar, proporcionar, e incluir en su propuesta lo siguiente:

- El Instituto en acuerdo con mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., ganador, determinará la cantidad de posiciones por campaña y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades del servicio del Instituto.
- La cantidad de agéntes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña, será determinada 15 días previos a la inicio de operacines del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en funciòn a la cantidad de llamadas recibidas, el porcentaje de abandono, porcentaje de ocupación y tiempo de atención telefónica.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., ganador, dentro de los primeros 15 días naturales de cada mes, deberá aportar la información necesaria para que en acuerdo con el IMSS realice el redimensionaminto de posiciones por campaña.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., ganador deberá aportar los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral de los Perfiles PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con El Instituto.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Los contratos suscritos entre El Instituto y mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como los mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y su personal, incluirá una cláusula de confidencialidad en cuanto a la normatividad vigente relacionada con la protección de datos personales e información que tienen conocimiento con motivo del presente servicio.
- Derivar los temas fuera de su competencia, a las posiciones de servicio propias (PS-P), de acuerdo a la estructura operativa de cada campaña.
- Registrar, con base a los catálogos definidos para cada campaña, todas las interacciones, chats y correos electrónicos entre otros, recibidos por el CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, así como conocer y manejar las funcionalidades de telefonía, chat y correo electrónico y aquellas necesarias para la operación de la campaña donde Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., lo haya asignado.
- Atender las llamadas Inbound, Outbound, Blended y las interacciones que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Atender las conversaciones de chat y correo electrónico, redes sociales que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto garantizar la continuidad de la operación durante toda la ventana de servicio. La definición de horarios de los agentes PS-I se especifican en el Apéndice correspondiente a cada campaña los cuales forman parte integrate del presente Anexo Técnico y deberá considerarse las mejores prácticas de la industria.
- Para el caso de encuesta a usuarios del servicio, las áreas requirentes establecerán los horarios de atención para lo cual Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Para las campañas que así lo requieran, los PS-I deberán contar con los permisos en sus equipos de cómputo para ingreso y descarga de aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), de acuerdo a lo especificado en cada campaña.
- La salida a consulta de información en internet referente a información propia del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, para los usuarios PS-I y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a menos que el formato economico lo determine para los servicios que deban ser por minuto o cualquier otra unidad de medida, los servicios de las campañas se facturarán considerando los horas de servicio devengadas, esto es, las horas de servicio en los cuales las posiciones de servicio PS-I se encuentren utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout de horas contabilizadas por agente" a la solución propuesta por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.

4.6.4. Perfiles de personal mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta personal propio necesario para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán, de conformidad con los siguientes perfiles:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Cada campaña debe contar con los perfiles operativos, de supervisión y seguimiento operativo manejados por la industria de los centros de contacto, considerando la habilitación los siguientes perfiles base o equivalente por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., sin costo adicional, de conformidad con lo siguiente:

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

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

4.6.4.1. Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato:

Mi representada la empresa 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

4.6.4.2. Gerente de Operación:

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., designará un Gerente de Operación para campañas con 100 estaciones o más.
En caso de campañas con menos de 100 estaciones, se tendrá un Gerente de Operación para varias campañas a fin de acumular al menos 100 estaciones.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Actividades:** Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de cada campaña, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por el área requirente y administradora de la campaña.
**Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (título o cédula), la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
**Experiencia:** De al menos 1 año en la operación de Servicios Centros de Contacto y Atención a Clientes.
**Certificaciones o diplomas:** Contar con al menos 2 diplomas o constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.
**Cartas de recomendación:**

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.6.4.3. Gerente de Calidad:

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá designar un Gerente de Calidad para el contrato, dedicado exclusivamente para la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

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

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

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

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

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

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Liderazgo y coaching.

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

**Cartas de recomendación:**

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.6.4.4. Gerente de Capacitación:

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá designar un Gerente de Capacitación para el contrato, dedicados a la operación del servicio en el Instituto con experiencia en la solución tecnológica ofertada.

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

- Designar la cantidad de personal a laborar por turno de acuerdo con el cuadro de flujo de trabajo.
- Determinar, en conjunto con planeación, los picos de trabajo y coordinar la inserción de nuevos colaboradores del acuerdo al flujo de trabajo.
- Realizar revisiones de las estrategias de alcance de métricas y elaborar nuevas formas de lograr mejores resultados.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Elaborar y supervisar las estrategias de calidad y de productividad de su equipo de trabajo.
- Elaborar herramientas para mejorar el desempeño y rendimiento de los sub alternos.

**Conocimientos o competencias:** indispensable el manejo de gráficas y métricas de resultados, altos grados de liderazgo. Debe manejar las herramientas tecnológicas de forma avanzada, además debe tener experiencia con el manejo de personal. Debe ser altamente organizada, proactivo y ordenado.
**Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
**Experiencia:** De al menos un año en servicios de Capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes.
**Certificaciones o diplomas:**
Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

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

Contar con Certificación como coordinador o implementador COPC (**Customer Operations Performance Centre**)
**Cartas de recomendación:**

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.6.4.5. Supervisor de operación:

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

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

**Actividades:** Será responsable del logro de objetivos operativos y el monitoreo del servicio de las campañas así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña, será el encargado de validar el cumplimiento de las actividades de los supervisores operativos.
**Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en 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)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Experiencia:** De al menos un año en servicios de supervisión y monitoreo Centros de Contacto y Atención a Clientes.
**Certificaciones o diplomas:** Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:
- Liderazgo y coaching.
- Manejo de office

**Cartas de recomendación:**
- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.6.4.6. Supervisor de Work Force Managment:

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá designar un Supervisor de Work Force Managment, responsable de la gestión del equipo de WFM y la gestión en apego a las métricas de calidad y de desempeño establecidas por el Instituto y mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

**Actividades:** Pronosticar de forma efectiva los recursos y los horarios de estos para realizar las tareas de atención de los diferentes canales de atención
Validar el cumplimiento de las actividades de los analistas de Work Force Management,
Definición y entrega de estrategias para tomar acciones que garanticen los objetivos planteados por cada campaña,
**Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida afín al bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo y/o Ingeniería, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

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

**Certificaciones o diplomas:**

Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.

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

**Cartas de recomendación:**

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.6.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment:

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá designar un Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment por cada 150 estaciones de servicio PS-I con base en los indicadores de calidad.

Será responsable de la gestión del equipo operativo PS-I en instalaciones mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en apego a las métricas de calidad y de desempeño establecidas por El Instituto y Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,. De igual forma será responsable de pronosticar de forma efectiva los recursos y los horarios de estos para realizar las tareas de atención de los diferentes canales de atención.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Actividades:** Dimensionar los PSI de cada campaña con base en los indicadores de calidad.
Generará reportes entregables al personal designado por el Instituto de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices correspondientes.
**Perfil:** Estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
**Experiencia:** De al menos un año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto.
**Certificaciones o diplomas:**
Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.
**Cartas de recomendación:**
- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.6.4.8. Analista de Calidad:

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá designar un Analista de Calidad por cada 30 PS-I o PS-I Especializado, durante la vigencia del contrato para el personal denominado Nuevo Ingreso a operación de las campañas de acuerdo con las características y descripción que aplique para cada apéndice.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Actividades:** Monitoreo en línea, presencial y de grabaciones de voz, video y texto de PS-I (según corresponda) de las campañas asignadas.
Detección y seguimiento a la vigencia de la información brindada.
Informar de las desviaciones detectadas sobre los procesos de atención.
Retroalimentar a los PS-I asegurándose que comprendan adecuadamente la información institucional asegurando los estándares de calidad y atención establecidos por cada campaña.
**Perfil:** Estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura en el bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
**Experiencia:** De al menos un año en servicios de analista de calidad para servicios de Centros de Contacto.
**Certificaciones o diplomas:** Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:
- Manejo de Office.
- Conocimiento de tecnología de la industria
- Calidad

**Cartas de recomendación:**
- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.6.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá designar un Gerente de Gestión de Proyectos del Contrato, para el desarrollo implementación, habilitación y puesta en marca de cada una de las capañas del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.

**Actividades:** Desarrollo, implementación, habilitación y puesta en marcha del servicio de cada campaña, así como la toma de acciones que garanticen los objetivos planteados por el área requirente y usuaria de la campaña para el inicio de los servicios.
**Perfil:** Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)
**Experiencia:** De al menos 1 año como Gerente de Gestión de Proyectos en la implementación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.
**Certificaciones o diplomas:** Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:

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

Contar con los siguientes certificados:

- Certificado en Project Manager Professional

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

**Cartas de recomendación:**
- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.6.4.10 Analista de Mesa de Ayuda:

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá designar al menos dos Analistas de Mesa de Ayuda para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio.

**Actividades:** Brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por el Instituto y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo días inhabiles de 7 a 14 horas siempre y cuando haya operación en eso días inhabiles, entendiendo que de 7 a 8 am, ejecutarán validaciones a las plataformas tecnológicas mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a efecto de garantizar el correcto inicio de operaciones por parte del personal operativo del centro de contacto.
**Perfil:** Deberá cumplir con carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información, la acreditación será con título profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).
**Experiencia:** De al menos 1 año de experiencia comprobada en la solucion propuesta.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Certificaciones o diplomas:** Contar con Certificado en ITIL V3 al menos fundations.
**Cartas de recomendación:**

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá notificar al Instituto por escrito al menos 3 días antes de la ejecución del cambio, para su aprobación.

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

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

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluira como parte de su propuesta carta en la que manifieste que las certificaciones se mantendran vigentes y actualizadas durante la vigencia del contrato.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá notificar al Instituto por escrito al menos 3 días antes de la ejecución del cambio.

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

4.7. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá detallar, documentar, proporcionar e incluir en su propuesta, los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., una vez adjudicado debe prestar el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, conforme a la información aplicando los protocolos que determine El Instituto, para lo cual se llevará a cabo la capacitación que sea necesaria al personal que defina Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para asegurar el adecuado cumplimiento por parte de los agentes PS-I, 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.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe ofetar proporcionar a los servidores públicos de El Instituto, la capacitación necesaria para el uso de los sistemas, infraestructura y en general la solución tecnológica ofertada que se utilizará para la prestación de los servicios.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., antes de iniciar los proceso de capacitación estipulado en el presente documento, deberá contar con el VoBo del administrador del contrato, respecto al cumplimiento de los perfiles de los operadores, supervisores, líderes de proyecto, gerentes y demás personal involucrado en cada una de las campañas, para lo cual deberá presentar: curriculum, copia de certificados académicos, documento donde se detalle la experiencia laboral y la copia de los certificados correspondientes al dominio del uso de la infraestructura ofertada. El instituto se reserva el derecho de verificar los expedientes y conocimientos que considere convenientes.
- Mi representada la empresa 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 CCIMSS Morelia, Michoacán.

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

a. Supervisores, gerentes, capacitadores y líderes de operación y aquel personal que el administrador del contrato solicite su capacitación al licitante.

b. Operadores PS-I.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá entregar a las áreas requirentes un reporte electrónico sobre la evaluación del personal que atenderá las diferentes campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán incluyendo la documentación soporte correspondiente con la frecuencia que El Instituto determine, asimismo las áreas requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- La capacitación inicial por parte del Instituto será impartida a un grupo de capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.
- Las capacitaciones subsecuentes deberán ser realizadas por personal mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

4.7.2. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá:

- Plan de trabajo para el proceso de reclutamiento de agentes para la atención telefónica, Medios Electrónicos, que incluirá su calendario de reclutamiento periódico para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas del Instituto.
- Plan estratégico de reclutamiento de agentes en casos necesarios de incremento de acuerdo a la demanda del servicio brindado por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., mismo que contendrá la cantidad estimada de posiciones y personal que les permita cumplir con los niveles de servicio establecidos. Así mismo se incluye como parte la matriz de reemplazo del personal que integrarán la operación del CC IMSS Morelia, Michoacán.
- El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., asignados a las campañas de El Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto y/o terceros, visitas de supervisión, 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 Morelia, Michoacán, o de las dependencias de El Instituto.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

A fin de cumplir en tiempo y forma con los compromisos establecidos, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., recibirá capacitación por parte de El Instituto cuando sea necesario, además de replicar las capacitaciones a los PS-I, PS-P, PS-I Especializados, personal de supervisión y/o el que designe el Instituto, de acuerdo a lo siguiente:

4.7.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

Una vez iniciada la operación y que el Instituto ya capacitó al personal mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para lo cual habilitará sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo a las solicitudes del Instituto y del plan de capacitación establecido entre el Instituto y mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

Los horarios no hábiles, son aquellos fuera del turno laboral de los agentes mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., esto es, fuera de sus horarios de trabajo o contraturno para que no afecten los niveles de servicio de la operación para cada una de las campañas.

La capacitación para los PS-I, PS-I especializados, PS-P o cualquier otro tipo de estaciones de trabajo en instalaciones del IMSS y operadas por personal provisto por el IMSS será en instalaciones de El Instituto, o donde el Instituto determine.
La capacitación para PS-I que operen en instalaciones mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., podrán capacitarse en instalaciones mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

El personal que participe como PS-I para los casos de Medios Electrónicos o cualquier otra campaña donde aplique será necesario aprobar un examen de Tipeo, utilizando un software específico para estos fines, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, 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.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que resulte adjudicado debe capacitar al personal PS-I, PS-P, PS-I Especializado y PS-P y a todo aquel personal de supervisión y operativo que se requiera para el presente servicio en los tiempos que se determinen en conjunto con el Instituto.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Una vez concluida la capacitación por parte de los administradores de las campañas CCIMSS Morelia, Michoacán, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., con los recursos humanos ya capacitados, replicará la capacitación referida al resto de su personal y al personal que pudiera ingresar a su plantilla laboral durante la vigencia del contrato.

Los PS-I propuestos por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para incorporarse a las campañas 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 Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., (se deberá detallar la solución de evaluación en línea), a la cual deberá tener acceso para su consulta las áreas del Instituto. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente del Instituto.

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

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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., donde se establecerán los temas a impartir, los mecanismos de evaluación, los tiempos de capacitación y los resultados mínimos a alcanzar por los participantes.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá proporcionar la capacitación del personal PS-I, PS-P, PS-I Especializados, PS-I Especializado MST, supervisores y directivos del Instituto, en el manejo y operación de la Solución del Centro de Contacto propuesto por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en grupos de 10 personas de cada una de las áreas requirentes en instalaciones del IMSS (en las campañas que aplique), para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., donde incluirá los requerimientos necesarios para la instalación del equipo.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá de capacitar y evaluar mediante una herramienta en línea (proporcionada por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como PS-P, PS-I Especializados que participan en la operación de las campañas

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

que requiera el Instituto. El Instituto se reserva el derecho de validar y verificar en cualquier momento las evaluaciones.

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

4.7.4. Referente al personal para inicio de operaciones por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se requiere lo siguiente:

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

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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., de servicio. Así mismo deberá atender las recomendaciones que emita el Instituto utilizando diferentes metodologías como usuario simulado, role play, focus group, entre otras para medir el nivel de conocimientos.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

Para las campañas en sus medios de atención telefonía, medios electrónicos y Cita Médica, se requiere que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuente con la plantilla necesaria para atender el número de llamadas e interacciones recibidas en los distintos medios de captación.

4.7.5. Para la campaña de Cita Médica:

Las actividades de transferencia de la metodología y protocolos de atención del servicio es de 5 horas, en las cuales personal de El Instituto capacitará al personal mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuente con la plantilla completa.

Mi representada la empresa 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, mi representada la empresa 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., asignados a las campañas 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.

4.7.6. Proceso de Capacitación y Desarrollo.

Mi representada la empresa 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.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá elaborar y brindar un programa de capacitación para las campañas del CCIMSS Morelia, Michoacán, detectando áreas prioritarias, necesidades de capacitación, número de cursos y de instructores, además de lugares, fechas, horarios, materiales, equipos, entre otros. El desarrollo y proceso de capacitación propuesto por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se entregará en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

- 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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.
- Mi representada la empresa 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.

4.7.6.1. El Modelo de Capacitación requerirá:

**Análisis de las necesidades.**

Mi representada la empresa 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

**Planteamiento.**

Mi representada la empresa 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

revisión y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

**Validación.**

Mi representada la empresa 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

**Aplicación.**

Mi representada la empresa 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto.

**Evaluación, Control y Seguimiento.**

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., por medio de una plataforma informática permitirá la interacción del usuario con el material de capacitación para dar

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

Mi representada la empresa 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 de El Instituto considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acredirá los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acredirá los recursos y métodos que usará para el programa de reclutamiento del personal durante la vigencia del contrato.

Las evaluaciones a de personal a que se refiere el presente Anexo Técnico serán enviadas por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y validadas por personal de El Instituto, revisadas de manera bimestral.

4.7.7. Aseguramiento de la Calidad.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acredirá 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, según lo determinen El Instituto considerando:

- En caso de calificación menor a 85 en la evaluación, el agente deberá ser retirado de la operación en piso y ser incluido en un nuevo proceso de capacitación. Sólo en caso

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

de obtener la calificación aprobatoria en la nueva evaluación podrá reincorporarse a la campaña.

- Tanto en el proceso de selección como en las evaluaciones de calidad, el personal propuesto por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para brindar el servicio, si se da una segunda calificación reprobatoria, el PS-I no deberá ser considerado para brindar el servicio al Instituto. Las áreas requirentes del Instituto validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.
- Los supervisores de las campañas CCIMSS Morelia, Michoacán, antes de su liberación a operación deberán contar con el VoBo del administrador de la campaña o el personal designado por el Instituto.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá entregar a las áreas usuarias de la campaña que corresponda un reporte electrónico del personal evaluado incluyendo su documentación correspondiente con la frecuencia que el Instituto determine, en los términos que el presente Anexo Técnico especifica.
- Las áreas usuarias de cada campaña podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas, según lo determinen.

4.8. Disponibilidad de la Infraestructura

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

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

**Cuadro 1. Histórico de Interacciones.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Dirección | Campañas | 2019 Interacciones Atendidas | 2020 Interacciones Atendidas | 2021 Interacciones Atendidas | Suma |
|---|---|---|---|---|---|
| DPM | Cita Médica | 4,752,685 | 3,084,285 | 2,920,802 | 10,757,772 |
| DPES | Mesa de Servicio Tecnológico | 99,228 | 83,457 | 89,021 | 271,706 |
| | **Total Código Infarto** | **379,480** | **1,474,907** | **5,189,072** | **8,167,872** |
| DPM | Código Infarto Siglo XXI | 9,328 | 3,691 | 3,972 | 16,991 |
| DPM | Código Infarto-La Raza | 5,887 | 4,613 | 1,475 | 11,975 |
| DPM | MPEC | 293,294 | 397,097 | 618,266 | 1,308,657 |
| DPM | MPEC SMS | 70,971 | 1,069,506 | - | 1,140,477 |
| | **Total OMT** | **7,084** | **526,728** | **2,792,569** | **3,361,677** |
| DPM | OMT Telefonía | 7,084 | 144,060 | 83,984 | 235,128 |
| DPM | OMT Información | - | 241,909 | 150,320 | 392,229 |
| DPM | OMT PREVITA | - | - | 796 | 796 |
| DPM | OMT Lab VIH | - | - | 3,363 | 3,363 |
| DPM | OMT Subrogación de Hospitales Privados. | - | 134,265 | 16,988 | 151,253 |
| DPM | OMT Salud Mental | - | 6,494 | 6,415 | 12,909 |

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el **Formato de Propuesta Económica (Apéndice 8)**, es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto.

4.9. Difusión del CCIMSS Morelia, Michoacán.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta la elaboración y entrega del material para la difusión de cada una de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Para tal efecto, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá presentar como parte de su propuesta técnica el Proceso para autorización del Material para difusión del servicio del CCIMSS Morelia Michoacán, considerando lo siguiente:

- El material deberá ser presentado de manera trimestral dentro de los primeros 10 días naturales de cada trimestre.
- La revisión y autorización se realizará por parte del área usuaria de cada campaña y la autorización será por parte del administrador del contrato.
- Plazo para revisión y autorización será de un máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción del material por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.
- Plazo para realizar adecuaciones y correcciones por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., será de un máximo de 5 días hábiles.

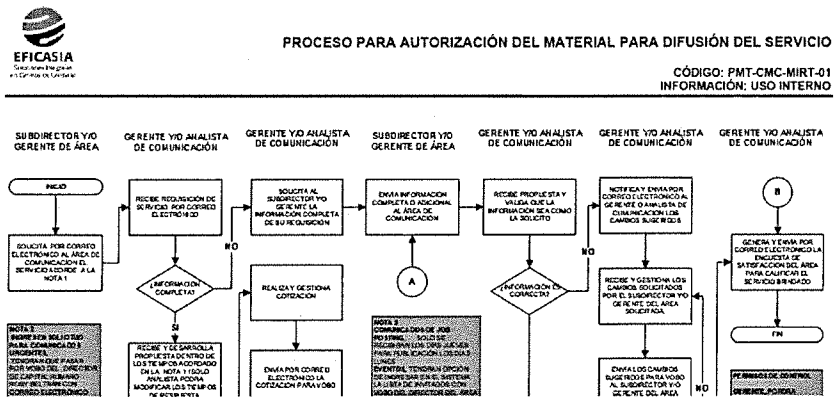


Imagen de Procesos - 4.1.1 Proceso para autorización del Material para difusión del servicio Rev.01

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta al IMSS, los procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración necesarios para la correcta prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.

Lo procesos que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte de su propuesta técnica son los descritos, de manera enunciativa más no limitativa son los siguientes:

- Proceso para autorización del Material para difusión del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Proceso para la Implementación para cada uno de los canales de atención.
- Proceso de Operaciones para cada uno de los canales de atención de entrada.
- Proceso de Operaciones para cada uno de los canales de atención de salida.
- Proceso para atención, gestión y control de las quejas y sugerencias de los usuarios del servicio, el cual incluye como parte las acciones correctivas y su aplicación.
- Procedimiento para el alta y baja de políticas de seguridad.
- Procedimiento general para reclutamiento, selección y contratación de personal necesario para la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Procedimiento para la Atención de Incidentes de Seguridad de la Información.
- Procedimiento para el borrado seguro de la información y el borrado seguro de servidores
- Procedimiento para la gestión y Administración de Bases de Datos.
- Procedimiento para control de proveedores de servicios necesarios para la prestación de servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Proceso para gestionar las altas, bajas y cambios de claves de usuarios del personal asignado al servicio CCIMSS Morelia, Michoacán., incluyendo los controles que permitan la confiabilidad del proceso.
- Proceso para la mejora continua del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Procedimiento para la gestión de grabaciones de video y audio de las interacciones del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Proceso de entrega de reportes y documentación soporte para facturación.
- Proceso de generación y entrega de reportes del servicio.
- Proceso de capacitación para cada uno de los perfiles y canales de atención.
- Proceso para generación de memorias técnicas.
- Procedimiento de aplicación Plan de Continuidad de Negocio y Recuperación en Caso de Desastre (BCP/DRP).

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete a la entrega de los procesos antes indicados dentro de los 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación, costumizados (personalizados) al Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, incluyendo cada una de las campañas que lo conforman; los cuales serán verificados y autorizados por el IMSS.

En caso de que el IMSS requiera cambios a los procesos, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., contará con un periodo de 5 días habiles para realizar las adecuaciones, cambios y comentarios requeridos por el IMSS y presentarlos nuevamente al IMSS para su autorización.

Una vez autorizados los proceso por parte del IMSS, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe realizar su implementación para cual contará en un plazo no mayor a 60 días naturales, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

de R.L. de C.V., deberá presentar al IMSS un programa de trabajo para su implementación, el cual debe comprender al menos las siguientes fases:

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

Los procesos serán revisados y actualizados cada 6 meses durante la vigencia de los servicios, por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., de manera conjunta con el IMSS.

**Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,** oferta la certificación del CCIMSS Morelia, Michoacán, ubicado en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, para lo cual incluimos como parte de nuestra propuesta lo siguiente:

La entrega de los procesos mapeados y documentados de acuerdo a las normas ISO9001:2015 e ISO 27001:2013 respectivamente hablando, deben ser efectuadas dentro de un término de 180 días naturales, tomando en cuenta a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de fallo. En caso de que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incumpla en tiempo y forma con dicha obligación, será acreedor a la pena convencional establecida en el apartado m) Penas convencionales y deductivas de los Términos y Condiciones.

La entrega de las certificaciones de la operación ubicada en IMSS Morelia, bajo los estándares aplicables para los centros de contacto en las normas mencionadas en el párrafo inmediato anterior, deben ser efectuadas dentro de un término de 180 días naturales, tomando en cuenta a partir del día natural siguiente al de la fecha de

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

notificación de fallo. En caso de que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incumpla en tiempo y forma con dicha obligación, será acreedor a la pena convencional establecida en el apartado m) Penas convencionales y deductivas de los Términos y Condiciones.

4.11. De las instalaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye y oferta la descripción y detalle de todo lo necesario para la operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, acordes con los niveles de servicios y funcionalidades descritos en el presente Anexo técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, conteniendo las herramientas electrónicas y licenciamiento de monitoreo, reporteo, bases de datos y demás funcionalidades que se requieran para proveer el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, las cuales formarán parte de la Solución Tecnológica ofertada.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta un Centro de Contacto Alterno mi representada oferta el Centro de Toluca, para el inicio de operaciones en instalaciones propias o arrendadas; para lo cual incluye en su propuesta técnica la descripción detallada y documentación con la que acredite que las instalaciones del Centro de Contacto ofertado cumplen a menos los siguientes puntos:

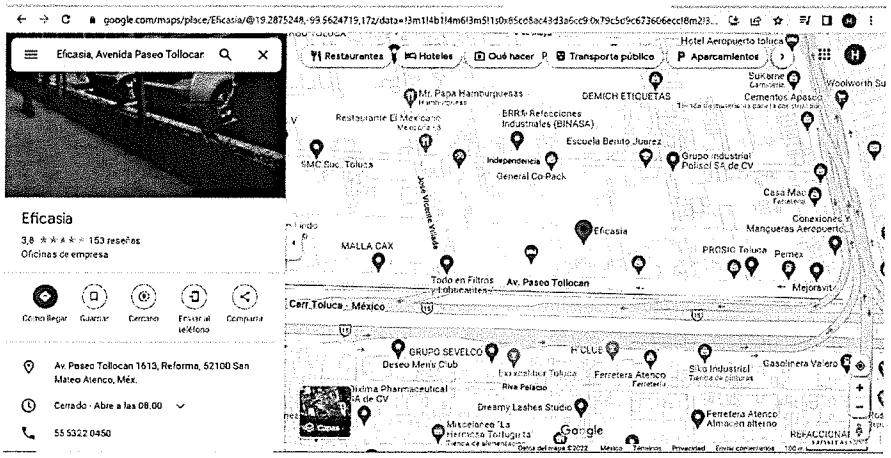
- Centro de operaciones de Centro de Contacto Toluca.- Av. Paseo Tollocan 1613, Reforma, 52100 San Mateo Atenco, Méx.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

que él designe, así como al área técnica de El Instituto; para acreditar este requisito deberá presentar fotografías en las que se pueda apreciar el sistema de circuito cerrdo así como los contratos o pólizas de mantenimiento vigentes.

- Que cuente con detectores y alarma de fuego, humo, así como supresores de incendio en el SITE y en las áreas operativas y piso de operaciones, involucradas con la operación del CCIMSS Morelia, Michoacán; para acreditar este requisito deberá presentar evidencia fotografica.

- Que cuente con la solución tecnológica ofertada por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y que incluye como parte el uso de Active Directory (Administración de identidades); para acreditar este requisito deberá presentar el licenciamento vigente.

- La solución tecnológica ofertada por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte el acceso a la Intranet Institucional en los equipos que designe el personal asignado por los áreas usuarias de las campañas y El Instituto; para acreditar este requisito deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que incluira los accesos requeridos en este punto.
- Que cuente con Hardware y Software que garantice operativa y técnicamente la operación en los principales componentes tecnológicos con los que oferta el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, (como son por mencionar algunos: enlaces, firewalls, servidores de cómputo, servidor de telefonía o equivalente); para acreditar este requisito deberá presentar evidencia fotografica en las que se pueda apreciar los numeros de serie, contratos con fabricantes y proveedores de la infraestructura propuesta, relación de la infraestructura ofertada y carta en hoja memebretada del fabricante y firmada por su representante legal en la que manifieste que la infraestructura ofertada por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

se encuentra habilitada en las instalaciones ofertadas por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

- Que cuente con seguridad lógica en toda la infraestructura, delimitada por firewalls statefull, el cual deberá tener e incluir la capacidad para soportar el ancho de banda y soportar e incluir el NAT de 1 a 1 para protección de la red de El Instituto, y deberá contar al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica; para acreditar este requisito deberá presentar evidencia documental en la que se verifique los antes requerido.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en el ámbito de su competencia, tendrá que dar cumplimiento a la legislación en materia de confidencialidad y protección de datos personales.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., será responsable de la seguridad de la información y en su caso de posibles ataques en los equipos con los cuales proporcionará el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, así como a la red y sistemas del IMSS con los cuales se interconecte, por lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., será responsable del uso, manejo, y en su caso, mal uso, abuso y manejo ilegal de la información de El Instituto, por lo anterior y de presentarse el supuesto, quedará sujeto a las penas convencionales o deductivas establecidas en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones.
- Los SITES de cómputo mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deben contar con los controles de humedad y temperatura que requiera la infraestructura instalada para atender los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el IMSS considere necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices y Términos y Condiciones.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán., cumpliendo con todos y cada uno de los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el presente documento; así como

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

también,debido a la importante y crítica operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, requerida por El Instituto, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe cumplir al menos con lo siguiente:

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

Las certificaciones antes requeridas deberán estar emitidas a nombre mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y con las direcciones de los centros de contacto ofertados, debiendo estar vigentes al momento de la presentación de la proposición, así también Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en caso de resultar adjudicado, deberá mantenerlas actualizadas durante la vigencia del contrato que en su caso llegue a adjudicarse.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte el link, código QR o datos de contacto en el cual el IMSS pueda verificar ante el órgano certificador la autenticidad de estas certificaciones.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte como parte de su propuesta ténica carta en hoja memenbretada firmada por su representante legal

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

en la que manifieste que se compromete a mantener vigente o renovar las certificaciones indicadas en los párrafos anteriores durante la vigencia del contrato, debiendo proporcionar al Instituto la documentación probatoria de la vigencia sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta un Centro de Contacto Alterno, el cual deberá cumplir con las mismas características, especificaciones y certificaciones del Centro de Contacto Principal, las cuales deberás ser descritas detalladas y documentadas en su propuesta técnica.

4.12. Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de las salas de capacitación para el CCIMSS Morelia, Michoacán:

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá proveer al menos tres (3) aulas de capacitación en instalaciones del Instituto. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá proporcionar las salas de capacitación con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la Solución Tecnológica ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán, con al menos una capacidad de veinte (25) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, Mi representada la empresa 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 administrador en la Solución Tecnológica ofertada, con opción de conexión al centro de datos de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como todo lo necesario para realizar la capacitación y contar con la herramienta tecnológica de capacitación que oferte la cual deberá permitir la capacitación remota del CCIMSS Morelia, Michoacán, de la campaña que se solicite.
- Las salas de capacitación deberán contar con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al personal IMSS, se realizará en instalaciones del Instituto.

4.13. De la infraestructura que deberá proveer mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., presentará a más tardar un mes posterior al inicio del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, los diagramas de interconexión físicos y lógicos, los cuales deberán incluir lo relacionado a los respaldos de todos los componentes a utilizar para prestar el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, indicando detalladamente entre otros conceptos, la cantidad y anchos de banda de cada uno de los enlaces, troncales telefónicas, enlaces de datos a Internet y enlaces dedicados así como de todos los elementos involucrados en la solución ofertada, lo anterior será presentado por cada campaña, deberá ser actualizado al menos de manera mensual durante la vigencia del contrato y cuando se realicen modificaciones a su infraestructura física y lógica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete, la infraestructura tecnológica física y lógica para la habilitación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, que permitan verificar que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., brindará la funcionalidad solicitada, para lo que deberá describir y detallar en su propuesta técnica al menos las siguientes infraestructuras o equivalentes, así como su interacción e interoperabilidad:

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

4.14. De las Bases de Datos.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., será el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

CCIMSS Morelia, Michoacán, durante la vigencia del contrato; debiendo cumplir con los estándares de seguridad (basado en ISO 27001:2013) y Normatividad vigente en materia de Protección de datos Personales. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán, la integración de una base de datos derivados de las solicitudes de atención por cualquier medio de captación y campaña, a fin de:

- Gestionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas diarias.
- Contar con un administrador de estadísticas automatizado.
- Permitir la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores, conforme a los requerimientos del Instituto.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Durante la vigencia del servicio se otorgará acceso a toda la información generada por campaña al personal que El Instituto designe. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., apoyará y capacitará al personal que el Instituto designe por escrito para realizar las consultas de información que esta necesite.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., realizar respaldos de la base de datos incluyendo grabaciones de las llamadas y entregarlos vía oficio en disco duro externo o medio de almacenamiento óptico (CD o DVD) al Instituto de manera mensual adjunta a la factura correspondiente por campaña.
- Contará con las respectivas licencias del software que para fines de proporcionar el servicio utilice, así como aquellas necesarias para las consultas remotas por parte de cada campaña que así lo solicite.
- Para asegurar la integridad de la información alojada en la base de datos de la herramienta que proporcione mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se realizarán de forma enunciativa más no limitativa las siguientes acciones:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., de manera que no pueda modificarse la configuración previamente autorizada y establecida, a menos que cuente con el debido consentimiento de ambas partes. En su caso, se generarán documentos por escrito firmados por ambas partes detallando la modificación correspondiente.
- Se realizarán visitas por parte del Instituto, o del personal que éste designe, sin previo aviso a las instalaciones mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., donde se encuentre ubicada la base de datos para realizar revisiones a la misma y determinar su integridad así como la revisión de las bitácoras de mantenimiento y de cambios, acceso a la misma, la información deberá ser consistente con los cambios y/o mantenimientos solicitados.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá permitir al Instituto realizar todas las acciones de verificación que se determinen para garantizar la integridad de la información.

4.15. Mesa de Ayuda.

Mi representada la empresa 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, dicho personal deberá cumplir con carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información y contar con la experiencia comprobada en las soluciones que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., ganador implemente como parte de su propuesta operativa.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde el instituto cuente con infraestructura mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., (en sitio) a fin de brindar soporte y servicio técnico a la infraestructura de hardware y software para que los PS-P, PS-I y PS-I Especializados de las diferentes campañas puedan desempeñar los servicios provistos por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,. El horario de esta mesa de ayuda será de al menos una hora antes y una hora después de la apertura y cierre de los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán en cada inmueble.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa 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.

4.16. Desarrollos de Interfaces.

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

La propiedad de los Productos del Servicio redundará en beneficio del INSTITUTO a partir de la fecha de la concepción incluyendo sus etapas tales como Diseño, planeación, diseño de flujos operativos, elaboración de diagramas de flujo, matriz de decisiones, proyecto operativo, desarrollo y documentación de soluciones de intercambio de información con los sistemas IMSS mediante software principalmente basados en webservices, desarrollo y documentación de sistemas de información al interior de las soluciones e infraestructura ofertadas por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluyendo las bases de datos de información o configuración, así como la creación o fijación en un medio tangible de expresión que se configuren como un Producto del Servicio. Cada aspecto susceptible de quedar protegido por derecho del autor del Producto del Servicio se considerará "trabajo realizado bajo contrato" dentro del significado que recibe tal expresión en la Ley Federal de Derechos de Autor de 1976.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

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

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oportuna e íntegramente divulgará y entregará todo el Producto del Servicio al INSTITUTO, por escrito y (en relación con programas de computación) en formato tanto de código fuente y código objeto y con todos los manuales de usuarios y demás documentos disponibles, según solicite el INSTITUTO, y firmará y otorgará todas y cada una de las patentes, derechos de autor, o

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

demás solicitudes, cesiones y demás documentos que el INSTITUTO solicite para proteger el Producto del Servicio, en México o en cualquier otro país. El INSTITUTO tendrá el poder íntegro y exclusivo de tramitar tales solicitudes y llevar a cabo todos los demás actos en relación con el Producto del Servicio, y mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cooperará, por cuenta del INSTITUTO, en la preparación y tramitación de todas las solicitudes y de cualesquiera acciones y procedimientos legales en relación con el Producto del Servicio.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregará al INSTITUTO, trimestralmente, un informe por escrito con información adecuada para que el INSTITUTO pueda tramitar todos los registros de propiedad intelectual o las demás protecciones de los intereses del INSTITUTO en el Producto del Servicio.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

4.17. Contingencia o fuerza mayor.

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

La ubicación de las estaciones habilitadas en instalaciones mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para dar secuencia a los servicios y campañas del CCIMSS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Morelia, Michoacán, que pudieran verse afectadas, deberán estar situadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

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

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en su propuesta oferta y se compromete, 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.

Mi representada la empresa 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.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., actualizará el DRP para el Instituto cada que se adecue la infraestructura central por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., durante la vigencia del contrato.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta los siguientes requerimientos, detallan, documentando en su propuesta técnica lo siguiente:

- Proporcionar, configurar, habilitar, poner a punto y administrar un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de acuerdo con las necesidades del Instituto, y que genere estadísticas de flujo de interacciones y personal disponible en tiempo real teniendo el Instituto acceso total a la información en sitio.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la infraestructura necesaria para conectarse por medio de aplicaciones electrónicas a los servicios y aplicativos electrónicos de la nube privada que el IMSS le determine a Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, pudiendo ser el registro calendarizado de cita médica, base de datos de derechohabientes, consulta de vigencia de derechos entre otras, las cuales serán definidas para cada campaña.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la solución de servicios de centros de contacto que, en caso de requerirse, deberá integrarse a otro servicio de Centro de Contacto ya sea en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de El Instituto como de algún otro Organismo Público o Privado:

  - Utilizará tecnologías y estándares descritos en este documento y/o aquellas adicionales que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferte para llevar a cabo la integración, sin costo adicional para El Instituto.
  - Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá colaborar y compartir toda información que El Instituto establezca para la operación integrada

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

de los centros de contacto y utilizando los mecanismos disponibles que se consideren más adecuados.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., sin cargo adicional para El Instituto.
- El Instituto implantará Mesas de Trabajo para la integración de los centros de contacto en la que se establecerá el plan de trabajo, las tecnologías, mecanismos, estándares y arquitecturas a utilizarse, considerando los puntos anteriores, así como el alcance de responsabilidad de cada parte y los acuerdos operacionales que deriven.
- Para aquellas campañas que durante la vigencia del contrato así lo requieran, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., hacia las bases de datos y componentes de El Instituto, quedarán definidas en los documentos Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, por lo que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete, habilitar, proporcionar, detallar y describir en su propuesta todos los aspectos técnicos y de infraestructura necesarios que utilizará para proporcionar los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán, de acuerdo a lo que se establece en los documentos citados, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la adecuada prestación del servicio, por lo que en caso de que no describa y detalle

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete, proporcionar, detallar y habilitar los mecanismos automatizados para determinar el origen de las interacciones (entre otras, origen de las llamadas (número telefónico de usuario, hora y día de la llamada), chat, SMS y correos electrónicos) de los servicios de todas las campañas desde el cual los peticionarios se están comunicando, con el fin de que El Instituto cuente con información estadística que permita la trazabilidad de todas las interacciones recibidas en el sistema integral provisto por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

4.19. Inicio y Finalización de los servicios.

Dos meses previos a la finalización del contrato y adicionalmente al finalizar el contrato, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir en su propuesta lo siguiente:

- Mi representada la empresa 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 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Designar al personal necesario para integrarse al grupo de trabajo que se constituya con el personal que determine el Instituto, a efecto de cumplir los objetivos de la transición y/o migración del servicio.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 mi representada la empresa 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 CCIMSS Morelia, Michoacán, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá entregar en medio físico, medio electrónico y la exportación a un archivo plano que el Instituto determinará los siguiente:

- 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Toda la información e indicadores de negocio generada durante la vigencia del contrato
- Estadísticas de operación y tendencias del servicio
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al finalizar el contrato, así como cada vez que el instituto lo requiera, incluye como parte la exportación y entrega al Instituto de las campañas que integran el servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, de la información institucional (base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I y en general la información de su CRM), así mismo lo relativo a los datos de los derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio del siguiente Licitante, esta base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I se entregará en formato PDF, *.doc, *.txt y/o en *.xls o cualquier otro formato de común acuerdo entre el Instituto y mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.
- Al finalizar el contrato Licitante debe entregar los documentos que soporten y acrediten el borrado seguro de la información del Instituto en su infraestructura.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregará evidencia que permita acreditar que se eliminaron en los términos que marca la ley, toda la información entregada por el Instituto (información de gestión del Centro de Contacto, bases de datos, tratamiento de datos personales datos personales de los usuarios del centro de contacto y datos personales) y que no existe posibilidad de recuperación de información no autorizada, sobre los medios de almacenamiento físicos y electrónicos, relacionados con el tratamiento de datos personales
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa 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).
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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.
- Mi representada la empresa 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).
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de todas las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto, por ejemplo: sistema de agendamiento, IVR, webservices, entre otras.

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

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Para lo cual Mi representada la empresa 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, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., será responsable de la transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores, por lo que será responsable de la migración de información mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., anterior, a la solución propuesta, así como la gestión de los derechos de uso de los números 800 y números locales que se definan para la prestación del servicio para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá habilitar y desmostrar el cumplimiento de la funcionalidad establecida en los documentos denominados "Apéndices" para cada campaña, para lo cual, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá habilitar la infraestructura tecnológica, de telecomunicaciones y seguridad perimetral y los desarrollos correspondientes que le permita realizar consultas a las bases de datos institucionales establecidas en los apéndices, a fin de realizar los procesos de negocio requeridos para cada campaña, tales como por ejemplo, en el caso de cita médica, consulta a la base de datos y servicio de la vigencia de derechos del asegurado, consulta a la base de datos y servicio de acceder, consulta y registro a la base de datos y servicio de cita médica en la Unidad Médica Familiar que le corresponda al asegurado (atendiendo el detalle establecido en el documento denominado "apendices". Por lo anterior, previo a la liberación de la operación de cada campaña, tanto el área técnica como el área usuaria de la campaña, realizarán puebas funcionales y de negocio para validar que la funcionalidad solicitada

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

sea cumplida cabalmente, por lo que no se podrá iniciar operación sin contar con el aval y aceptación funcional y de negocio por escrito emitido por las áreas técnicas y usuaria del servicio, debiendo presentar tiempos de respuesta similares a los que actualmente se brindan a efecto de que el derechohabiente no sienta la transición como un atraso en los niveles de servicio acostumbrados. En caso de no cumplir con los tiempos establecidos en su plan de trabajo y oferta, se aplicarán las penas convencionales correspondientes por retraso en el inicio de operación de los servicios.

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

Dos meses previos a la conclusión de la vigencia del contrato, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregará al Instituto la documentación siguiente, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio:

- Mi representada la empresa 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., detallar los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato, incluyendo la información y documentación incorporada a una herramienta electrónica de colaboración con niveles de seguridad donde se documentó la operación del servicio accesible vía web y su control de versiones de la información y documentación con el detalle del cambio de versiones, sus justificaciones, fecha y persona que las realiza.
- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato del base del conocimiento, CRM y en su caso, herramienta de BI, en archivos electrónicos de las Campañas vigentes, incluyendo diccionario de datos, diagrama entidad – relación y todo lo relacionado a los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.
- La base de datos con la totalidad de llamadas e iteraciones atendidas que contiene los históricos de los servicios, programación de citas, catálogos e información del servicio, en medios magnéticos o electrónicos en formato correspondiente al manejador de base de datos Institucional o cualquier otro manejador de base de datos que el Instituto determine para tales efectos.
- Documentación de cesión al Instituto o a quien él designe, los derechos del uso de los número telefónicos 800 y números locales que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., haya utilizado para las Campañas del Instituto durante la vigencia del contrato, así mismo, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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.
- Mi representada la empresa 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe garantizar la continuidad de los servicios Institucionales durante la migración, tanto al inicio del contrato, como al finalizar el contrato hacia un siguiente proveedor.

5. Especificaciones técnicas

| **Componente o Servicio** | **Descripción** | **Especificación** | **Tipo** |
|---|---|---|---|
| **Llamadas de Entrada** | Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto. | Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica del IMSS.<br><br>La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico. | Funcionales |
| | Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor | Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica mi | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.<br><br>La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico. | |
| | Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor. | Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.<br><br>La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Especializado. | Funcionales |
| **Llamadas de Salida** | Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de alguna línea | Atención de las llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | con cargo al proveedor | de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general.<br><br>La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico. | |
| **Llamadas de Salida** | Agente Especializado (PS-I) a través de alguna línea con cargo al proveedor. | Atención de las llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general.<br><br>La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Especializado. | Funcionales |
| **Posiciones Propias de Servicio** | PS-P (Posiciones Propias de Servicio) | Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | 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.<br>El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto. | |
| **IVR (Interactive Voice Response )** | Uso de IVR (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS) | Sistema interactivo de respuesta de voz que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta o consulta a bases de datos de la información relevante de la llamada telefónica antes de | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado numérico telefónico y en su caso text to spech como es el caso de la utilización en la campaña Cita Médica Telefónica Automatizada. | |
| **Correo Electrónico** | Salida (incluyendo atención al caso) | Servicio utilizado que permite el intercambio de mensajes entre usuarios. Junto con el mensaje se pueden adjuntar archivos. Para enviar un mensaje de correo electrónico es necesario tener la dirección del destinatario (se identifica por la @). Mi representada la | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá habilitar un dominio autorizado por el IMSS, dicho dominio deberá ser cedido al término de la vigencia de los servicios. | |
| **Correo Electrónico** | Envío Masivo. | Servicio utilizado que permite el envío masivo de correos electrónicos para compartir notificaciones personalizadas o genericas a los usuarios y público en general del IMSS | Funcionales |
| **Chat (Mensajería en Internet)** | Atención por Chat | Atención por medio de una conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet. El costo de este servicio es por minuto e incluye hasta 4 sesiones | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| **Mensajes de Texto (SMS)** | Entrada de SMS | Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío y recepción de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil, a efecto de tomar acciones en los sistemas de computo institucionales ante la respuesta de los | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | usuarios. El largo máximo del mensaje es de 160 caracteres sin caracteres especiales o en su caso, hasta 60 caracteres con caracteres especiales. En caso de mensajes mayores a esta longitud, se considerará multiplos del costo del mensaje básico, esto es, para el envio de un mensaje de 100 caracteres con caracteres especiales, el costo será de dos mensajes básicos de hasta 60 caracteres con caracteres especiales. | |
| **Mensajes de Texto (SMS)** | Salida de SMS | Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío y recepción de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil. El largo máximo del mensaje es de 160 caracteres sin caracteres especiales o en su caso, hasta 60 caracteres con caracteres especiales. En caso de mensajes mayores a esta longitud, se considerará multiplos del costo del mensaje básico, esto es, para el envio de un mensaje de 100 caracteres con | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | caracteres especiales, el costo será de dos mensajes básicos de hasta 60 caracteres con caracteres especiales. | |
| **Mensajes de Texto (SMS)** | Envio masivo de SMS | Servicio utilizado que permite el envío masivo personalizado o genérico de mensajes SMS para compartir notificaciones a las usuarios y público en general del IMSS | Funcionales |
| **Mensajes de Voz** | Mensaje de Voz (blaster) | Servicio utilizado que permite el envío masivo personalizado o genérico de mensajes de voz por medio de líneas telefónicas para compartir notificaciones a las usuarios y público en general del IMSS | Funcionales |
| **Plataforma automatica de atención** | Agente virtual | Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva acotado a un arbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | acotado a un arbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada. | |
| **Servicio sin intervención de Agente Humano** | Texto a Voz | Texto a voz (Text-to-speech, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten el texto a voz en el idioma habitual o requerido. | Funcionales |
| **Servicio sin intervención de Agente Humano** | Voz a Texto | Voz a texto (Speech-to-text, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten la voz en el texto del idioma habitual o requerido. | Funcionales |
| **Servicios Adicionales** | Buzón de Voz | Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir y almacenar tanto los mensajes de | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | voz como los datos del usuario cuando llaman al Centro de Contacto para solicitar algún servicio. | |
| **Web service** | Servicio Web | Forma estandarizada de integrar aplicaciones WEB mediante el uso de XML, SOAP, WSDL y UDDI entre otros sobre los protocolos de la Internet, permitiendo intercambiar datos sin necesidad de conocer los detalles de sus respectivos Sistemas de Información. | Funcionales |
| **Procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013** | Elaboración, implementación y entrega de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán. | Elaboración, implementación y entrega de los procesos dentro de los 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación, costumizados | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | (personalizados) al Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, incluyendo cada una de las campañas que lo conforman; los cuales serán verificados y autorizados por el IMSS | |
| **Costo de migración** | Transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que hayan venido utilizando el Instituto en contratos anteriores | Se cuenta con un periodo aproximado de cuarenta días naturales contados a partir del día natural siguiente a la fecha de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma. | Funcionales |
| **Tiempo de afectación de la migración** | Tiempo ofertado por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la migración de los servicios en caso de resultar adjudicado | Tiempo ofertado por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la migración de los servicios en caso de resultar adjudicado, siendo muy importante que el plazo ofertado en | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | este rubro, coincida con sus planes de trabajo y con el despliegue de servicios una vez adjudicado, ya que en caso de no cumplir estos tiempos será sujeto a las penas convencionales correspondientes. | |
| **Desarrollo de Interfaces.** | La propiedad de los Productos del Servicio redundará en beneficio del INSTITUTO a partir de la fecha de la concepción incluyendo sus etapas tales como Diseño, planeación, diseño de flujos operativos, elaboración de diagramas de flujo, matriz de decisiones, proyecto operativo, desarrollo y documentación de soluciones de | Por evento<br>De conformidad con lo requerido para el inicio de operación de cada campaña incluyendo las mejoras continuas durante la vida del contrato. | Funcionales |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
|---|---|---|---|
| | intercambio de información con los sistemas IMSS mediante software principalmente basados en webservices, desarrollo y documentación de sistemas de información al interior de las soluciones e infraestructura ofertadas por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluyendo las bases de datos de información o configuración, así como la creación o fijación en un medio tangible de expresión que se configuren como un Producto del Servicio. | | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte en su proposición ofertar, el detallar y describir tanto la solución ofertada para la partida unica, como los alcances del servicio descrito en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la prestación del servicio de conformidad con los requerimientos detallados en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada como parte de su proposición, se considerará que no cumple con lo solicitado incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones

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

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y comprometerse de manera clara y precisa a planear, habilitar, implementar y operar todos y cada uno de los requisitos, funcionalidades, especificaciones o características técnicas solicitados en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices y Términos y Condiciones, y las modificaciones

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

que deriven de la(s) junta(s) de aclaración(es), detallando y desarrollando la solución propuesta para todas y cada una de las especificaciones y funcionalidades solicitadas en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe presentar su proposición técnica en hoja membretada y la última hoja deberá estar debidamente firmada de manera autógrafa por, el representante legal mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá asegurarse que su proposición sea congruente con lo solicitado en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, las modificaciones derivadas de las juntas de aclaraciones y la Propuesta Económica.

5.1 Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones:

No Aplica

6. Perfil del Proveedor

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá acreditar ser una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto", para tal efecto deberá adjuntar como parte de su propuesta técnica Curriculum Vitae actualizado de El Eicitante, el cual deberá de contener cuando menos la siguiente información:

- Nombre de la persona moral o persona física (Licitante)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- RFC
- Dirección fiscal, teléfono, correo electrónico
- Dirección de los centros de contactos propuestos (principal y alterno) para la prestación del servicio.
- Nombre y datos de contacto del representante legal
- Objeto social el cual debe ser relacionado con los servicios objeto del presente Anexo Técnico.
- Relación de servicios que ha prestado indicando los canales de atención, periodos de prestación de servicios y empresas o dependencias gubernamentales (clientes)
- Clientes con datos de contacto.
- REPSE, Registro de Prestadores de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
- Firma del representante legal

**Capacidad de los Recursos Humanos:**

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio es propio para tal efecto deberá presentar la Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que deberá aparecer el personal ofertado que se encuentre vigente.

**Experiencia de los Recursos Humanos.-** Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la experiencia en la prestación del Servicio de Centros de Contacto, de conformidad con los perfiles indicados en el **4.6.4. Perfiles de personal mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia,** Michoacán**,** del presente Anexo Técnico, para lo cual deberá presentar:

- **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., el cual debe contener al menos la siguiente información **"se entrega el Curriculum vitae de mi representada Infocredit S. de R.L. de C.V. en el numeral "12" con nombre del documento"**:

  - ✓ Nombre;
  - ✓ Domicilio;
  - ✓ Número de teléfono (fijo o celular);
  - ✓ Correo electrónico;
  - ✓ Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.
  - ✓ Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.

- Cartas(s) de Constancia laboral en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.
- Carta(s) de recomendación, otorgadas por clientes previos en papel membretado por cada uno de los perfiles solicitados que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.
- Identificación oficial vigente del personal propuesto.

**Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales:** Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con las habilidades requerida de a cuerdo con cada perfil requerido en el numeral **4.6.4. Perfiles de personal mi**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia, Michoacán**, para lo cual deberá presentar, de acuerdo a lo requerido para cada perfil, certificado de estudios, título o cédula profesional, aclarandose que para el caso de el personal especializado solo se aceptarán cédulas profesionales.

**Especialidad de los Recursos Humanos:** Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá acreditar que el personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la especialidad de a cuerdo con cada perfil requerido, para lo cual deberá presentar certificaciones de cursos, diplomados, maestrías o doctorado, de conformidad con lo requerido en el numeral **4.6.4. Perfiles de personal mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS Morelia, Michoacán.**

Mi representada la empresa 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.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluira como parte de su propuesta carta en la que manifieste que las certificaciones se mantendran vigentes y actualizadas durante la vigencia del contrato.

**Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento:**

1.- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá acreditar que cuenta con la **capacidad de los recursos económicos** para lo cual deberá presentar:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., son de al menos el equivalentes al 20% del monto total de su propuesta económica.

Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

2.- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá acreditar que cuenta con la **capacidad de los recursos de equipamiento** para lo cual deberá presentar:

Diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:

1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
2. Lugar de la sede propuesta.
3. Dimensiones de la sede propuesta, **se entrega documento carpeta "2" subcarpeta 2.3 archivo fotográfico con las dimensiones de los sitios principal y alterno.**
4. Equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:

1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.
2. Lugar de la sede propuesta.
3. Dimensiones de la sede propuesta.
4. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas.

**Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.-** Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá acreditar que al menos el 5% o más, de la totalidad de su plantilla de empleados tiene alguna discapacidad y se encuentra dado de alta en el IMSS, con una antigüedad mayor a 6 meses.

**Politicas de Igualdad de Genero:** Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe presentar la certificación a través de la cual acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente, emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, en los términos de lo previsto en el artículo 34 fracción XI de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

**Participación de MIPEYMES.-** Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá acreditar haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del Servicio

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

de Centro de Contacto, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI). El documento con el que se acreditará será la constancia del registro ante el IMPI no mayor a 5 años. El documento en el que especifique los bienes y la forma en que los usará para la prestación del servicio.

**Experiencia de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,:** Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá acreditar que cuenta con experiencia comprobable de al menos 1 (año) y máximo 5 (cinco) años en la instalación, implementación, migración, puesta a punto, administración, operación, soporte, así como en todas las acciones y gestiones necesarias para brindar el "Servicio de Centros de Contacto" que lepermitan proveer a El Instituto las capacidades operativas relacionadas al servicio de conformidad con lo requerido en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, así como todo el soporte necesario para su correcto funcionamiento de manera permanente y la gestión de la operación, incluyendo las acciones de validación en todos los componentes de infraestructura previo al inicio de operaciones; lo anterior deberá ser acreditado mediante contratos vigentes o concluidos con los cuales mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., puede acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en el presente Anexo Técnico.

Para acreditar la experiencia, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., presentará mínimo 5 y máximo 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con institución pública o empresa privada completos, legibles, firmados cuya formalización hubiera sido dentro de los últimos 10 años anterior a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

La prestación de servicios similares. Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos 2 (dos) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:

- Atención Telefónica con información oficial o normativa
- Concertación y o agendamiento de citas / reservaciones
- Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).

**Especialidad mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,:** Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá acreditar experiencia, capacidad y conocimiento para realizar la implementación, administración y operación del Servicio de Centros de Contacto, comprobable a través de contratos similares al servicio solicitado, para lo cual deberá presentar mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones.

Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos de los siguientes:

- Atención Telefónica con información oficial o normativa del cliente
- Concertación y o agendamiento de citas/reservaciones
- Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).

**Propuesta de trabajo:**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Metodología.**

Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., propone utilizar para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el posible proveedor logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.

Deberá estar basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual deberá mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., señalar expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la Convocante el apego.

No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

**Plan de trabajo.**

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá presentar un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos optimizados con la volumetría proporcionada por el Instituto como referencia para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:

A. Actividades a realizar.
B. Secuencia.
C. Plan de desarrollo de Recursos Humanos

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

C1. Programa de Capacitación
C2. Calendario de Evaluaciones
D. Recursos asignados.
E. Responsables de las actividades.
F. Plan de crecimiento de posiciones.
G. Duración del proyecto.
H. Fecha de inicio.
I. Fecha de conclusión.

**Matriz de Escalación**

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte como parte de su propuesta técnica una matriz de escalación con tiempos definidos de atención, niveles de atención y solución a fallas para el servicio CCIMSS Morelia Michoacán, incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos, como celulares; así tambien Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que resulte adjudicado deberá presentar por escrito a El Instituto la matriz de escalación dentro de los dos días naturales siguientes a la fecha de notificación del fallo.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato del Instituto; y
- Nivel de Escalamiento interno mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

**Plantilla y organigrama.**

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

- Un organigrama completo de la empresa, el cual incluye como parte al personal asignado en el plan de trabajo.
- La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (incluye como parte a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)
- El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

**Cumplimiento de contratos convenios, pedidos u órdenes de trabajo.**

Para acreditar este punto, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá presentar copia de máximo 6, contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Los contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre indicando número de contrato, nombre del cliente, vigencia y documento con el que acredita su cumplimineto (pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito) y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos.

Que hayan sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.

Los contratos que preste servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga la operación de al menos 1 (uno) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:

- Atención de llamadas con información normativa
- Concertación y o agendamiento de citas.
- Atención a través de medios electrónicos

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá presentar la Opiniónde l Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en sentido POSITIVO, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá presentar la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social en sentido POSITIVO, expedido por el IMSS vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá presentar la Constancia de Situación Fiscal emitida por la Coordinación General de Recaudación Fiscal del

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

INFONAVIT vigente al bimestre que corresponda y en la que no se idetifiqueb adeudos ante el INFONAVIT

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 CCIMSS Morelia, Michoacán, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete, 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) en (medio electrónico de almacenamiento) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

accesos a cada área usuaria de cada campaña y al área técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo de almacenamiento electrónico (DVD, Disco óptico, USB, etc.) la documentación al administrador del contrato. En caso de que la información que debiera estar contenida en el repositorio no esté presente o esté presente de manera parcial, se aplicará la deductiva correspondiente.

- Esta documentación deberá ser incorporada a una herramienta electrónica de colaboración (sitio seguro) con niveles de seguridad que permita documentar la operación del servicio y sea accesible vía web de manera permanente por cada administrador de campaña utilizando para ello claves de usuario y password.
- La herramienta de colaboración provista por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., contendrá un repositorio de contenido no estructurado que incluya documentos, comunicados, mensajes, artículos, diagramas de operación, manuales, configuraciones de los equipos y servicios, código fuente de los sistemas y servicios generados por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del servicio, grabaciones y demás piezas de información relevantes para transferir el conocimiento o cualquier tipo de información generada durante la prestación del servicio, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., habilitará en las pantallas de monitoreo de los servicios, un sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones por campaña, que muestre la cantidad de usuarios firmados o registrados en la herramienta de centros de contacto, así como el detalle de las llamadas entrantes, atendidas, abandonadas, incluyendo los acumulados del día. A mes vencido, este tablero

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

les permitirá a cada campaña conocer el concentrado mensual de minutos de servicio en cada una de las modalidades, así como la propuesta de aplicación de penas convencionales y deductivas de acuerdo a los niveles de servicio determinados por herramienta electrónica de centros de contacto habilitada por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a fin de que cada administrador de cada campaña pueda analizar dicha información y en su caso, validar o comentar esas cifras y montos de facturación, penas y deductivas.

Para el área técnica y administrador del contrato, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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.

Mi representada la empresa 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,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

Mi representada la empresa 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 por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, a través del repositorio de información electrónica en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará la deductiva correspondiente. Posteriormente, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., contará con 5 días adicionales a los 15 días iniciales para entregarlos en USB, CDs, DVDs o BlueRay o discos externos físicos a cada campaña a través del área técnica y administrador del contrato.

Desde el inicio de operaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán, para cada campaña se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes, cualitativos y cualitativos de manera enunciativa más no limitativa, siempre y cuando estén de conformidad al presente anexo técnico.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregará el total de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones en medio electrónico (CD, DVD), los formatos permitidos para la entrega y despliegue de dicha información será de hoja de cálculo, base de datos, Word, PDF editable o texto plano.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., dentro de su propuesta deberá describir el sistema electrónico de reportes de servicio que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la solución tecnológica ofertada, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Incluirán reportes de tiempos de disponibilidad y no disponibilidad por ejemplo interrupción (caída de la operación, fallas del servicio) del CCIMSS Morelia, Michoacán, para los caso de indisponibilidad, el reporte correspondiente indicará las causas de raíz que provocaron la interrupción del servicio, así como el plan de trabajo para solucionar las causas raíz a fin de evitar subsecuentes interrupciones.

Se deberá proporcionar como parte de la propuesta, capacitación al personal IMSS que operará la propuesta tecnológica, además, los manuales e instructivos (en español latino) de operación y supervisión del sistema propuesto de la solución del Centro de Contacto (CCIMSS Morelia, Michoacán) por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,. Asimismo, al inicio del servicio, deberá entregar estos manuales acordes a la operación requerida por el Instituto, por lo que en caso de incumplimiento se aplicará la deductiva correspondiente.

Mi representada la empresa 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,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

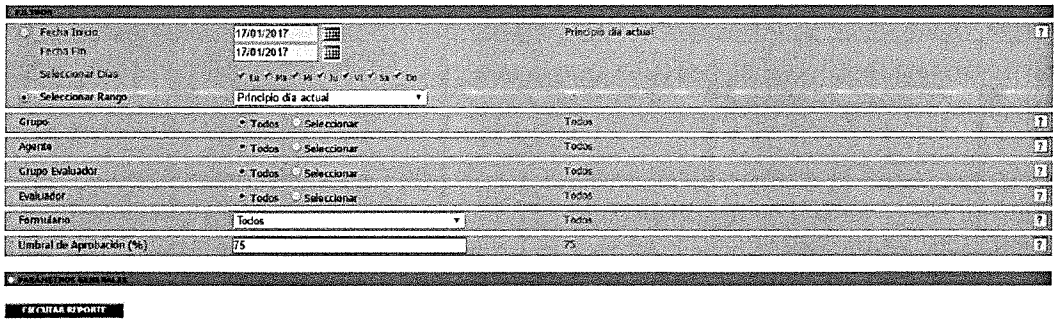
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada la empresa 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá de manera enunciativa más no limitativa cumplir con las siguientes funcionalidades:




Atentamente,

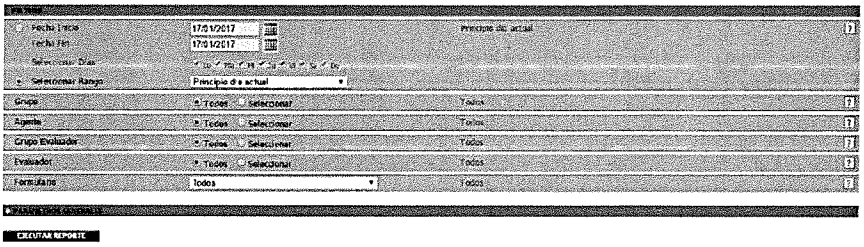
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Cantidad de Evaluaciones**

Este informe permite visualizar la cantidad de evaluaciones realizadas a los agentes en el período seleccionado. Es un buen parámetro para medir cuantas evaluaciones tienen los agentes con el fin de que la medición sea equitativa para todos los operadores.




- 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).

Atentamente,

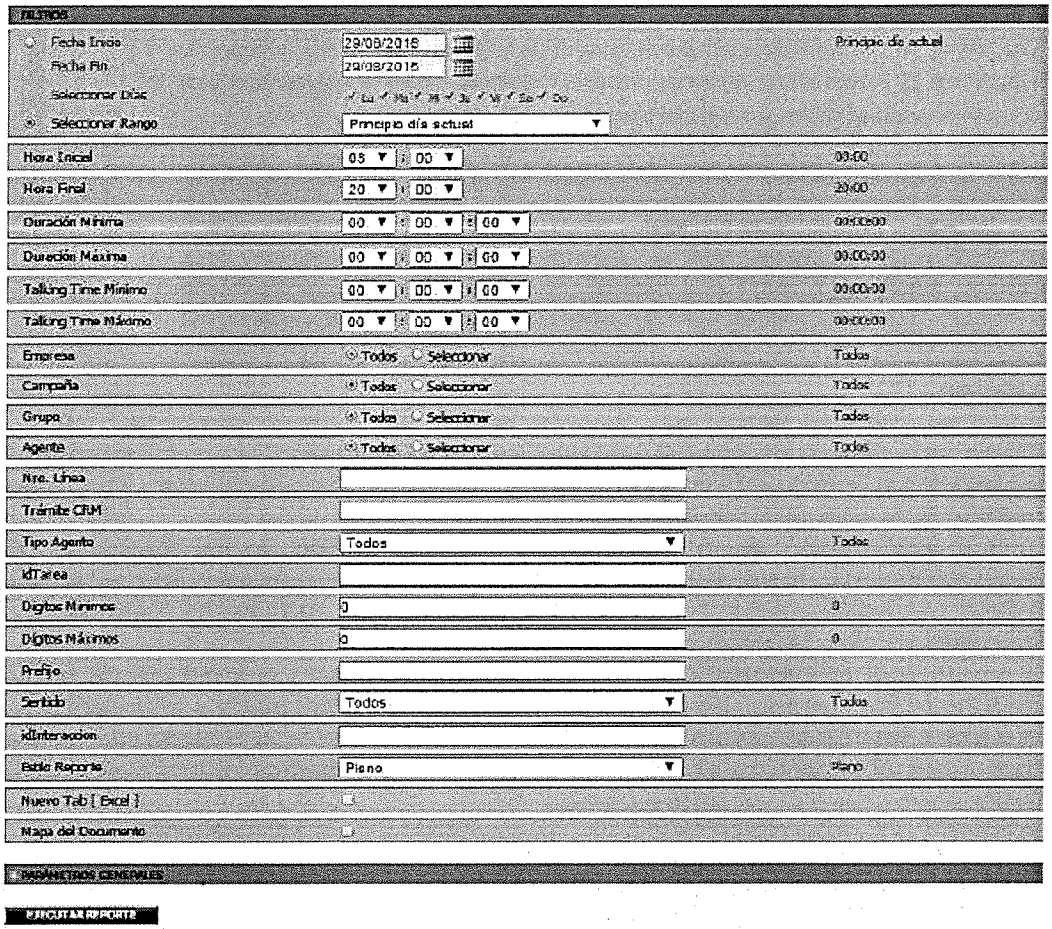
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Contar con alertas programables al respecto de las variables del CCIMSS Morelia, Michoacán, para las interacciones de los diferentes servicios de atención a nivel agente y campaña como:

- Tiempo promedio de la interacción.
- Porcentaje de abandono.
- Tiempo promedio de contestación.
- Tiempo total de conexión.
- Detalle del cumplimiento de cada uno de los niveles de servicio establecidos (SLA).
- Reporte de la trazabilidad específica de cada una de las interacciones, desde el contacto del peticionario hasta su conclusión, incluyendo opciones seleccionadas en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
- Interacciones totales en espera/fila.
- Interacciones recibidas, atendidas promedio y totales.
- Cantidad de interacciones por DID tanto de entrada como de salida.
- Cantidad de chat y correo electrónico por dirección IP.
- Duración de las interacciones.
- Interacciones concluidas por el peticionario o cortadas por el PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST y PS-I Especializado.

Estas alertas e indicadores se deberán poder visualizar por los usuarios designados por el Instituto y área requirente desde las instalaciones del IMSS en los equipos habilitados por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,. Las alertas antes detalladas son de carácter enunciativo más no limitativo.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá exportar la información contenida en este sistema a efecto de que el Instituto pueda efectuar reportes, análisis y

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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, mi representada la empresa 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que el Instituto determine) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, mi representada la empresa 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 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo electrónico la documentación al administrador de cada campaña y al área técnica.

- El informe incluye como parte todo lo relativo al código fuente para la operación del servicio de centros de contacto, tales como interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, bases de datos y su documentación (entidad / relación), así como la configuración de todos los equipos y servicios utilizados en el servicio, incluyendo los diagramas o relaciones entre estos dispositivos o servicios que deberá entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.
- Información del sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones por campaña, que muestre la cantidad de usuarios firmados o registrados en la herramienta de centros de contacto, así como el detalle de las llamadas entrantes, atendidas, abandonadas, incluyendo los acumulados del día/mes y año. A mes vencido, este tablero les permitirá a cada campaña conocer el concentrado mensual de minutos de servicio en cada una de las modalidades, así como la propuesta de aplicación de penas convencionales y deductivas de acuerdo a los niveles de servicio determinados por herramienta electrónica de centros de contacto habilitada por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a fin de que cada administrador de cada campaña pueda analizar dicha información y en su caso, validar o comentar esas cifras y montos de facturación, penas y deductivas.
- Para el área técnica y administrador del contrato, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para consolidar la información probatoria del servicio, generada durante la vigencia del servicio.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la elaboración y entrega de los reportes durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.

La solución del CCIMSS Morelia, Michoacán, propuesta por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporcionará los Reportes que se enlistan de manera enunciativa más no limitativa en la siguiente tabla, los mismos serán entregados a cada campaña además de aquellos que sean especificados por las campañas en los apéndices correspondientes. Así mismo durante la vigencia del contrato los administradores de las campañas y el área técnica, podrán solicitar la incorporación de nuevos reportes, lo anterior con base en las necesidades operativas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación | Todas las campañas | Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo:<br>Número identificador de llamada.<br>Número de teléfono origen/destino (DID).<br>Fecha.<br>Hora<br>Ciudad.<br>Estado.<br>Duración.<br>Agente<br>Supervisor<br>Tipificación<br>Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. | Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas). |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | Tiempos totales de espera.<br>Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique).<br>Reportes FCR (First Contact Resolution). | |
| 2 | Reporte de Agendamiento CMT | Campaña Cita Médica | Reporte de Agendamiento por:<br>Tipo de Agente, Humano, No Humano, incluyendo en cada caso<br>Fecha.<br>Ciudad.<br>Estado.<br>Sexo<br>UMF utilizada para agendamiento<br>Así como<br>Cancelación de citas<br>Confirmación de citas | Quincenal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas). |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| 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:<br>Por PS-I y PS-P<br>Por día<br>Por mes (consolidado mensual)<br>Por nivel de servicio<br>Por campaña<br>Por opción seleccionada<br>Por Supervisor | Quincenal (al segundo día hábil posterior al corte –antes de las 11:00 horas) |
| 4 | Reporte de Niveles de Servicio | Todas las campañas | Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico:<br>Recibidas<br>Abandono Total<br>Abandono mayor al ASA establecido en Anexo Técnico<br>Atendidas<br>Nivel de Servicio<br>AHT | Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00 ) |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | ASA (velocidad de respuesta de interacciones)<br>% de llamadas enviadas tiempo de espera | |
| 5 | Reporte de Rotación de personal | Todas las campañas donde aplique. | Relación de personal mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que atiende las diferentes campañas y su estatus (bajas, altas, activo) durante el periodo de medición (Emisión IMSS).<br>La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula:<br>% de Rotación = [(Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada) * 100<br>Total de plantilla autorizada= Personal autorizado por las áreas requirentes. | Mensual (7 días hábiles posterior a la fecha que se reporta antes de las 11:00 horas en sus diferentes medios de atención) |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | 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:<br>Contacto efectivo<br>Contacto No Efectivo<br>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:<br>ID<br>Número telefónico de origen | Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00 horas-) |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | Datos del usuario<br>Motivo de la interacción<br>Tiempo promedio de llamada<br>Fecha y horario de llamada | |
| 8 | Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P | Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos<br><br>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 mi representada la empresa 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y del Instituto. | Semanal (al primer día hábil – antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | | medios de atención.). |
| 10 | Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán, y Bitácora de Fallas. | Todas las campañas. | Reporte de minutos que incluye:<br>La Disponibilidad<br>Detalle de fallas por campaña<br>Tiempo de afectación por campaña, estación y/o Supervisor<br><br>disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto,<br><br>Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas | Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales) · |
| 11 | Memoria Técnica | Área Técnica | Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá proporcionar un documento que permita conocer la | 30 (treinta) días naturales posteriores al inicio de la |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | 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 Morelia, Michoacán incluyendo detalles de configuraciones y conexiones, la cual será sujeta a la verificación por | prestación del servicio y actualizada de manera trimestral o 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | 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.<br>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 |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | | con la que se brinda el servicio por parte mi representada la empresa 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 Morelia, Michoacán, para cada campaña y servicio.<br>La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:<br>Análisis de los informes de comportamiento de la operación<br>Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por | Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención) |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | campaña, por medio de captación, temas correlacionados.<br>Proyecciones de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios.<br>Tendencias encontradas para el uso de la estrategia establecida entre mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y el instituto para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán.<br>Presentación de alternativas para la optimización del servicio.<br>Histórico de los resultados de los Id´s de llamadas realizadas (entrada y salida).<br>Recomendaciones de indicadores por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| 14 | Bitácora estadística de correlación | Campaña MST | Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Licitante.<br>La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:<br>Las cuales deben de incluir por lo menos:<br>Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales<br>Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados.<br>Proyecciones de temas institucionales.<br>Tendencias sobre las correlaciones identificadas. | Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas) |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | Presentación de alternativas para la optimización del servicio. | |
| 15 | Análisis de comportamiento y estacionalidad | Campaña MST | Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación desde los dos niveles de atención.<br>La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis:<br>Las cuales deben de incluir por lo menos:<br>Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas.<br>Proyecciones de la estacionalidad de los temas. | Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas) |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad.<br>Presentación de alternativas para la optimización del servicio. | |
| 16 | Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR). | Todas la Campañas Ventanilla Única | Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única una vez que se ha tenido algún incidente o falla en la operación que haya causado alguna suspensión o intermitencia en el servicio. Se deberá describir la causa que originó la falla, los tiempos de atención, la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar. | Este reporte deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia. |
| 17 | Reporte Consolidado de Interacciones | Todas la Campañas Ventanilla Única | Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el | Este reporte deberá ser entregado en un |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán La entrega será a mes vencido | máximo de 7 días posteriores al cierre de mes. |
| 18 | Reporte de Encuesta de satisfacción por Campaña y Skill | Las que apliquen en función de la implementación de campaña | Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS Morelia, Michoacán La entrega será a mes vencido | Mensual (al quinto día hábil – antes de las 11:00 horas) |
| 19 | Presentación de Indicadores | MST | Informe de análisis de resultados de acuerdo a la periodicidad y deberá contener lo siguiente: | Semanal, Quincenal y Mensual (al |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| ID Reporte | Reporte entregable | Área usuaria | Descripción | Periodicidad de entrega del reporte por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., al área requirente de cada campaña |
|---|---|---|---|---|
| | | | * Histórico<br>* AHT<br>* SLV<br>* Tráfico por día de la semana, por fecha, por intervalo y por agente | segundo día hábil –antes de las 11:00 horas. |

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a través de su solución tecnológica ofertada, (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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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, mi representada la empresa 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en su caso, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a efecto de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual el Instituto pueda generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto.

**Inscripción y pago de cuotas al IMSS:**

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., quedará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales del SAT e IMSS y para verificar el cumplimiento de ello durante la vigencia del contrato 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,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

así como en el artículo 80 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

8. Cronograma de actividades

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

| Evento | Fecha inicio | Fecha fin | Alcance del evento |
|---|---|---|---|
| Junta de aclaraciones | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Junta de aclaraciones |
| Recepción de propuestas | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Recepción de propuestas |
| Evento de Fallo | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Conforme a lo establecido en la convocatoria | Evento de fallo |
| Reuniones de inicio de contrato | Día hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 3 hábil siguiente al al de la fecha de notificación de fallo | Mesas de trabajo de implementación del servicio |
| Sesiones de revisión del proceso de implementación | Día 4 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 14 hábil siguiente al al de la fecha de notificación de fallo | Sesiones de revisión del proceso de implementación |
| Validación de operación del servicio | Día 15 hábil siguiente al de la | Día 21 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Validación de operación de los servicios |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | fecha de notificación de fallo | | |
| Inicio de operación de los servicios productivos | Día 31 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 31 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Inicio de operaciones en instalaciones del proveedor |
| Habilitación de infraestructura en Morelia Michoacan | Día hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 70 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Habilitación de infraestructura en instalaciones IMSS en Morelia Michoacán |
| Capacitación y pruebas en instalciones IMSS Morelia Michoacán | Día hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 74 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Capacitación y pruebas en instalciones IMSS Morelia Michoacán |
| Operación del centro de contacto en instalaciones IMSS Morelia Michoacán | Día 75 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Día 105 hábil siguiente al de la fecha de notificación de fallo | Operaciones centro de contacto en instalaciones IMSS Morelia Michoacán |

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.

**Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en caso de resultar adjudicada,** dará cumplimiento a los niveles de servicio que se presentan a continuación:

| Indicador | Nivel de Servicio a Cumplir |
|---|---|
| **Para cada campaña:**<br><br>Entrega de la infraestructura física y | A partir del inicio de operaciones y de conformidad al cronograma propuesto por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en su propuesta, incluyendo los periodos de implementación, capacitación pruebas e inicio de operación. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Indicador | Nivel de Servicio a Cumplir |
|---|---|
| tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada | |
| Porcentaje de abandono durante la vigencia del servicio. | Menor o igual al 5%<br>El nivel de servicio mensual será el promedio simple del mes |
| Tiempo de atención Telefónica y Chat | Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada (Telefónica y Chat) atendidas antes de los 20 segundos |
| Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico, Redes Sociales.<br>(Aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P incluyendo infraestructura para el servicio de IVR) | Mayor o igual al 98% del tiempo de atención mensual (ventana de servicio) |
| Tiempo de respuesta de chats y correos electrónicos | Mayor o igual al 95% de total de los correos electrónicos y chats recibidos en horario de servicio. |
| Transferencia a encuestas de calidad en el Servicio Telefónico | Mínimo del 75% del total de las llamadas atendidas por los PS-I |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Indicador | Nivel de Servicio a Cumplir |
|---|---|
| Satisfacción del usuario en el Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico | 85% de respuestas afirmativas de Satisfacción atendidas por PS-I |
| Calidad de operación | Mayor o igual a 95% de la meta de calidad de los monitoreos realizados de manera aleatoria a los agentes PS-I,<br>El proceso de monitoreo se realizará de manera conjunta IMSS / licitante |
| Entregables Mensuales del Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán. | Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega de la información de soporte de los servicios prestados a cada campaña (5 días hábiles porteriores al cierre del mes que se reporta) |

Para incrementos mayores al 20% de las posiciones de servicio PS-I, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., los tome como base para el dimensionamiento de los recursos para proveer los servicios. Este dimensionamiento deberá ser validado con el Instituto previo a su implementación y no representa un compromiso para el Instituto, ya que la operación es bajo demanda de servicios por parte de los usuarios.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

10. Requerimientos de arquitectura tecnológica.

10.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

La solución propuesta por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte el detalle de la Operación e *Interoperabilidad entre Bases de Datos* de El Instituto a través de los sistemas de acceso a la información por parte de terceros cumpliendo con lo establecido en el Apartado de Seguridad Perimetral y lo relacionados con (DMZ), lo anterior a fin de tener acceso a la información, Bases de Datos y todo lo relacionado para la correcta prestación del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán., y la generación de información de atención por campaña, usuario NSS (Número de Seguridad Social), NRP (Número de Registro Patronal) y su registro en Base de Conocimiento, CRM, BI entre otros.
La solución propuesta por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe incluir de manera clara la interacción tecnológica de comunicaciones (*datos*) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, con los que El Instituto cuenta y que son utilizados por las diferentes campañas que integran al CCIMSS Morelia Michoacán, para brindar los servicios a los usuarios del mismo, los cuales se definen en el presente Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, la interacción tecnológica será a través de la conexión con enlaces de comunicaciones, equipo de seguridad, servidores, ruteadores, switches y todo el equipo necesario para la correcta interconexión con los servicios y servidores IMSS, sus aplicativos y datos que serán necesarios para la atención de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán.
Así mismo la solución propuesta por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe incluir de descripción de todos los componentes y su *arquitectura* para proveer el servicio de gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajeria

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Instantanea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Wep, y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el Anexo Técnico y sus Apéndices.
El Instituto podrá solicitar a Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acceso a las bases de datos productivas del CCIMSS Morelia, Michoacán, a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos de El Instituto a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto CCIMSS Morelia, Michoacán, para los fines que requiera El Instituto, por lo cual, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá comprometerse a brindar acceso de lectura a sus sistemas y bases de datos productivas para que El Instituto gestione una copia en línea que le permita obtener los indicadores y detalle de la información operativa del servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, o a elección de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., en su caso. Con la finalidad de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual El Instituto pueda generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto CCIMSS Morelia, Michoacán.

**PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD ENTRE BASES DE DATOS, APLICATIVOS IMSS Y MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., ASÍ COMO LA MECÁNICA DE CONTACTO POR PARTE DE LOS USUARIOS QUE INTEGRAN EL CCIMSS MORELIA, MICHOACÁN.**

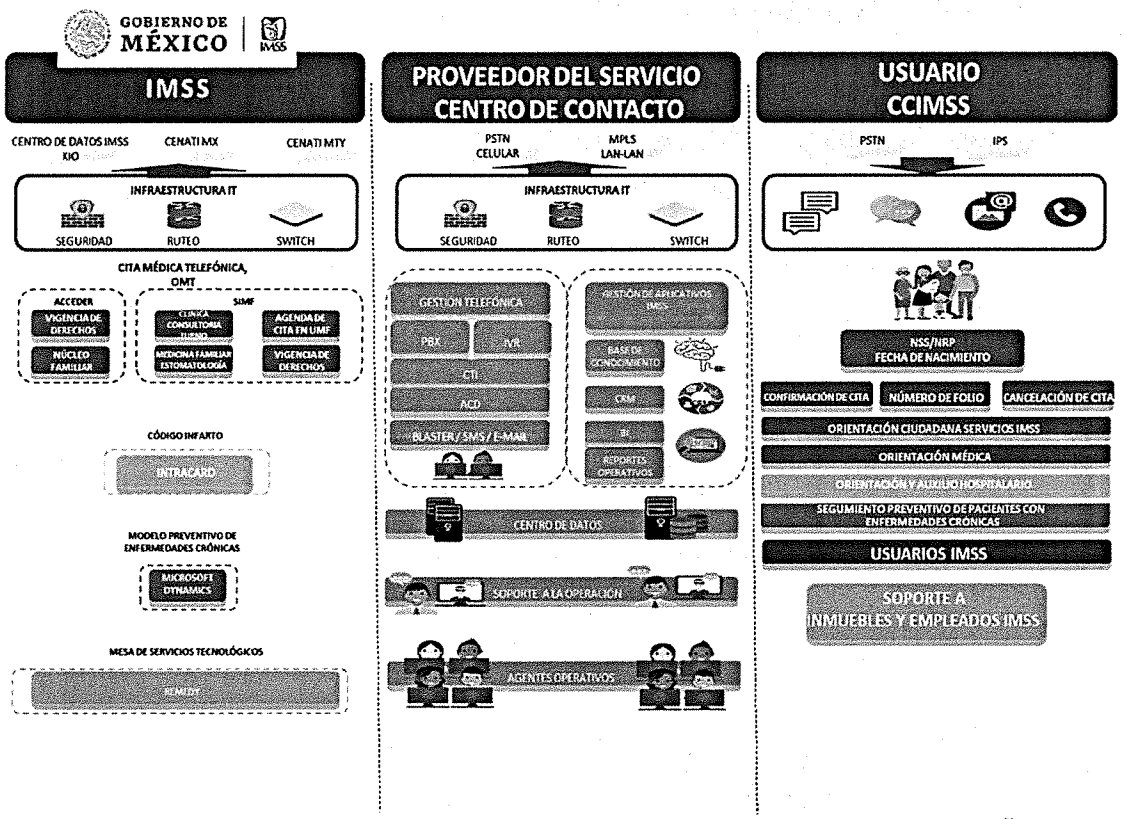
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




**PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD POR CAMPAÑAS DEL CCIMSS MORELIA, MICHOACÁN.**

La Solución Tecnológica ofertada para usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, debe considerar a una base de conocimiento que cuenta con la información de las diversas

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

tipificaciones que se utilizan durante el registro de los PS-I y PS-P, adicionalmente debe contar con un algoritmo que realice una tarea de correlación de temas que brinda apoyo al agente PS-I y PS-P para poder otorgar atención "alineada" y siempre la misma respuesta al usuario final.

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

**Campaña Orientación Médica Telefónica (OMT).**
Se realiza una consulta a nivel Web Service a las Bases de Datos Institucionales ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad expresada en el apartado Seguridad de la Información para el Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán, por parte de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que resulte adjudicado. La operación de la campaña OMT debe incluir un sistema que incluya un buscador dinámico que contendrá el catálogo CIE10 ó el que el área médica determine, para la atención y orientación por parte de los PS-I y PS-P.

Este sistema propuesto por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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

Atentamente,

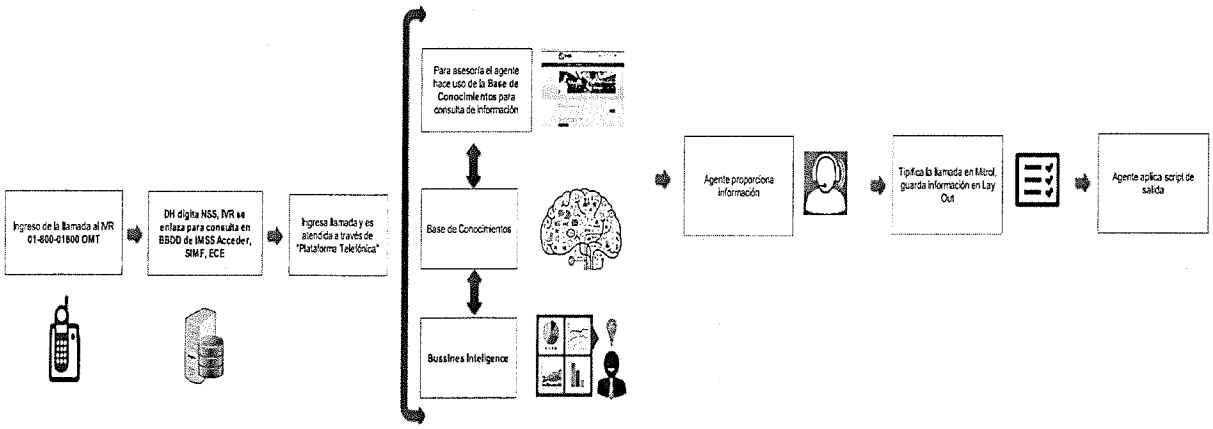
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

y PS-P, con base en los requerimientos de cada campaña que integra el CCIMSS Morelia, Michoacán, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que resulte adjudicado.




**Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC).**
Se realiza una consulta a nivel Web Service a las bases de datos Institucional ACCEDER, Vigencia de Derechos, SIMF, ECE considerando las reglas de seguridad para esta campaña en el presente Anexo Técnico, obteniendo los datos del titular, sus beneficiarios y núcleo familiar así como la información correspondiente a la atención en UMF que corresponde, lo anterior para su registro en Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS Morelia, Michoacán, por parte de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que resulte adjudicado.

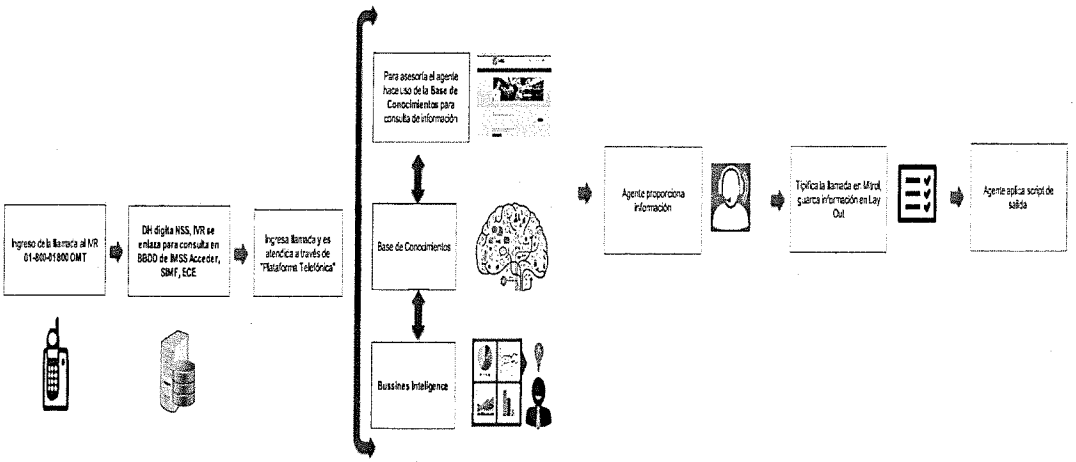
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Este sistema propuesto por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que resulte adjudicado.




**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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

registro y gestión de campaña por parte de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que resulte adjudicado.

Consulta base de datos Institucional Disponibilidad de horarios en Web Service para los servicios previamente seleccionados por el usuario del CCIMSS Morelia, Michoacán, es decir Medicina Familiar, Estomatología, con lo anterior se deberá mostrar de forma "calendario panorámico" al ejecutivo de atención PS-I en el sistema de gestión telefónica a fin de brindar al usuario del CCIMSS Morelia, Michoacán,, alternativas de agendamiento de citas disponibles en con intervalo de 30 días futuros, a fin de que el usuario elija la que le convenga.

El agenta telefónico PS-I realiza agendamiento de cita médica por medio de Web Service hacia las base de datos de El Instituto (SIMF) que guarda y administra los registros de agendas programadas para servicios de consulta en la Unidades de Medicina Familiar (UMF), el proveedor del servicios deberá en la base de datos construida para la gestión del CCIMSS Morelia, Michoacán, y que es parte integral de su solución ofertada, ejecutar el registro de citas, el cual debe ser coincidente con lo agendado en las bases de datos de El Instituto.

La solución ofertada por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe ser capaz de ejecutar cancelación y confirmación de citas otorgadas por el CCIMSS Morelia, Michoacán, y la misma deberá de igual manera ser cancelada en las bases utilizada por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que resulte adjudicado.
Todas las citas de Medicina Familiar, estomatología, la cancelación y confirmación de las misma deberán guardar registro en las bases de datos de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que resulte adjudicado, la cual debe ser construida para la gestión del CCIMSS Morelia, Michoacán, y que es parte integral de su solución ofertada.

Atentamente,

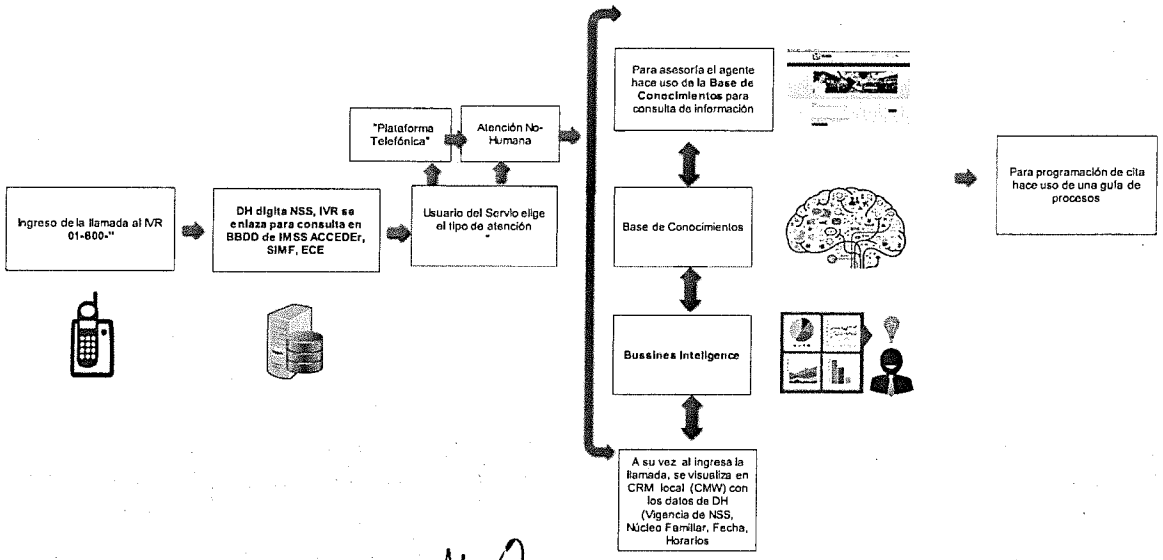
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Este sistema ofertado por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que la campaña Cita Médica Telefónica (CMT) establecidos en el presente Anexo Técnico.

La atención para usuarios de la campaña CMT, incluye además de la prestada por los agentes PS-I, la atención no humana (IVR), lo anterior significa que los usuarios del servicio pueden optar por cualquier tipo de atención, en ambos casos la consulta a la Bases de Datos Institucionales, conserva la misma cronología, aquí descrita.




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Código Infarto UMAE Siglo XXI y Código Infarto UMAE La Raza.**
Este sistema ofertado por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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 establcidos en el presente Anexo Técnico, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que resulte adjudicado.

La infraestructura de operación para las campañas Código Infarto, deberá ser instalada en los sites de comunicaciones de El Instituto de acuerdo a, **UMAE La Raza**, se ubica en Paseo de las Jacarandas, S/N La Raza, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02990, Ciudad de México, **UMAE Siglo XXI**, se ubica en Av. Cuauhtémoc, Número 330, Colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720 Ciudad de México o cualquier otra ubicación que El Instituto determine, dicha infraestructura solo será accesada por el proveedor en los casos requeridos para la correcta administración de la solución ofertada, previa autorización por parte de El Instituto, dicha infraestructura tendrá la configuración siguiente:

La solución propuesta por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe considerar la consulta a Bases de Datos Institucionales IntraCard, Vigencia de Derechos a través de servicios Web Service obteniendo los datos del titular y sus beneficiarios para su registro en sistema de registro y gestión de campaña por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., que resulte adjudicado, así mismo la herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificación único (folio), el cual referirá a la captura generado mediante la interacción telefónica por

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

parte de los agentes de atención telefónica PS-I Especializados y la herramienta CTI y será el medio para la identificación la llamada y demás datos relacionados con la atención a los usuarios del CCIMSS Morelia, Michoacán, el resultado de la atención por parte de los agentes PS-I Especializados.

Los casos atendidos por las Campañas Código Infarto, deberán ser almacenados en las bases de datos correspondientes a fin de guardar los históricos de interacciones, actualizar la base de conocimiento, CRM y BI.

La interacción de las siguientes campañas se realiza a través de sistemas accesados vía internet, para documentar las transacciones se generan bitacora a través del CRM de cada una de estas:

- Orientación Médica Telefónica Salud Mental (OMT Salud Mental)
- Subrogación de Hospitales Privados.
- Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19.
- Centro Virtual de Operaciones en Emergencia y Desastres (CVOED)

Para la interoperabilidad de estas campañas deberá atender lo establecido en el numeral

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

**Mesa deservicios Tecnológicos (MST)**
Se realiza una consulta a nivel Web Service a la Base de Datos Institucional y de Gestión de Tickets de Servicios, solicitados por los usuarios IMSS (Remedy u otro que El Instituto

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

determine) considerando las reglas de seguridad expresadas en el presente Anexo Técnico.
Este sistema propuesto por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una de las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que para esta campaña se establecen en el presente Anexo Técnico, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

La integración propuesta por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte una interface de comunicación entre la solución de atención telefónica del CCMISS Morelia, Michoacán, CTI y el aplicativo de Gestión y Atención a Tickets de Servicio que la campaña MST utilice (i.e Remedy u otro) para la atención, gestión y seguimiento de los casos reportados por usuarios IMSS.

11. Restricciones e interfaces con otros elementos.

11.1 Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio.

La solución tecnológica ofertada por Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Las siguientes descripciones aplican como se señala, para lo cual Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá detallar, documentar, proporcionar e incluir en su propuesta técnica lo siguiente:

- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de Posiciones de Servicio (PS-I) que incluye el recurso humano y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (diademas alámbricas o inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., a fin de proporcionar el servicio de orientación e informes a través del uso de telefonía, correo electrónico, chat, así como los servicios descritos en el presente documento.
- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de los servicios y/o software requerido para integrar la infraestructura de telefonía, chat, correo electrónico y la herramienta del CCIMSS Morelia, Michoacán, así como los servicios descritos en el presente documento.
- Mi representada la empresa 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 800 y DID pertenecientes a El Instituto con los que actualmente opera en todas sus campañas y áreas requirentes, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al termino del mencionado contrato, los números 800 y DID se enuncian a continuación:

    - Campaña denominada Cita Médica Telefónica (800 681 25 25)
    - Campaña Código Infarto (800 936 37 43) 800 9 EMERGE
    - Campaña Orientación Médica Telefónica 800 2222 668 (800 2222 OMT)
    - MST en colaboración directa con el conmutador del IMSS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

El Instituto cederá durante la vigencia del contrato, los derechos de uso de dichos números a efecto de que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., los utilice y cubra el costo mensual del servicio durante la vigencia del contrato, para lo cual, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., se coordinará con El Instituto y con el proveedor actual, a fin de efectuar dicha cesión de derechos. Al final de la vigencia del servicio, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá ceder nuevamente los derechos a El Instituto para que se continúen utilizando en los siguientes contratos.

- Las configuraciones de las llamadas de entrada, manejo a través de IVR, trasferencia de llamadas, deberán ser proporcionadas, habilitadas, y puestas a punto por parte mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., tal como se especifica en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones correspondientes, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cubrirá el costo mensual del servicio correspondiente al uso de los números 800 y troncales asociadas, así como los DID requeridos que le ceda El Instituto o que solicite que se habiliten para uso del servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán.
- Para cada uno de estos servicios 800, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá habilitar un DID adicional local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, JAL., por medio de la cual puedan ser accesadas cada una de estas campañas, esto es, cada campaña deberá de ser accesada tanto por el 800 correspondiente como por el número local en la Ciudad de México, Monterrey, N.L. y/o Guadalajara, Jal., habilitado para cada campaña. El costo de los servicios telefónicos por medio de los cuales los usuarios accesarán a los servicios de las diferentes campañas, deberá ser incluido en el servicio provisto por parte mi representada la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y por lo tanto el costo de los servicios telefónicos y de comunicaciones serán a cuenta mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.

11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán.

11.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM)para la operación del Call Center.

11.2.1.1. Funcionalidad Firewall.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluye como parte como parte de la Solución Tecnológica ofertada, la infraestructura necesaria (hardware y software) que cuente al menos con las siguientes características y que cumpla con las funcionalidades descritas a continuación:

- Red perimetral con zonas DMZ para intercambio de información.
- Incluir interfaces de al menos 1 GigaEthernet
- Incluir un sistema operativo propietario del fabricante, que reciba actualizaciones y parches de software conforme sean publicadas.
- Basado en la tecnología conocida como "Stateful Inspection", el cual realiza un análisis granular de los estados de las comunicaciones y aplicaciones, para controlar el flujo del tráfico pasando a través del "gateway", y de esta manera abrir dinámicamente y de una forma segura, puertos y un gran rango de protocolos.
- Incluir la facilidad de crear NATs dinámicos y estáticos, permitiendo trasladar direcciones IP y puertos origen y destino, en un mismo paquete.
- Permitir implementar reglas aplicadas a intervalos de tiempo específicos.
- Soportar e incluir alta disponibilidad en modo Activo/Activo y Activo/Pasivo.
- Capacidad para ser integrado con servicios de correlación de eventos de seguridad.
- Soportar y operar bajo protocolos de ruteo BGP y OSPF.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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.

11.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS):

Cumplir con el desempeño y capacidades considerando al menos las siguientes funcionalidades operativas:

- Soporte de al menos: 1,000,000 conexiones simultáneas por cada Gigabit de inspección.
- Latencia máxima de 0.5 milisegundos.
- Deberá operar en la capa 2 del modelo de OSI, por lo que las interfaces de inspección no requerirán de una dirección IP ni MAC.
- El equipo deberá ser capaz de soportar un despliegue en modo L3, permitiendo definir características de switching y routing sobre el tráfico inspeccionado
- Capacidad de detección en línea sin bloquear tráfico (Modo transparente). El sistema sólo alertará que eventos serían bloqueados.
- Capacidad de crear reglas y filtros de acceso que soporte y opere por dispositivo, puerto, VLAN, IP o rango de IP.
- Soporte de funcionamiento pasivo como un IDS (sistema de detección de intrusos), con alertas de ataque, tráfico malicioso o no deseado, sin interferir con el tráfico.
- Soporte de la combinación de las modalidades IDS (pasivo) e IPS (en línea) dentro de un mismo equipo.
- La solución de IPS deberá contemplar que el flujo de información esté asegurado ante una falla en el IPS, pudiendo conmutar el tráfico por hardware, es decir, sin

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

11.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN.

Capaz de establecer túneles VPN IPSEC/SSL con las siguientes características y especificaciones:

- Incluye como parte lo necesario para soportar DES, 3DES y AES-256 para las fases I y II de IKE.
- Incluye como parte 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).
- Incluye como parte lo necesario para soportar integridad de datos con md5, sha1 y sha2.
- Incluye como parte lo necesario para soportar las topologías VPNs site-to-site: Meshed (todos a todos) y Star (Oficinas Remotas a Sitio Central).
- Incluye como parte lo necesario para soportar VPNs client-to-site basadas en IPSEC.
- Incluye como parte lo necesario para establecer VPNs con gateways con direcciones IP dinámicas públicas.
- Incluye como parte lo necesario para crear una única asociación de seguridad (SA) por par de redes o subredes.
- Incluye como parte lo necesario para realizar VPNs SSL.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Incluye como parte 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).
- Incluye como parte lo necesario para soportar la conexión de dispositivos móviles a través de un cliente de acceso remoto específico. Dicho cliente debe soportar al menos las siguientes plataformas: MAC OS X desde v10.5.8, iOS desde v6, Android desde v4.2, Windows desde v7.
- Incluir diferente modos de administración del sistema vía Web (HTTPS), por línea de comando (SSH), SNMPv3 y a través de una consola central de administración.
- Contar y operar al menos con una interface Gigabit Ethernet dedicada para administración.
- Incluir la funcionalidad de generación de logs de múltiples niveles de criticidad.
- Incluir una consola centralizada de gestión con las siguientes características:
- Configuración, de manera centralizada, de políticas en todos los firewalls de la infraestructura.
- Inspección de tráfico por medio del firewall en la capa de aplicación.
- Identificación de qué reglas corresponden a fuentes, destinos y tipos de tráfico.
- Ejecución de operaciones para grupos o bloques de dispositivos de frontera de seguridad.
- Capacidad de ofrecer diferentes vistas durante el monitoreo de dispositivos, topologías o políticas.
- Agrupación de parámetros de configuración para su posterior implementación.
- Durante una actualización de configuración, debe ser capaz de regresar a la configuración anterior, si es necesario o requerido.
- Debe incluir lo necesario para contar con la capacidad de asignar el control a diferentes administradores, como mínimo, en cuatro (4) niveles de acceso.

11.2.3. Especificación Normativa para la operación del Call Center.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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 de El Instituto, así como al personal de los proveedores de servicios u otros usuarios, al inicio o término de su empleo, cargo o comisión, relación contractual o de cualquier otra naturaleza, o bien, cuando por algún motivo el nivel de privilegios de acceso asignado cambie.
- Que la información clasificada como confidencial o reservada, o aquélla que tiene valor para el Instituto, generado por los servicios de Call Center, sea respaldada, resguardada y restaurada en el momento en que se requiera.
- Contar con registros de auditoría y bitácoras de seguridad, en los activos de infraestructura o aplicativos del Call Center, así como con las condiciones de seguridad que impidan borrar o alterar éstos últimos.
- Establecer mecanismos de comunicación y de información con empleados y/o personal involucrado en los servicios del Call Center, así como terceros (proveedores,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

| **Elaboró** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
|---|---|---|---|
| Rómulo Vizzuett Matínez | Responsable de Proyecto A de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional | | 12/10/2022 |

| **Revisó y Aprobó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
|---|---|---|---|
| Ing. Eduardo Oropeza Ortiz | Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional | | 12/10/2022 |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

13. Apéndices

| | |
|---|---|
| **Apéndice 1.-** | Cita Médica (CM) |
| **Apéndice 2.-** | OrientaciónMedica Telefónica (OMT) |
| **Apéndice 3.-** | Orientación Medica Telefónica-Salud Mental (OMT-SM) |
| **Apéndice 4.-** | Glosario de Términos. |
| **Apéndice 5.-** | Código Infarto Centro Médico Nacional Siglo XXI (Código Infarto CMN Siglo XXI) |
| **Apéndice 6.-** | Código Infarto Centro Médico Nacional La Raza (Código Infarto CMN La Raza) |
| **Apéndice 7.-** | Mesa de Servicios Tecnológicos (MST). |
| **Apéndice 8.-** | Formato de Propuesta Económica. |

Protesto lo necesario.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com



**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

# LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL N° LA-050GYR988-E26-2022 "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

## *1.2.2 4.2 b) Términos y Condiciones*

# INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. (EFICASIA)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

# Términos y Condiciones

## SGMP_TerminosCondiciones

## Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

## Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán.

## 2022-2024

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Me refiero al procedimiento de licitación pública electrónica nacional No. LA-050GYR988-E26-2022, en el que mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., participa a través de la presente proposición.

***Contenido***

Contenido

1. Objetivo del documento 5
2. Descripción del servicio. 5
3. Vigencia de la contratación. 6
4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio. 6
4.1. Plazo para la prestación del servicio. 6
4.2. Lugar para la prestación del servicio. 6
4.3. Condiciones para la prestación del servicio. 38
5. Tipo de contrato. 40
6. Criterio de evaluación de proposiciones. 40
6.1. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 116
6.2. Registros. 116
6.3. Normas oficiales. 117
7. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones. 117
8. Visitas a las instalaciones institucionales. 119
9. Visitas a las instalaciones de los licitantes. 119
10. Penas convencionales y deducciones. 119
11. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios. 146
Plan de Responsabilidad Civil. 147
Póliza de Responsabilidad Civil. 148

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

12. Garantías de cumplimiento de contrato. 148
13. Forma de Pago 149
14. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable. 152
15. Otorgamiento de Anticipo 153
16. Confidencialidad 153
17. Propiedad Intelectual y Derechos de autor161
18. Causales de rescisión de contrato. 162
19. Área requirente. 163
20. Área técnica. 165
21. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas. 165
22. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor. 165
23. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio. 167
24. Firmas de elaboración, revisión y aprobación. **¡Error! Marcador no definido.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

## 1. Objetivo del documento

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que se deberán cumplir para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social Morelia, Michoacán" (CCIMSS Morelia, Michoacán), para los ejercicios 2022-2024.

## 2. Descripción del servicio.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante "IMSS" o "El Instituto", requiere del Servicio Integral de Centros de Contacto (CCIMSS Morelia, Michoacán.) para los ejercicios 2022 -2024, que incluyen equipamiento tecnológico, componentes habilitadores, insumos, personal dedicado y todo lo necesario para brindar los servicios objeto del presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.
El IMSS requiere la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, a través de distintos canales de atención, los cuales pueden ser: interacción a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats, mensajes de texto SMS, así como otras tecnologías emergentes que permitan optimizar la interacción de los derechohabientes y público en general, con el fin de hacer uso de los servicios del IMSS a través de canales electrónicos no presenciales.

**Partida Única**

| Partida | Dirección Normativa | Campañas |
|---|---|---|
| **Única** | Dirección de Prestaciones Médicas | • Cita médica.<br>• Orientación Médica Telefónica. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | |
|---|---|---|
| | | • Orientación Médica Telefónica Salud Mental (OMT Salud Mental)<br>• Código Infarto La Raza.<br>• Código Infarto Siglo XXI. |
| | Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) | • Mesa de Servicios Tecnológicos |

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

## 3. Vigencia de la contratación.

La vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 30 de septiembre de 2024.

## 4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio.

### 4.1. Plazo para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación del servicio será, a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación y hasta el 30 de septiembre de 2024.

### 4.2. Lugar para la prestación del servicio.

Se suministrará la partida única del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para lo cual Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., instalará, implementará, desarrollará, administrará y operará el servicio en instalaciones propias del IMSS ubicadas

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

en la ciudad de Morelia Michoacán, con domicilio en: Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, donde el IMSS cuenta con espacio para instalar los servicios del presente proceso de contratación, debiendo incluir lo siguiente:

**Partida Única**

| Partida | Dirección Normativa | Campañas |
|---|---|---|
| **Única** | Dirección de Prestaciones Médicas | • Cita médica.<br>• Orientación Médica Telefónica.<br>• Orientación Médica Telefónica Salud Mental (OMT Salud Mental)<br>• Código Infarto La Raza.<br>• Código Infarto Siglo XXI. |
| | Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) | • Mesa de Servicios Tecnológicos |

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas acorde a las necesidades dinámicas de EL INSTITUTO, siempre y cuando estas campañas sean solicitadas por parte del Administrador del Contrato, para la implementación de campañas nuevas Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con lo establecido en el numeral 9. Niveles de Servicios acordados que deberán cumplirse, del presenta Anexo Técnico, aceptadas y convenidas con Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en caso de resultar adjudicado.

Para la prestación del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, el IMSS requiere que Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., oferte:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- De manera inicial Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., instalará, implementará, desarrollará, administrará y operará el servicio en instalaciones propias de la empresa, las cuales son arrendadas y demostramos su posesión con los contratos y facturas de arrendamiento, las cuales están ubicadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, así también deben cumplir los requerimientos y especificaciones técticas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, y Términos y Condiciones.

  - Durante la vigencia del contrato, para el caso de contingencias o crecimiento del servicio, Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá contar con un centro de contacto alterno en instalaciones propias o arrendadas, demostrando su posesión, el cual deberá ser instalado, implementado, desarrollado, administrado y operarado el servicio. La ubicación debera ser distinta al del centro de contacto principal, siendo susceptible de ser ubicado en Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro, así también deben cumplir los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices, y Términos y Condiciones.

  - Durante la vigencia del contrato, las campañas Código infarto y OMT Salud Mental serán operadas en instalaciones de EL INSTITUTO, en las siguientes ubicaciones:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**

Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",

Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10

Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro

Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.

Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

**Código Infarto Siglo XXI:**

Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Código Infarto La Raza:**

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

De manera inicial la campaña **Mesa de Servicios Técnologicos (MST)** será operada en:

División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México. De manera posterior Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá migrar esta campaña a CCIMSS en instalaciones de Morelia Michoacan conforme a los plazos establecidos en el numeral 8 Cronograma de Actividades.

- De conformidad con lo establecido en el numeral 8. Crónograma de Actividades, MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS, para tal efecto MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., deberá incluir como parte de su proposición la documentación el la que detelle y describa las habilitación, infraestructura y su integración para lograr la funcionalidad solicitada en dichas instalaciones, incluyendo calendario y plan de trabajo con compromisos semanales los cuales serán verificados por parte de EL INSTITUTO, lo anterior deberá ser ofertado cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., oferta las instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico.

- El IMSS Proporcionará a Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V.,lo siguiente:

    - Espacios de oficina y espacios operativos
    - Energía Eléctrica y Térmica
    - Servicios de Seguridad Física Intramuros
    - Servicios de Limpieza
    - Servicios Públicos (agua, energía eléctrica, entre otros)
    - Enlace de Telecomunicaciones al centro de datos Institutcional
    - Zona designado para la instalación de lockers
    - Espacio para la habilitación del aula de capacitación y de usos múltiples

- La Ley General de Bienes Nacionales y Ley Federal de Derechos, consideran la opción de Justipreciación por el uso de espacios en inmuebles federales por parte de terceros.

- Tomando en consideración la normatividad en la que se fundamenta la solicitud respecto a las cuotas por el uso de espacios institucionales, Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., oferta los precios unitarios de cada concepto de servicio que comprende el CCIMSS Morelia Mich., sin incluir los costos asociados a los espacios físicos y servicios que serán cubiertos por Instituto, para tal efecto Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., incluye como parte de su proposición manifestación en hoja membretada de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., y firmada por el apoderado legal en la que

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

indique que los precios ofertados no incluyen los costos y gastos correspondientes a:

- Espacios de oficina y espacios operativos
- Energía Eléctrica y Térmica
- Servicios de Seguridad Física Intramuros
- Servicios de Limpieza
- Servicios Públicos (agua, energía eléctrica, entre otros)
- Enlace de Telecomunicaciones al centro de datos Institutcional
- Zona designado para la instalación de lockers
- Espacio para la habilitación del aula de capacitación y de usos múltiples

Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del CCIMSS Morelia, Mich., ubicado en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los siguientes espacios proporcionados por el IMSS:

| Nivel | Propuesta de uso |
|---|---|
| PISO 2 | Centro de Contacto<br>Se adjunta plano actualizado propuesto |
| PISO 1 | Centro de Contacto |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Nivel | Propuesta de uso |
|---|---|
| | Se adjunta plano actualizado propuesto |
| PB | Sala de usos múltiples y Site<br>Se adjunta plano actualizado propuesto |
| SÓTANO | Zona de lockers<br>Se adjunta plano actualizado propuesto |

- Los espacios asignados son de acuerdo a la minuta del 3 de noviembre de 2022, en la cual se efectúa el reordenamiento y optimización de espacios para la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico y Dirección de Finanzas, en la cual se asignan espacios de oficinas para operadores telefónicos y diversas salas, por lo cual se determinaron los espacios en virtud de las nuevas necesidades y requerimientos de espacios de oficina del Instituto en Morelia, Michoacan.

- Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, habilitando al menos lo siguiente:

  - 250 estaciones de servicio.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 50 estaciones de trabajo de supervisión y usos múltiples, considerando de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

  - Estaciones de Supervisión.
  - Estaciones de trabajo de Analistas de Calidad.
  - Estaciones de trabajo de Analistas de Work Force.

- Se precisa que son dos (2) salas, una para capacitación y una para usos múltiples:

  a) Con capacidad de al menos 16 posiciones, con equipo de cómputo para cada usuario, además de equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor; lo anterior cumpliendo con todos las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el numeral 4.12 Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán, del presente Anexo Técnico.
  b) En planta baja, MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., deberá habilitar una sala de usos multiples con mobiliario en herradura para al menos 16 personas, 50 sillas totales, así como equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor, la cual cumple con todos las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el numeral 4.12 Características de las salas de capacitación del CCIMSS Morelia, Michoacán, del presente Anexo Técnico.
  c) 150 gabinetes de Locker de dos compartimentos por gabinete para que el personal no ingrese objetos personales al área de operación, así como espacios necesarios para la operación del centro de contacto.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Para la propuesta de distribución de espacios, habilitación de infraestructura y mobiliario, MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., utilizará como base los planos propuestos por IMSS, mismos que se adjuntan al presente anexo técnico, sin embargo en las juntas de planeación al inicio del contrato, MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., podrá proponer adecuaciones a la distribución propuesta justificando y motivando las mismas, las cuales serán evaluadas y en caso de determinarse procedente serán autorizadas por EL INSTITUTO para su implementación.

Para lo anterior, Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple los requerimientos, características y especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, así también para lo cual el IMSS proporciona los planos con distribuciones sugeridas de manera general, a efecto de que MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., cuenten con elementos para el dimensionamiento de su propesta:

A continuación, se incluyen los planos por nivel así como referencia fotografica de los espacios a habilitar.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Piso 2:**

Distribución general del PISO 2:

- 173 estaciones para operador.
- 1 sala de capacitación para 16 personas, con equipo de cómputo para cada usuario y equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor

MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., oferta la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios indentificados en los planos del **PISO 2** (operación y capacitación), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

1.- Los espacios establecidos dentro del plano del PISO 2 como sanitarios serán habilitados por EL INSTITUTO.

2.- Los espacios establecidos dentro del plano del PISO 2 como oficinas para jefes de área y jefe de división, no podrán ser modificados ni utilizados por MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V.

Atentamente,

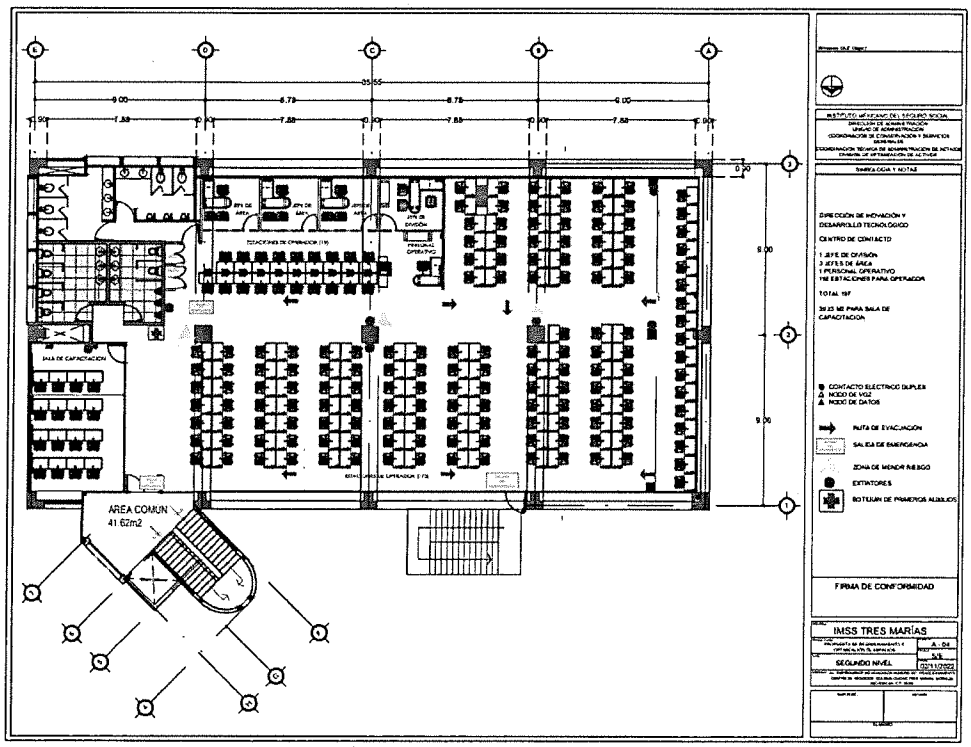
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**PLANO PISO 2**




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**REFERENCIA FOTOGRÁFICA PISO 2**



Foto 1 y 2: Espacios abiertos en piso 2 incluyendo nucleos sanitarios y oficinas para jefes de área y jefe de división.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Foto 3 y 4: Espacios abiertos en piso 2 incluyendo oficinas para jefes de área y jefe de división.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

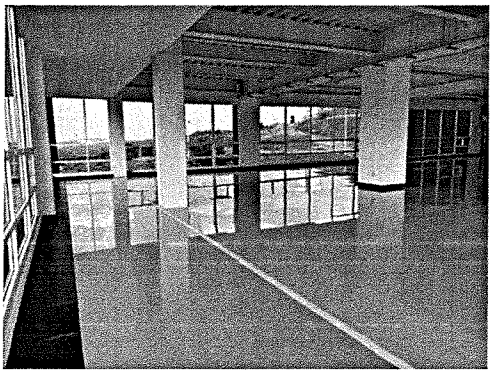



Foto 5 y 6: Espacios abiertos en piso 2 incluyendo nucleos sanitarios y oficinas para jefes de área y jefe de división.




Foto 7 Espacios abiertos en piso 2

Foto 8 vertical para cableado de voz, datos, video, eléctrico, entre otros.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**Piso 1:**

Distribución general del PISO 1:

- 9 estaciones para supervisor.
- 8 estaciones de monitoreo.
- 19 estaciones para staff .
- 94 estaciones para operador.

MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., oferta la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios indentificados en los planos del **PISO 1** (supervisión, monitoreo, staff y operación), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

Los espacios establecidos dentro del plano del PISO 1 como sala de juntas de 21.54 m2 y sala de juntas de 34.51 m2, no podrán ser modificados ni utilizados por MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

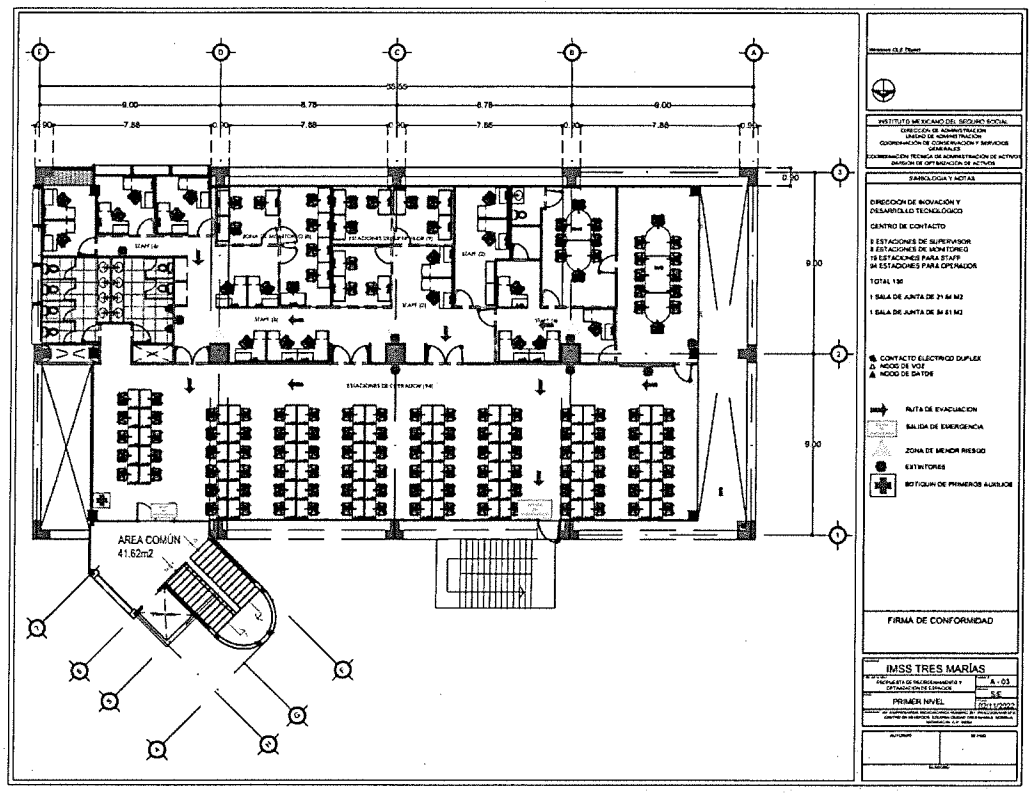
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**PLANO PISO 1**




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**REFERENCIA FOTOGRÁFICA PISO 1**



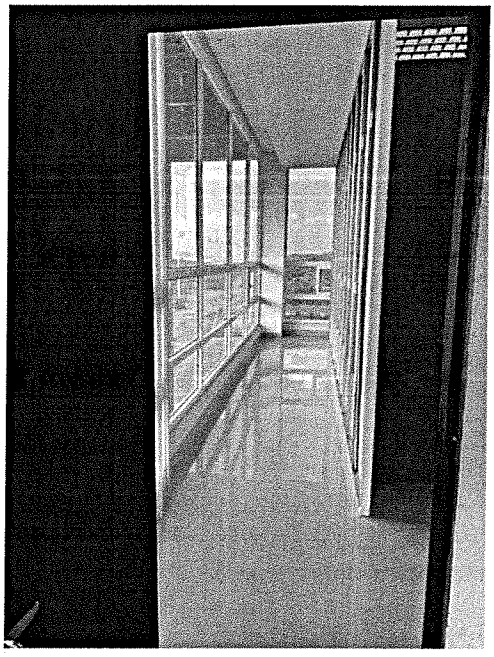


Foto 1: Espacios abiertos en PISO 1.

Foto 2: Muro falso de tablaroca que deberá retirarse para optimización de espacio.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Foto 3: Espacios abiertos en PISO 1.

**PLANTA BAJA:**

Distribución general PLANTA BAJA:

- Site centro de contacto (20.39 m2) donde Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., habilitará UPS´s redundantes, equipamiento, suministro y colocación de piso falso, cambiar la puerta de acceso, cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 1 Salas de usos múltiples (73.20 m2) donde Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., habilitará el mobiliario descrito, así como equipo de cómputo proyector y pantalla para el presentador.

MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., oferta la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios identificados en los planos de **PLANTA BAJA** (Site, sala de usos múltiples), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

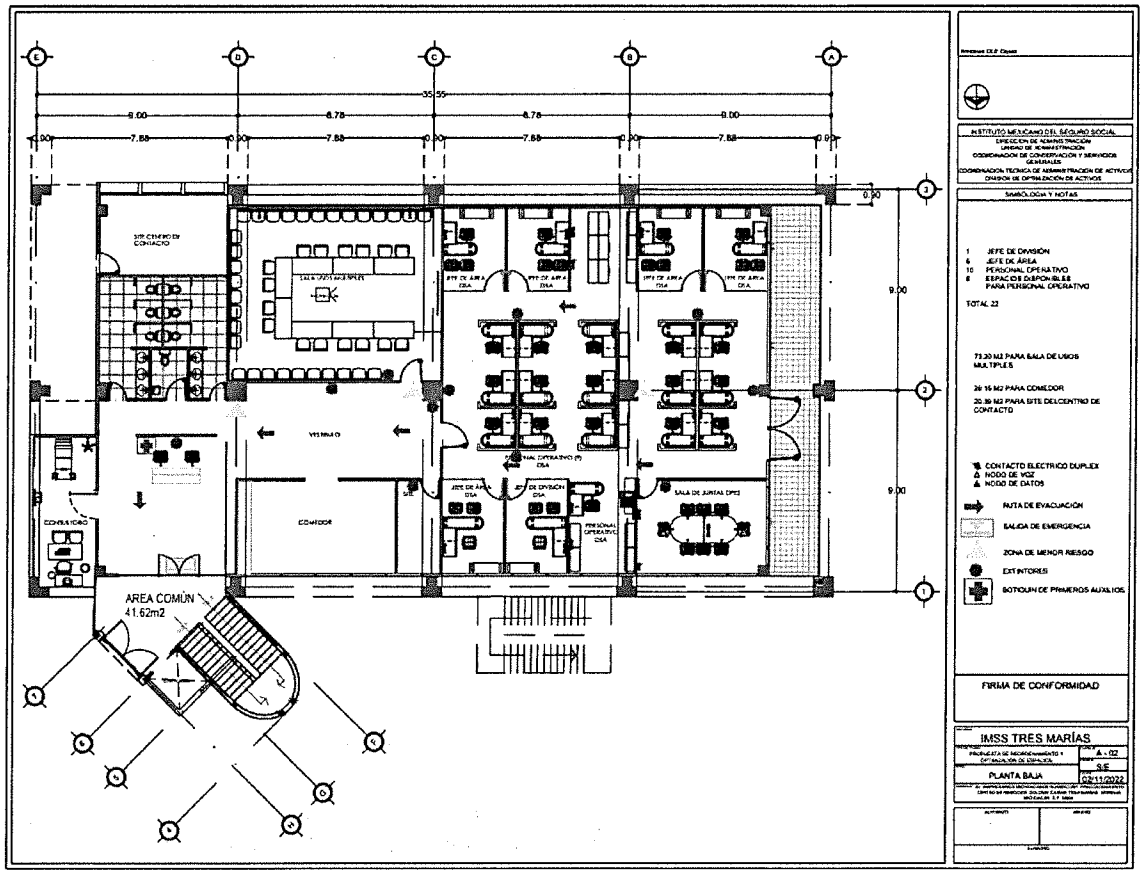
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**PLANO PLANTA BAJA**




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**REFERENCIA FOTOGRÁFICA PLANTA BAJA**



Foto 1 y 2: Espacio abierto para la sala de usos múltiples

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

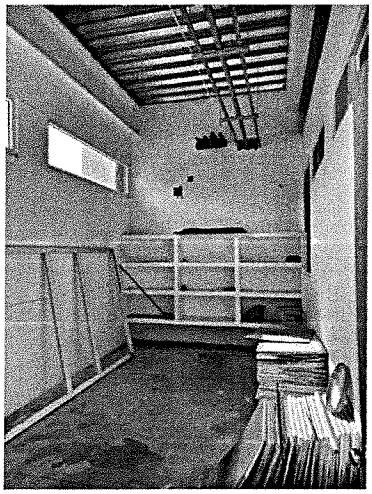


Foto 3: Espacio para el Site de computo, UPS redundante y Telecomunicaciones del Centro de Contacto.

**SÓTANO:**

Distribución general sótano:

- Área de lockers para 150 gabinetes con al menos 2 espacios de Locker por gabinete.

MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., oferta la habilitación e instalación de la infraestructura y componentes habilitadores para cada uno de los espacios

Atentamente,

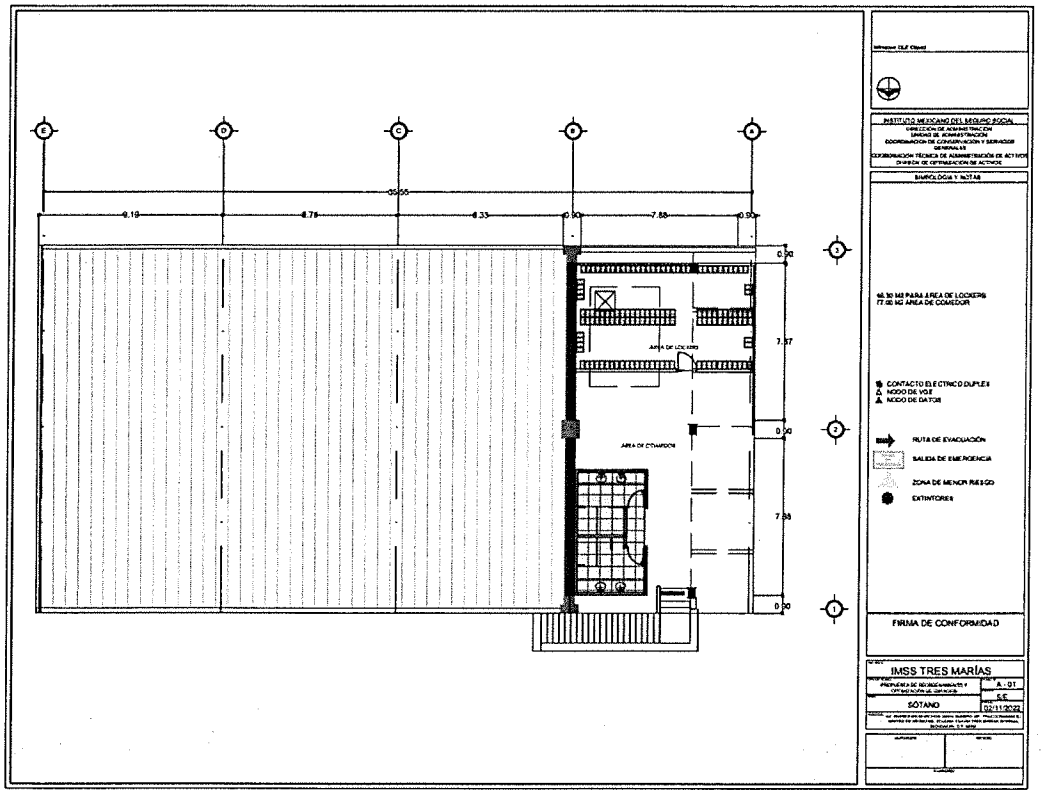
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

identificados en los planos del **SÓTANO** (Lockers), cumpliendo con los requerimientos y especificaciones establecidos en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices)

**PLANO DEL SÓTANO**




Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**REFERENCIA FOTOGRÁFICA DEL SÓTANO**

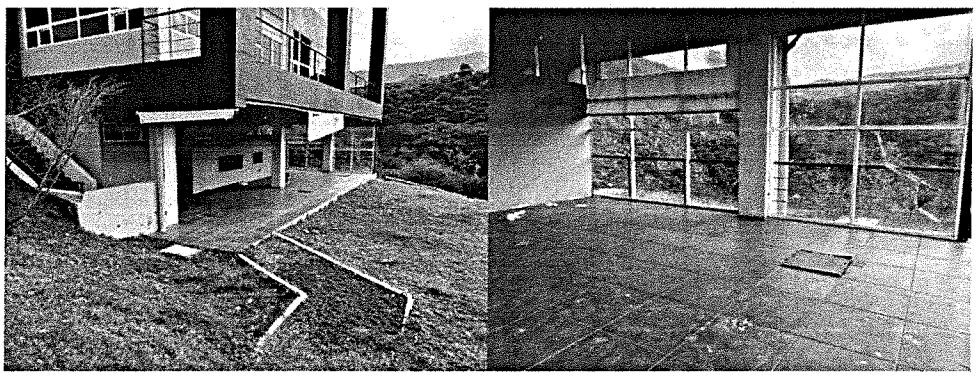


Foto 1: Vista general del Sótano

Foto 2: Espacio susceptible para habilitar los lockers para personal del Centro de Contacto.

**Campañas que deberán ser habilitadas y operadas en Instalaciones del Instituto**

- Durante la vigencia del contrato, las campañas Código infarto y OMT Salud Mental serán operadas en instalaciones de EL INSTITUTO, en las siguientes ubicaciones:

**Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**

Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10

Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro

Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.

Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

**Código Infarto Siglo XXI:**

Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"

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

**Código Infarto La Raza:**

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

De manera inicial la campaña **Mesa de Servicios Técnologicos (MST)** será operada en:

División de Mesa de Servicios Tecnológicos, operando hoy en: Toledo 21, PB, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México. De manera posterior Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá migrar esta campaña a CCIMSS en instalaciones de Morelia Michoacan conforme a los plazos establecidos en el numeral 8 Cronograma de Actividades.

Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico.

La prestación del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, cumple lo siguiente:

- Operación regida por Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) establecidos en el numeral 9. Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico.
- Elaboración e implementación de los procesos necesarios para la operación y administración del CCIMSS Morelia Michoacán.
- Implementar los procesos de vinculación electrónica no presencial entre el IMSS y la población derechohabiente.
- Difundir los servicios proporcionados por el IMSS a los usuarios, ya sean derechohabientes, contribuyentes o público general.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

histórico de los servicios brindados al usuario y a El Instituto, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS Morelia Michoacán.

- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo a métricas e indicadores de la industria, así como aquellos previamente establecidos por El Instituto, dicha supervisión podrá ser de forma presencial y/o remota, de acuerdo a los lineamientos expresados en este documento.
- Atención de las diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de un grupo definido de agentes destinados a este fin.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS Morelia Michoacán, independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios por cualquier canal de atención.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al CCIMSS Morelia Michoacán, a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).
- Facilitar la interacción electrónica no presencial a fin de acercar los servicios del IMSS a los derechohabientes, contribuyentes y público en general.
- Habilitar la proximidad del IMSS con los derechohabientes, a través de las campañas que integran el servicio CCIMSS Morelia Michoacán.
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá ofertar dentro su metodología la aplicación de las carácteristicas y especificaciones para todas las campañas que conforman el CCIMSS Morelia, Michoacán, en sus dos etapas, en la operación inicial en sus instalaciones y en la habilitación, configuración operación de las campañas en el Centro de Morelia definidas en los Apéndices correspondientes a cada campaña, relacionados en el numeral 13. Relación de Anexos del presente Anexo Técnico.
- Coadyuvar en la calidad de los servicios de salud, en la innovación y transformación de la gestión gubernamental.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

Al exterior del IMSS, proporcionar un punto de contacto donde se otorgue información oportuna para acceder a los trámites y servicios del IMSS con calidad y buen trato a través de Canales de Servicio electrónicos no presenciales

Para lo anterior, Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumplirá los requerimientos, características y especificaciones técnicas establecidas en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del CCIMSS Morelia, Michoacán, en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, para lo cual el IMSS sugiere de manera general la siguiente distribución, Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., podrá modificar dicha distribución siempre y cuando tenga la autorización del personal del IMSS:

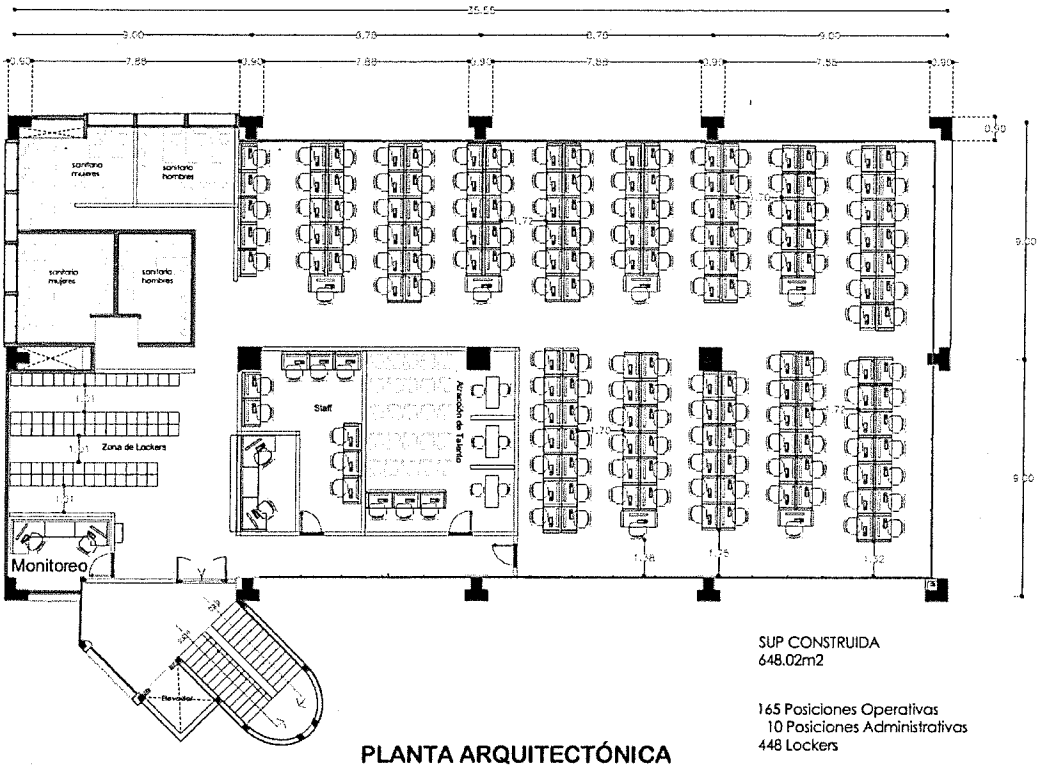
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




SUP CONSTRUIDA
648.02m2

165 Posiciones Operativas
10 Posiciones Administrativas
448 Lockers

**PLANTA ARQUITECTÓNICA**
**NIVEL 2**

Atentamente,

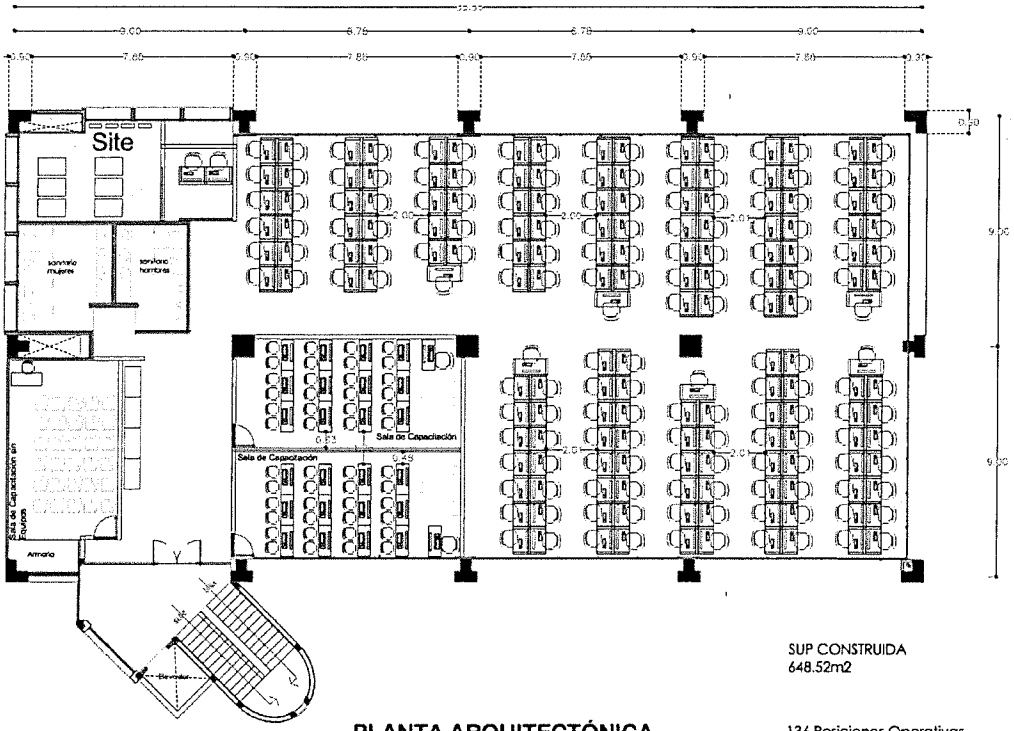
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,




SUP CONSTRUIDA
648.52m2

**PLANTA ARQUITECTÓNICA**
**NIVEL 3**

136 Posiciones Operativas
20 Estaciones de Analistas de Calidad
20 Estaciones de Supervisión

Las campañas Código infarto y OMT Salud Mental, serán operadas en le Ciudad de México, en las siguientes ubicaciones:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

**Código Infarto Siglo XXI:**
Unidad Médica de Alta Especialidad "Siglo XXI"
Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

**Orientación Médica Telefónica Salud Mental:**
Hospital Regional de Psiquiatria "Dr. Héctor H. Tovar Acosta",
Av. San Fernando # 201, Col. Toriello Guerra, Alcaldia Tlalpan, CP 14070, Ciudad de México.

Hospital Psiquiatrico con Unidad Médico Familiar 10
Calz de Tlalpan # 949, Col. Niños Heroes, Alcaldia Benito Juárez, CP 03440, Ciudad de México.

Hospital General de Zona 1 Dr Carlos MC Gregor Sánchez Navarro
Eje 2 Poniente- Gabriel Mancera # 222, Col. Del Valle, Alcaldia Benito Juarez, CP 03100, Ciudad de México.

Hospital Regional de Psiquiatria 22 Nuevo León.
Rayones #965, Col. Nogales del Topo Chico, CP 64620, Monterrey, N.L.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administraración y operaración del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

**4.3. Condiciones para la prestación del servicio.**

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, el cual cumple con los plazos establecidos en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

La implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, será de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico, por lo que durante este plazo no habrá erogación de recursos por parte de El Instituto.

El ejercicio del gasto del recurso presupuestal será a partir de que 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.

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 dMi 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., ganador que se interconectan con sistemas IMSS, deberán iniciarse una vez notificado el fallo del

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

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 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

La ventanilla única será la encargada de notificar al proveedor de la aplicación de las penas o deductivas a las que se hiciere acreedor.

## 5. Tipo de contrato.

El contrato por celebrarse será abierto, con fundamento en el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público, los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el **Formato de Propuesta Económica (Apéndice 8)**, es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se considera como las cantidades a contratar.

La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto.

## 6. Criterio de evaluación de proposiciones.

La evaluación de las proposiciones se realizará utilizando el criterio de puntos, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en el anexo técnico, términos y condiciones, así como en el formato de propuesta económica, a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

En esta modalidad, la adjudicación que se realice a **"MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V.,"** en caso de resultar adjudicado, será por el resultado que hayamos obtenido del mayor puntaje en cuanto a su propuesta técnica y económica, en su caso, para lo no previsto será aplicable lo establecido en los *"LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES A TRAVÉS DEL MECANISMO DE PUNTOS O PORCENTAJES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN"* publicados en el Diario Oficial de la Federación.

La propuesta económica más baja tendrá el puntaje más alto siendo éste de 40 puntos, el valor de las propuestas económicas mayores a la más baja se obtendrá de la siguiente operación:

**PPE = MPemb x 40 / MPi.**

***Dónde:***
***PPE*** *= Puntuación o unidades porcentuales que corresponde a la Propuesta Económica*
***MPemb*** *= Monto de la Propuesta Económica más baja, y*
***MPi*** *= Monto de la i-ésima Propuesta Económica.*

Se aceptarán las ofertas que cumplan con los requerimientos establecidos y cubran las características técnicas establecidas en el anexo técnico.

La evaluación por el mecanismo de puntos y porcentajes consta de 100 puntos, de los cuales 40 puntos corresponden a la propuesta económica considerando el monto total de la propuesta conforme al formato de propuesta económica.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Los 60 puntos restantes corresponden a la evaluación técnica, que consiste en la suma de la puntuación de los siguientes rubros, con sus respectivos apartados:

| NÚMERO DE RUBRO | RUBRO | PUNTUACIÓN A OTORGAR |
|---|---|---|
| I | CAPACIDAD DMI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., | **24** PUNTOS |
| II | EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DMI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., | **18** PUNTOS |
| III | PROPUESTA DE TRABAJO | **12** PUNTOS |
| IV | CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS | **6** PUNTOS |
| **T O T A L** | | **60 PUNTOS** |

Para que la propuesta sea considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, deberá obtener una puntuación de cuando menos 45 de los 60 máximos a obtener en la evaluación.

La omisión total o parcial en la presentación de alguno de los rubros a evaluar NO será motivo de desechamiento. No obstante lo anterior, en tal caso **"EL INSTITUTO"** se abstendrá de asignar puntos en el rubro correspondiente.

Consiste en el número de recursos humanos que técnicamente estén aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere **"MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V.,"** para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por **"EL INSTITUTO"**, así como otorgar cualquier otro aspecto indispensable para que **"MI REPRESENTADA,**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V.,"** pueda cumplir con las obligaciones previstas.

| **I.- CAPACIDAD DMI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., – 24 PUNTOS.** | | | |
|---|---|---|---|
| **a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS –13 PUNTOS.** | | | |
| **RUBRO** | **SUB RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| I.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS | I.a.1. EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN | **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en operación y liderazgo de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en papel membretado que | **0.39** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.23 _ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** que cuenta con 1 año de experiencia. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **GERENTE DE OPERACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** con experiencia mínima requerida de al menos 1 (uno) año en operación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, | **0.39** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá considerar en su proposición 5 (cinco) | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cinco empleados deberán cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **GERENTE DE CALIDAD** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en Servicios de Calidad en Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares. | **0.39** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá considerar en su proposición 2 (dos) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 2 (dos) | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | empleado deberán cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán ._0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán ._0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán ._0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **GERENTE DE CAPACITACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con al menos **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) años en servicios de Capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y | **0.39** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá considerar en su proposición 2 (dos) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 2 (dos) empleados deberán cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán ._0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán ._0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán ._0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **SUPERVISOR DE OPERCIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en servicios de supervisión y monitoreo en Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos. | **0.39** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá considerar en su proposición 20 (veinte) empleados que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 20 (veinte) empleados deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán ._0.39_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán ._0.23_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán ._.0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERCIÓN** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en servicios de dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos. | **0.39** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE**, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE,** que cumplan con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en dimensionamiento de personal para servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria;<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares. | **0.39** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá considerar en su proposición 2 (dos) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 2 (dos) | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | empleados deberán cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE,** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE,** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE,** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **ANALISTA DE CALIDAD**, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta **con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD**, que cumplan con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año como analista de calidad para servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en papel membretado que | **0.39** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.<br><br>No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS**, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta **con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS**, que cumplan con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año como Gerente de Gestión de Proyectos en la implementación de servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes y Atención a Clientes o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, | **0.39** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.<br><br>**1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá considerar en su proposición 1 (uno) | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS**, que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS**, que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS**, que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | | **ANALISTA DE MESA DE AYUDA**, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta **con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cumplan con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en la solución propuesta por Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:<br><br>**2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares. | **0.39** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.<br><br>**Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., el cual debe contener al menos la siguiente infomación:<br><br>• Nombre;<br>• Domicilio;<br>• Número de teléfono (fijo o celular);<br>• Correo electrónico;<br>• Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.<br>• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.<br><br>Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación. Además, no se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | empleado deberá cubrir de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.<br><br>Como máximo se otorgará 0.39 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.<br><br>Se otorgarán _0.08_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cuenta con 1 año de experiencia.<br><br>No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. | |
| | I.a2) COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES | **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal d Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO**, con estudios mínimos de licenciatura concluida (título o cédula), la acreditación será con la presetación del 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).<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con 1 (uno) empleado | **0.65** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO. con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado | |
| | | **GERENTE DE OPERACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán-<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta **con 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio (título o cédula), la acreditación será con la presetación del 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) | **0.65** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 5 (cinco) o más empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con de 5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN DE CAMPAÑA con tñitulo ó cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado | |
| | | **GERENTE DE CALIDAD** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con al menos **2 (dos)** | **0.65** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD,** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio título o cédula), la acreditación será con la presetación del 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)<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **GERENTE DE CAPACITACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con la presetación del 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).<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con título o cédula profesional. | **0.65** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con título cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **SUPERVISOR DE OPERACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal de Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **20 (VEINTE)** empleados con perfil de **SUPERVISOR DE OPERACIÓN,** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con la presentación del 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)<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se | **0.65** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 20 (veinte) o más empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar 20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (uno)** eempleado con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT,** con estudios mínimos de licenciatura concluida afín al bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo y/o Ingeniería, la | **0.65** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | acreditación será con la presetación del certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 1 (uno) empleado con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT,** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar 1 (uno) empleado con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>**2.** Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE**, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, con estudios mínimos de de bachillerato, carrera técnica o licenciatura, la acreditación será con la presetación del certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 2 (dos) o más empleados con perfil de **ANALISTA DE** | **0.65** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE** con cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **ANALISTA DE CALIDAD**, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (uno)** empleado con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura en el bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo, la acreditación será con la presetación del certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México) | **0.65** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 1 (uno) o más empleados con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS,** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán., del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (uno)** empleado con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE** | **0.65** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **PROYECTOS,** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con la presetación del 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)<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite con 1 (uno) empleado con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **ANALISTA DE MESA DE AYUDA,** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **2 (uno)** empleados con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA,** con estudios mínimos de carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información, la acreditación será con la presetación del título profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.65__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.65__ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con título o cédula profesional. | **0.65** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con título o cédula profesional.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>**2.** Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | I.a3) DOMINIO DE HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO | **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán, del Anexo Técnico<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (uno)** empleado con perfil de **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO**.<br><br>Para este perfil se presenta:<br><br>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.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se | **0.26** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** 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.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO,** 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<br><br>No se otorgará puntaje:<br><br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **GERENTE DE OPERACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi | **0.26** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **5 (cinco)** empleados con perfil de **GERENTE DE OPERACIÓN.**<br><br>Para este perfil se presenta por cada empleado propuesto:<br><br>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.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con **5 (cinco)** empleados con perfil de **GERENTE DE OPERACIÓN** con al menos 2 constancias, cada uno, de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con **5 (cinco)** empleados con perfil de **GERENTE DE OPERACIÓN** con al menos 2 constancias, cada uno, de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.<br><br>No se otorgará puntaje:<br><br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **GERENTE DE CALIDAD** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **2 (uno)** empleado con perfil de **GERENTE DE CALIDAD**<br><br>Para este perfil se presenta por cada empleado:<br><br>Diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:<br><br>- Cursos sobre procesos de Calidad y Estadísticas de Centros de Contacto, | **0.26** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | - Administración efectiva en Centros de Contacto<br>- Liderazgo y coaching.<br><br>Debe presentar por cada empleado propuesto:<br><br>- Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite 2 (dos) empleados con perfil de con perfil de **GERENTE DE CALIDAD** que cuenten 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 y cuenten con la Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de **GERENTE DE** | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **CALIDAD** que cuenten 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 y cuenten con la Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).<br><br>No se otorgará puntaje:<br><br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado | |
| | | **GERENTE DE CAPACITACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **2 (dos)** empleados con perfil de **GERENTE DE CAPACITACIÓN.**<br><br>Para este perfil se demuestra contar Contar con diploma, por cada empleado propuesto, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:<br><br>• Certificación sobre procesos de Calidad.<br>• Administración efectiva en Centros de Contacto. | **0.26** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | • Liderazgo y coaching.<br><br>Debe presentar por cada empleado propuesto:<br><br>- Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 2 empleados con perfil de con perfil de **GERENTE DE CAPACITACIÓN** con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los siguientes cursos:procesos de Calidad, Administración efectiva en Centros de Contactoy Liderazgo y coaching y conten con el Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | **SUPERVISPR DE OPERACIÓN** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **20 (VEINTE)** empleados con perfil de **SUPERVISOR DE OPERACIÓN**.<br><br>Para este perfil se demuestra que cada empleado propuesto, cuenta con diploma, certificación o constancia de al menos 1 de los cursos enlistados a continuación:<br><br>• Liderazgo y coaching.<br>• Manejo de office<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con **20 (VEINTE)** empleados con perfil de **SUPERVISOR DE OPERACIÓN** con diploma, certificación o | **0.26** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | constancia de al menos 1 de los siguientes cursos: Liderazgo y coaching, Manejo de Office.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>**2.** Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (uno)** empleado con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT**<br><br>Para este perfil se presenta:<br><br>• Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.<br>• Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se | **0.26** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 1 (uno) empleado propuesto con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** con Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada y Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta 1 (uno) empleado propuesto con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** con Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada y Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>**2.** Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto. | **0.26** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **2 (dos)** empleados con perfil de **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT.**<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Para este perfil se presenta por cada empleado propuesto:<br><br>- Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT** conCertificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT** conCertificado Work Force Managment emitido por Institución especializada. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>**2.** Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **ANALISTA DE CALIDAD** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (UNO)** empleado con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD.**<br><br>Para este perfil se presenta diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:<br><br>- Manejo de Office.<br>- Conocimiento de tecnología de la industria<br>- Calidad<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 1 (UNO) empleado | **0.26** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | propuesto con perfil de con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los siguientes cursos: Manejo de Office, Conocimiento de tecnología de la industria y Calidad.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los siguientes cursos: Manejo de Office, Conocimiento de tecnología de la industria y Calidad.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (UNO)** empleado con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS.**<br><br>Para este perfil se presenta diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación: | **0.26** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | · Recursos Humanos<br>· Administración<br>· Finanzas<br>· Procesos de calidad,<br>· Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.<br><br>Debera presentar:<br><br>- Certificado en Project Manager Professional<br>- Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26__puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26__puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con los dipolomas y certificados requeridos.<br><br>No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta con 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con los dipolomas y certificados requeridos. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgará puntaje:<br>• Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>• Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| | | **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral numeral 4.6.4. Perfiles de personal dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA**<br><br>Para este perfil se demuestra presentar por cada empleado propuesto el Certificado en ITIL V3 al menos fundations.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.<br><br>Se otorgarán como máximo _0.26_ puntos en este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.26_ puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 2 (DOS) empleado con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con Certificado en ITIL V3 al menos fundation | **0.26** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta 2 (DOS) empleado con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con Certificado en ITIL V3 al menos fundation.<br><br>No se otorgará puntaje:<br>1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.<br>2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. | |
| **I.b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA – 9.6 PUNTOS.** | | | |
| **RUBRO** | **SUB RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| I.b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA | I.b1) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS Y EQUIPAMIENTO | EQUIPAMIENTO QUE REQUIERE MI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., PARA PRESTAR LOS SERVICIOS<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., presenta un diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:<br><br>1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.<br>2. Lugar de la sede propuesta. | **4.5** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 3. Dimensiones de la sede propuesta.<br>4. Equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio,<br><br>Como máximo se otorgarán __4.5__ puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán __4.5__ puntos al licitante que acredite que cuenta con un centro de contacto con una capacidad de al menos **400** posiciones funcionales al momento de la presentación de la propuesta y acredite mediante una relación que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio.<br><br>Se otorgarán ___4__ puntos al licitante que acredite que cuenta con un centro de contacto con una capacidad de entre 300 y 399 posiciones funcionales al momento de la presentación de la propuesta y acredite mediante una relación que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio.<br><br>Se otorgarán __3__ puntos al licitante que acredite que cuenta con un centro de contacto con una capacidad de entre 200 y 299 posiciones funcionales al momento de la presentación de la propuesta y acredite mediante una relación que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que acredite una capacidad menor a 200 posiciones funcionales al momento de la presentación de propuestas. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgarán puntos al licitante que no entregue el diagrama técnico con las especificaciones requeridas y no acredite los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio. | |
| | | Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., demuestra mediante la presentación diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita que Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:<br><br>1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto.<br>2. Lugar de la sede propuesta.<br>3. Dimensiones de la sede propuesta.<br>4. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas.<br><br>Como máximo se otorgarán _4.5__ puntos por este subrubro. | **4.5** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Se otorgarán _4.5__ puntos al licitante que acredite que cuenta con infraestructura en operación para atender más de 83,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio.<br><br>Se otorgarán _4.0__ puntos al licitante que acredite que cuenta con infraestructura en operación para atender de 75,001 a 83,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio.<br><br>Se otorgarán __3.0__ puntos al licitante que acredite que cuenta con infraestructura en operación para atender de 67,000 a 75,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que acredite una capacidad menor a 67,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue el diagrama técnico con las especificaciones requeridas. | |
| | | Se otorgarán puntos al licitante que demuestre que cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se derivan del contrato de la presente licitación. Acreditando con copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de | **0.6** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | C.V., sean equivalentes hasta el 20% del monto total de su oferta.<br><br>Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).<br><br>Como máximo se otorgarán __0.6__ puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán _0.6_ puntos por la entrega de la documentación que cumpla con lo todo lo requerido.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación o que ésta no cumpla con lo requerido. | |

| **I.c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD – 0.5 PUNTOS.** | | | |
|---|---|---|---|
| **RUBRO** | **SUB RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| I. c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD | | A fin de acreditar la participación de discapacitados, Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., presenta lo siguiente:<br><br>Carta firmada por el representante legal, en el que manifieste que es una empresa que cuenta con personal con discapacidad en una proporción de al menos 5% de la totalidad de la plantilla de empleados, para esto adjuntará:<br>A. Relación del personal con capacidades diferentes, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses. | **0.5** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | |
|---|---|---|
| | B. La antigüedad comprobada anexando el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, computada hasta la fecha de acto de presentación y apertura de proposiciones.<br><br>Como máximo se otorgará 0.5 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.5 puntos a quien presente la documentación que acredite el presente subrubro.<br><br>No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado. | |

**I.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME – PUNTOS.**

| RUBRO | SUB RUBRO | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| I.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME | | Documentación que acredite haber producido los servicios que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.<br><br>Como máximo se otorgarán 0.5 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.5 puntos a quien presente la documentación que acredite haber producido los servicios que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación. | **0.5** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado. | |
| **I.e) EQUIDAD DE GÉNERO – PUNTOS.** | | | |
| **RUBRO** | **SUB RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| I.e) POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO | | Documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación o carta correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.<br><br>Como máximo se otorgarán 0.4 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 0.4 puntos a quien presente la documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género conforme lo requerido.<br><br>No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado. | **0.4** |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA CAPACIDAD DMI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V.,** | | | |

| **II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DMI REPRESENTADA, LA EMPRESA INFOCREDIT, S, DE R.L. DE C.V., 18 PUNTOS.** | | |
|---|---|---|
| **RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | |
|---|---|---|
| **II.a) EXPERIENCIA PRESTANDO SERVICIOS SIMILARES A LOS SERVICIOS** | Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá acreditar que cuenta con experiencia comprobable de al menos 1 (uno) año y máximo 5 (cinco) años en la instalación, implementación, migración, puesta a punto, administración, operación, soporte, así como en todas las acciones y gestiones necesarias para brindar el "Servicio de Centros de Contacto".<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., acreditará el mayor tiempo prestando servicios similares a los requerimos en el procedimiento de contratación, mediante la presentación de contratos.<br><br>Para acreditar la experiencia, Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., presenta mínimo 5 y máximo 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con institución pública o empresa privada completos, legibles, firmados cuya formalización hubiera sido dentro de los últimos 10 años anterior a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse los años en los que hayan prestado servicios similares a los requeridos en este procedimiento, adjuntando una cédula en formato libre donde relacione los mismos, el sujeto o institución contratante; su vigencia y número del documento contractual.<br><br>Tratándose de contratos celebrados con particulares, se deberá exhibir además la última factura de pago.<br><br>En el caso de las facturas, además de cumplir con todos los requisitos fiscales, deberán contener los datos que identifiquen el servicio, como son la fecha, el monto, el cliente, debidamente validada la CFDI ante el portal del SAT en la siguiente liga: https://verificacfdi.facturaelectronica.sat.gob. y vigentes en el portal del SAT a entre otros.<br><br>En caso de exhibir más de 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio, sólo se evaluarán los 10 primeros considerando el número de folio.<br><br>En caso de que Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., no presente completa la documentación solicitada, no será acreedor a puntos. | **9.0** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | |
|---|---|---|
| | Los contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio podrán estar vigentes o concluidos a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones, también se aceptaran contratos o pedidos plurianuales de los cuales sólo se computará el tiempo efectivamente prestado a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.<br><br>En caso de que Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., exhiba los documentos y que sus vigencias se empalmen, sólo se considerará el tiempo efectivamente transcurrido.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., podrá exhibir los mismos contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio que hubiere exhibido para acreditar la especialidad o cumplimiento de contratos.<br><br>En caso de no exhibir contratos, no será acreedor a puntos.<br><br>La prestación de servicios similares. Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos 2 (dos) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:<br>• Atención Telefónica con información oficial o normativa<br>• Concertación y o agendamiento de citas / reservaciones<br>• Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).<br><br>No se considerarán en la evaluación contratos de los cuales no se desprenda su objeto y vigencia, ni aquellos cuyo objeto sea diferente al solicitado en esta licitación.<br><br>Como máximo se otorgarán 9.0 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 9.0 puntos al licitante que acredite 5 (cinco) años o más de experiencia.<br>Se otorgarán 7.2 puntos al licitante que acredite 4 (cuatro) años de experiencia.<br>Se otorgarán 5.4 puntos al licitante que acredite 3 (tres) años de experiencia.<br>Se otorgarán 3.6 puntos al licitante que acredite 2 (dos) años de experiencia.<br>Se otorgarán 1.8 puntos al licitante que acredite 1 (uno) año de experiencia. | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | |
|---|---|---|
| | NO se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 1 (uno) año de experiencia. | |
| II.b) ESPECIALIDAD, CONTRATOS SIMILARES A LOS QUE SE SOLICITAN | Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá acreditar el mayor número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con las características y condiciones afines o similares a los requeridos en el procedimiento de contratación, para lo cual presenta mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse el número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio similares a los requeridos en este procedimiento, con los que acredite su especialidad en la prestación de servicios, adjuntando una cédula en formato libre donde relacione los mismos, el sujeto o institución contratante; su vigencia y número de documento contractual.<br><br>Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga de forma obligatoria la operación de al menos de los siguientes:<br><br>• Atención Telefónica con información oficial o normativa del cliente<br>• Concertación y o agendamiento de citas/reservaciones<br>• Atención a través de medios electrónicos (chat, correo electrónico o redes sociales).<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá acreditar el mayor número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con las características y condiciones afines o similares a los requeridos en el procedimiento de contratación, para lo cual presenta mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse el número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio similares a los requeridos en este procedimiento, con los que acredite su especialidad en la prestación de servicios, adjuntando una cédula en formato libre donde relacione los mismos, el sujeto o institución contratante; su vigencia y número de documento contractual. | **9.0** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | |
|---|---|---|
| | Tratándose de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con particulares, se deberá exhibir además la última factura de pago, validada y vigente.<br><br>En el caso de las facturas, además de cumplir con todos los requisitos fiscales, deberán contener los datos que identifiquen el servicio, como son la fecha, el monto, el cliente, debidamente validada la CFDI ante el portal del SAT en la siguiente liga: https://verificacfdi.facturaelectronica.sat.gob. y vigentes en el portal del SAT a entre otros.<br><br>En caso de exhibir más de 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio sólo se evaluarán los 10 (diez) primeros considerando el número de folio y solo se considerarán los contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio que hayan sido celebrados en los últimos 10 (diez) años.<br><br>Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., podrá exhibir los mismos contratos que hubiere exhibido para acreditar la experiencia o cumplimiento de contratos, siempre y cuando estos estén concluidos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.<br><br>Se otorgarán 9 puntos al licitante que acredite 10 (diez) contratos,<br>Se otorgarán 8.1 puntos al licitante que acredite 9 (nueve) contratos,<br>Se otorgarán 7.2 puntos al licitante que acredite 8 (ocho) contratos,<br>Se otorgarán 6.3 puntos al licitante que acredite 7 (siete) contratos,<br>Se otorgarán 5.4 puntos al licitante que acredite 6 (sies) contratos,<br>Se otorgarán 4.5 puntos al licitante que acredite 5 (cinco) contratos,<br><br>NO se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 5 (cinco) contratos,<br><br>En caso de no exhibir contratos, pedidos y facturas, no será acreedor a puntos.<br><br>Como máximo se otorgarán 9 puntos por este subrubro.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no acredite la documentación evidencia con sus características. | |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD** | | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| **III.- PROPUESTA DE TRABAJO –12 PUNTOS.** | | |
|---|---|---|
| **RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **III.a) METODOLOGÍA** | Se otorgará puntaje al licitante que incluya la metodología propuesta para la prestación del servicio, la cual se deberá contener lo siguiente:<br><br>Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., propone utilizar para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el posible proveedor logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.<br><br>- Deberá estar basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual deberá Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., señalar expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la Convocante el apego.<br><br>No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.<br><br>Como máximo se otorgarán 6 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 6 puntos al licitante que entregue la documentación de acuerdo con lo solicitado.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada o no cumpla con lo solicitado o no mencione cuál es la mejor práctica de estándares de la industria a la que se apega e incluya la fuente de consulta. | **6.0** |
| **III.b) PLAN DE TRABAJO** | Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., presenta un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos optimizados con la volumetría proporcionada por el Instituto como referencia para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:<br>A. Actividades a realizar. | **4.0** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | |
|---|---|---|
| | B. Secuencia.<br>C. Plan de desarrollo de Recursos Humanos<br>C1. Programa de Capacitación<br>C2. Calendario de Evaluaciones<br>D. Recursos asignados.<br>E. Responsables de las actividades.<br>F. Plan de crecimiento de posiciones.<br>G. Duración del proyecto.<br>H. Fecha de inicio.<br>I. Fecha de conclusión.<br><br>**El plan de trabajo presentado para esta evaluación será tomado en cuenta para la prestación del servicio y por ende para la aplicación de las penas y deductivas correspondientes.**<br><br>No se tomarán en cuenta el plan de trabajo que no contemple expresamente lo antes citado.<br><br>No se considerará el Plan de Trabajo que no se apegue a los tiempos del Instituto establecidos en el Anexo Técnico y sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones.<br><br>Como máximo se otorgarán 4 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán 4 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada en este subrubro y que cumpla con las especificaciones requeridas.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o que no cumpla con las especificaciones requeridas. | |
| **III.c) ESQUEMA ESTRUCTURAL** | **III.c1) PLANTILLA Y ORGANIGRAMA**<br><br>Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente: | **1.0** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | |
|---|---|---|
| | - Un organigrama completo de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.<br><br>- La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (deberá incluir a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)<br><br>El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.<br><br>Como máximo se otorgará 1 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgará 1 puntos al licitante que entregue la documentación completa relativa al organigrama y la plantilla de recursos humanos.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o no cumpla con los requisitos. | |
| | **III.c2) MATRIZ DE ESCALACIÓN**<br><br>Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:<br><br>- Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato del Instituto; y<br><br>- Nivel de Escalamiento interno dMi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V.,.<br><br>El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.<br><br>Como máximo se otorgará 1 punto por este subrubro. | **1.0** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | |
|---|---|---|
| | Se otorgará 1 punto al licitante que entregue la documentación completa relativa al Plan de Comunicaciones y Nivel de Escalamiento.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o no cumpla con los requisitos. | |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA PROPUESTA DE TRABAJO** | | |

| **IV.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS – 6 PUNTOS.** | | |
|---|---|---|
| **RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **IV.a) CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS** | Con la finalidad de acreditar el cumplimiento de los contratos concluidos por Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., se requiere que se entregue copia de máximo 6, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito.<br><br>Se entenderá por similar aquel contrato que preste servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Contacto, que contenga la operación de al menos 1 (uno) de los siguientes 3 (tres) servicios principales:<br><br>• Atención de llamadas con información normativa<br>• Concertación y o agendamiento de citas.<br>• Atención a través de medios electrónicos.<br><br>Como máximo se otorgarán 6 puntos por este subrubro.<br><br>Se otorgarán _6__ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 6 (seis) contratos en este subrubro.<br>Se otorgarán _5_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 5 (cinco) contratos en este subrubro.<br>Se otorgarán _4_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 4 (cuatro) contratos en este subrubro. | **6.0** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | |
|---|---|---|
| | Se otorgará _3_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 3 (tres) contrato en este subrubro.<br>Se otorgará _2_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 2 (dos) contrato en este subrubro.<br>Se otorgará _1_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 1 (uno) contrato en este subrubro.<br><br>No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro conforme lo requerido. | |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS** | | |

Para la evaluación de la propuesta económica, se considerará 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.

**6.1. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.**

**6.2. Registros. (Para dar cumplimiento a lo establecido en este numeral se adjunta en nuestra proposición el archivo nombrado: "1.2.4 4.2.2 Campo Obligatorio d) Licencias.permisos.registros.certificados.o.autorizaciones_pagenumber")**

- REPSE Registro de Prestadores de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
- Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que deberá aparecer el personal ofertado que se encuentre vigente.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**6.3. Normas oficiales. (Para dar cumplimiento a lo establecido en este numeral se adjunta en nuestra proposición el archivo nombrado: "1.2.3 4.2.1 Campo Obligatorio c) Cumplimiento de normas_pagenumber")**

Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., considera que el servicio que oferta cumple con las especificaciones del Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, descritas en el Anexo Técnico y los apéndices correspondientes a cada campaña que lo integran.

Asimismo, contamos con las certificaciones siguientes, mismas que se adjuntan en el archivo de nombre "1.2.3 4.2.1 Campo Obligatorio c) Cumplimiento de normas_pagenumber":

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

**7. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones. (Para dar cumplimiento a lo establecido en este numeral se adjunta en nuestra proposición el archivo nombrado: "1.2.5 4.2.3 e) Folletos, catálogos, Fotografías, Manuales, entre otros_pagenumber")**

Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., incluye como parte de su proposición los manuales e instructivos de operación y supervisión de la solución tecnológica ofertada en español latino. Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

de C.V., en caso de resultar adjudicado, previo al inicio de la operación, entregará estos manuales en español latino, acordes a la operación requerida por el Instituto.

Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., incluye, 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.

En los casos en los que esta documentación sólo esté disponible en idioma inglés, se permitirá que Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., traduzca sólo el(los) párrafo(s) que sean de interés para el punto que se está documentando o citando, siempre y cuando Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., haga entrega del resto de la documentación en su formato e idioma original. Esta excepción sólo se hará para aquellos casos en donde la documentación requerida esté originalmente redactada en idioma inglés, y no se aceptarán propuestas que incluyan secciones de la documentación en ningún otro idioma que no sea inglés o español.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**8. Visitas a las instalaciones institucionales.**
No Aplica

**9. Visitas a las instalaciones de los licitantes.**
No Aplica

**10. Penas convencionales y deducciones.**

El Administrador del Contrato determinara las penas convencionales y deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir 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 límite de incumplimientos a partir del cual se procederá a la cancelación total o parcial del servicio o conceptos no entregados, proporcionados en las condiciones establecidas, o bien, a rescindir el contrato.

Las penas convencionales y deducciones serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del CCF, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente. Las cuáles son establecidas en el presente documento.

1. La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para entregar los bienes o iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

2. En el caso de las deducciones, se determinará en el contrato o pedido cual es o son los conceptos u obligaciones objeto de ésta, la causa por la cual se debe aplicar y

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

el monto o forma en que se debe calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servici.

El Administrador del Contrato será el responsable de determinar, calcular, aplicar y dar seguimiento a las penas convencionales y deducciones para cada una de las campañas que integran el servicio así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.

- **Penas Convencionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual, así como en su caso, deducciones por incumplimiento total, parcial o deficiente a cargo del proveedor, considerando lo siguiente:

En ningún caso, las penas convencionales no podrán exceder el monto señalado para la garantía de cumplimiento del contrato, sin considerar el IVA.

La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

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

Dónde:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

%d =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

Pca = pena convencional aplicable.
nda = número de días de atraso.
vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (1%) por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

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:** | A partir del inicio de operaciones y de conformidad al | 1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada, incluyendo presentar la documentación que avale los licenciamientos y polizas de mantenimiento vigentes correspondientes a la solución tecnológica ofertada por Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V.<br><br>Asi mismo, el proveedor demuestra cada mes durante la vigencia del servicio, la documentación que avale que mantiene vigentes los licenciamientos y pólizas de mantenimiento correspondientes. | cronograma propuesto por Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en su propuesta, incluyendo los periodos de implementación, capacitación pruebas e inicio de operación. | vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda =** número de días de atraso.<br>**vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| Manuales e instructivos de operación y supervisión del sistema propuesto parametrizados para el Instituto. | Por cada día de atraso posterior a los 7 días hábiles posterior al evento de notificacion del fallo. | 1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br>(se descontaran de la 1ra factura) |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda =** número de días de atraso.<br>**vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| Al finalizar el contrato o al cierre de alguna campaña:<br><br>No suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales entregados por el Instituto, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña respectiva donde se hayan utilizado datos personales, esto es, aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, que Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., retire durante o a la conclusión del servicio. | Por día natural fuera del plazo señalado:<br><br>No aplicar el borrado seguro en la totalidad de las computadoras personales en el instituto y servidores de cómputo de la campaña establecida posterior a los 10 días hábiles siguientes a al retiro de operación del equipo o a la finalización del servicio | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | **Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda =** número de días de atraso.<br>**vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| Entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, durante los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro | Por cada día de atraso en la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones de cada campaña | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde: |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | **%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda =** número de días de atraso.<br>**vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| Entrega de los procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013 | Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos posterior al 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación. | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda =** número de días de atraso.<br>**vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| Entrega de las certificaciones de la operación ubicada en IMSS Morelia, bajo los estándares aplicables para los centros de contacto en las normas ISO9001:2015 e ISO27001:2013. | Por cada día natural de atraso en la entrega de los certificados posterior a 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | **Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda =** número de días de atraso.<br>**vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| Entrega de los materiales de difusión durante los primeros 15 días naturales del trimestre inmediato. | Por cada día de atraso en la entrega de los materiales de difusión del centro de contacto | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde: |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | | **%d** =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.<br><br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda =** número de días de atraso.<br>**vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |

En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción del área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación el fallo) por causas atribuibles al licitante, el Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Los incumplimientos señalados en la tabla anterior se acreditarán a través de la presentación por parte del Instituto de documentación o cualquier medio de transmisión en donde se acredite (se reciba queja formal/se cuente con información externa) que el proveedor incurrió en los conceptos descritos, haciéndose acreedor a la pena convencional correspondiente.

El Instituto se reserva el derecho de rescindir el contrato con el proveedor cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que el proveedor haya incurrido.

Para todas las campañas se aplicarán las penalizaciones descritas anteriormente, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

- **Deductivas**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

La aplicación de deductivas cumple 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:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

*"Artículo 97.- Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente. Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y* ***sin que cada concepto de deducciones exceda a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato.***
..."

Cabe señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto total del contrato que en su momento sea adjudicado.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que el Proveedor entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Las deductivas aplicarán desde el inicio de los servicios de acuerdo con las campañas y áreas requirentes con base en lo estipulado en el documento Anexo Técnico, Apéndices y el presente documento y se notificarán vía Ventanilla Única.

Para todas las campañas se aplicarán las siguientes deductivas por incumplimiento de los Niveles de Servicio, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de abandono de llamadas telefónicas, chat, correo electrónico durante la vigencia del servicio. | Menor o igual al 5% mensual | 0.5% 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.<br>Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas:<br>1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir<br>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 y Chat | Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada (Telefonía y Chat) 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.<br>Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas:<br>1. [(Total de llamadas atendidas - total de llamadas atendidas después de veinte segundos) / ( total de llamadas atendidas)] * 100 = Llamadas demoradas |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (llamadas demoradas) = Llamadas no atendidas en tiempo a deducir<br>3. (Llamadas no atendidas en tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura |
| Tiempo de respuesta de chat y correos electrónicos | Mayor o igual al 95% de total de los chat y correos electrónicos recibidos en horario de servicio. | 0.2% por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio | 2% | Se entiende por: Tiempo de respuesta de correos electrónicos al tiempo que espera un usuario desde que se recibe el mensaje para ser atendido.<br>El Tiempo de respuesta de correos electrónicos se obtiene de la siguiente forma:<br>1. [(Total de correos atendidos-Total de correos atendidos después del tiempo establecido) / (Total de correos recibidos)]*100= Porcentaje de respuesta de correos electrónicos. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Porcentaje de respuesta de correos electrónicos)= Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir.<br>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.<br>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 |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | mediante la emisión de los reportes correspondientes.<br>1. [(Total de llamadas transferidas a encuestas) / (total de llamadas atendidas)] * 100= Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas<br>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas) = Transferencia encuestas a deducir<br>3. (Transferencia encuestas a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura |
| Satisfacción del usuario en el Servicio Telefónico, Chat y Correo Electrónico otorgados por | 85% de respuestas afirmativas de Satisfacción | 0.5% de la factura mensual de la campaña, por cada punto porcentual de incumplimiento | 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. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| PS-I y PS-I Especializado | | de nivel de servicio | | 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.<br>1. [(Total de respuestas afirmativas) / (total de respuestas afirmativas y negativas)] * 100= Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio<br>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio) = Satisfacción del servicio a deducir<br>3. (Satisfacción del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura |
| Calidad de operación | Mayor o igual a 95% de la meta de calidad | 0.3% de la factura mensual de la campaña por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio. | 3% | El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todas las PS-I.<br>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.<br>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.,.<br>La evaluación se realizará de manera conjunta entre personal del IMSS y dMi representada, la |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V.,.<br>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.<br>[(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad<br>2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir.<br>3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo electrónico<br><br>(aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P) | Mayor o igual al 98% del tiempo diario de la ventana de servicio. | Por cada punto porcentual o fracción de incumplimiento de nivel de servicio:<br><br>Para el resto de las campañas 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.<br><br>Es decir este nivel se aplica:<br><br>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. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Por cada bloque o fracción fuera de este nivel de servicio se aplicará la deductiva establecida. |
| En caso de presentarse por parte del Proveedor cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del administrador del contrato. | 100% | 1% | 20% | 1% de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso |
| Soportes de facturación deficientes | 100% de la información solicitada en Anexo Técnico y | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | La información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS para su cotejo. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| (inconsistencias en numero de unidades de servicio facturables vs soportes documentales) | Apéndice de las campañas que integran el CCIMSS | | | |
| Información en Repositorio Electrónico deficiente<br><br>Herramienta Electrónica de Colaboración deficiente<br><br>(Información probatoria del servicios) deficiente | 100% de la información solicitada en Anexo Técnico | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Deberá contener el 100% la información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS entregada a cada área requirente para su cotejo,<br>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 |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR | DEDUCTIVA | VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL | EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| (en todos los casos, se refiere a inconsistencias en numero de unidades de servicio facturables vs soportes documentales) | | | | toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato<br>La entrega de la información será en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro. |

**Penas contractuales.**

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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 | $ 100,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | |
|---|---|
| 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. | $ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados |
| No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto. | $ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados |

Se aplicará la Pena Contractual en materia de protección de datos personales, a todas las campañas que utilicen datos personales; lo anterior en observancia de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**11. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.**

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 demuestra que conserva esta garantía durante la vigencia del contrato.

Las licencias de mantenimiento y contratos de mantenimiento de las herramientas informáticas con las que ofertamos el servicio Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., contamos con contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, así

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

Plan de Responsabilidad Civil.

Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra, infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional los insumos respecto de los servicios y solución ofertada objeto del Anexo Técnico y sus Apéndices.

Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., garantiza que los servicios y la solución ofertada objeto del Anexo Técnico y sus Apéndices, serán prestados con el personal, supervisión y equipos señalados en el cuerpo del Anexo y sus Apéndices a entera satisfacción del Instituto, para lograr el cumplimiento del presente Anexo Técnico.

Para acreditar lo anterior Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., presenta como parte de su propuesta técnica las licencias de uso y pólizas de mantenimiento para todos los componentes (SW y HW) que conforma la solución tecnológica propuesta por Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V. Para acreditar este punto, la información se encuentra en la carpeta de nombre "3. TI", archivo de nombre "3.4 Contratos"

Mi representada, la empresa Infocredit, S, de R.L. de C.V., en caso de resultar adjudicado entregará copia de estas licencias y pólizas de mantenimiento vigentes al IMSS, previo al

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deductivas correspondientes.

Póliza de Responsabilidad Civil.

No se requiere

**12. Garantías de cumplimiento de contrato.**

**"EL PROVEEDOR"** para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, presenta fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor de **"EL INSTITUTO".**

La garantía presentase dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4, inciso j y 5.5.5.10 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 presenta mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos.

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando 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.

## 13. Forma de Pago

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 IMS421231145, 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

**14. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.**

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación del Administrador del Contrato, quienes verificarán y validarán el cumplimiento de los niveles de servicio de la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

campaña respectiva, con base en los reportes entregables señalados en el Anexo Técnico y sus Apéndices. y determinarán los montos de facturación correspondiente a fin de que se proceda a realizar la determinación mensual de los montos de las penas convencionales, deducciones y facturación.

Para lo anterior, el Administrador de Contrato emitirá el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", la periodicidad del acta deberá ser mensual a partir de la firma del contrato del servicio solicitado y deberá realizarse dentro de los 15 días naturales posteriores al cierre de mes.

## 15. Otorgamiento de Anticipo

No Aplica

## 16. 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- El acceso a la información del Instituto Mexicano del Seguro Social sólo podrá ser por personal autorizado del Instituto.
- De no cumplir con alguna de esas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó el Proveedor, en los términos del contrato que al efecto se suscriba.

Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en esta contratación, comprometiéndose a observar y cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto y el Proveedor convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación e información:

- Aquella que sea conocida públicamente.
- La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente anexo en forma confidencial.
- La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato o la que genere o desarrolle el Proveedor en su centro de desarrollo.
- Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
- La que, de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa, deba ser suministrada a terceras personas.

Toda la información que el Instituto proporcione al Proveedor para la prestación del servicio no otorgará a este la titularidad o derechos de autor o de cualquier otra naturaleza.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 cumple 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.**
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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Las funciones de dicho personal serán determinadas por el propio Proveedor de acuerdo con la organización interna de su empresa. No obstante este personal tendrá las siguientes obligaciones: utilizar los datos personales de los usuarios del servicio que sean puestos bajo su conocimiento, con motivo de su labor dentro de la empresa, exclusivamente para lograr como fin la aplicación de encuestas de calidad dirigidas estos usuarios, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que podrán tener acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

**D. Inventario de datos personales;**

En el desarrollo de este punto, se deberá considerar que el Instituto entregará al proveedor únicamente el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del; estos 3 datos personales componen el inventario.

**E. Riesgos a los que están sujetos los datos personales**

Los riesgos a los que podrían estar sujetos los datos personales de los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad pueden ser: que sean utilizados para fines distintos a los establecidos, que sean copiados y/o transmitidos a un tercero sin autorización expresa de sus titulares.

Es importante precisar que estos riesgos se encuentran minimizados en virtud de las obligaciones impuestas al proveedor en materia de protección de datos personales, de las penas convencionales que el propio servicio establece para el caso de incumplimiento con respecto a dichas obligaciones y por el establecimiento de las medidas de seguridad que impiden lo anterior.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

**17. Propiedad Intelectual y Derechos de autor**

El Proveedor en un término no mayor a 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, presenta escrito firmado por su representante legal de la empresa a las áreas técnica y requirentes en el que se obliga a liberar al Instituto Mexicano del Seguro Social de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuesto de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial. En el entendido de que en el caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social, por cualquiera de las causas antes mencionadas, 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

## 18. Causales de rescisión de contrato.

El Instituto podrá rescindir administrativamente, en cualquier momento, el (los) contrato(s) que, en su caso, sea(n) adjudicado(s) con motivo de la presente licitación, cuando el proveedor incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el Artículo 54 de la Ley, en el supuesto de que el contrato se rescinda, no procederá el cobro de penas convencionales por atraso, ni la contabilización de la mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

De manera enunciativa más no limitativa se señalan como causales de rescisión las siguientes:

- En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las área usuaria del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 3 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación del fallo) por causas atribuibles al 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.
- No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 8 horas hábiles continuas de cualquiera de las siguientes campañas:
  - o Cita Médica Telefónica
  - o Código Infarto Siglo XXI
  - o Código Infarto La Raza
- En caso de indisponibilidad del servicio por más de 12 horas hábiles continuas en las campañas no incluidas en el párrafo anterior:
  - o Mesa de Servicios Tecnológicos
  - o Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

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.

**19. Área requirente.**

La Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional fungirá como Administrador de Contrato y Área Requirente para el procedimiento de contratación, el cual se realizará conforme a las necesidades realizadas por las áreas usuarias:

| Área Usuaria/Campaña | Nombre | Cargo | Correo electrónico institucional | Teléfono y extensión |
|---|---|---|---|---|
| Campaña Código Infarto Siglo XXI | Dr. Guillermo Saturno Chiu | Titular de la Dirección General de la UMAE Cardiología CMN "Siglo XXI" | guillermo.saturno@imss.gob.mx<br>sergio.claire@imss.gob.mx | 56 27 69 00 Ext. 22000 |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| Área Usuaria/Campaña | Nombre | Cargo | Correo electrónico institucional | Teléfono y extensión |
|---|---|---|---|---|
| | Dr. Sergio Rafael Claire Guzmán | Titular de la Dirección Médica de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI | | |
| Campaña Código Infarto La Raza | Dr. José Arturo Velázquez Garcia | Titular de la Dirección General de la UMAE Especialidades CMN "La Raza" | jose.velazquezg@imss.gob.mx | 57 27 59 00 Ext. 23000 |
| Campaña Cita Médica | Dr. Manuel Cervantes Ocampo | Titular de la Coordinación de Unidades de Salud en el Primer Nivel | manuel.cervantes@imss.gob.mx | 57 26 17 00 Ext. 16901 |
| Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos | Lic. Juan Ramón García Padilla | Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Administración de Riesgos<br>Titular de la División de Mesa de Servicio Tecnológicos | juan.garciapa@imss.gob.mx | 52 38 27 00 Ext, 12026<br>52 38 27 00 Ext, 12355 |
| (Campaña Orientación Medica Telefónica) | Dr. Manuel Cervantes Ocampo | Titular de la Coordinación de Unidades de Salud en el Primer Nivel | manuel.cervantes@imss.gob.mx | 57 26 17 00 Ext. 16902 |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

## 20. 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 Áreas Usuarias 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.

## 21. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas.

El Área Técnica será la encargada de evaluar la propuesta técnica de cada licitante y su capacidad técnica.

## 22. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor.

El Instituto señala como Ventanilla Única a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, o quien designe el titular de la CSITI, Con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

**23. 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.

Protesto lo necesario.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

# LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL

# N° LA-050GYR988-E26-2022

## "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

## *1.3.1 4.3 Propuesta Económica, Anexo X*

# INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.

# (EFICASIA)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

## ANEXO IX
## PROPUESTA ECONÓMICA

Me refiero al procedimiento de licitación pública electrónica nacional No. LA-050GYR988-E26-2022, en el que mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., participa a través de la presente proposición.

| Formato de Propuesta Económica-Precios Unitarios | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán 2022-2024 | | | | | |
| Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) | | | | | |
| | | | | | |
| A | B | C | D | E | F |
| No. | Conceptos del Servicio | Unidad de Medida | Cantidad Mensual | Precio Unitario | Costo Mensual antes de I.V.A. |
| | Atención Telefónica | | | | |
| | Llamadas de Entrada | | | | |
| 1 | Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo de El Instituto | HORAS | 655 | $ 159.50 | 104,472.50 |
| 2 | Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor | | 16,952 | $ 171.60 | 2,908,963.20 |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor | | **6,848** | $ 217.80 | 1,491,494.40 |
| | **Llamadas de Salida** | | | | |
| 4 | Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor | HORAS | **368** | $ 159.50 | 58,696.00 |
| | **Posiciones Propias de Servicio** | | | | |
| 5 | Horas PS-P (Posiciones Propias de Servicio) | HORAS | **1,508** | $ 48.00 | 72,384.00 |
| | 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 | **9,899** | $ 72.00 | 712,728.00 |
| | **Correo Electrónico** | | | | |
| 7 | De Salida (incluyendo atención al caso) | por mensaje | **3,768** | $ 11.80 | 44,462.40 |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Envío Masivo | por envío masivo | 11,304 | $ 0.13 | 1,469.52 |
| | **Chat (Mensajería en Internet)** | | | | |
| 9 | Atención por Chat | Minutos | 47,701 | $ 3.13 | 149,304.13 |
| | **Redes Sociales (Mensajería en Internet)** | | | | |
| 10 | Atención por Redes Sociales | HORAS | 883 | $ 156.45 | 138,145.35 |
| | **Mensajes de Texto (SMS)** | | | | |
| 11 | Mensajes de Salida | por mensaje | 58,000 | $ 0.80 | 46,400.00 |
| 12 | Mensajes de Entrada | por mensaje | 770 | $ 0.80 | 616.00 |
| 13 | Envío Masivo de Mensajes | por envío masivo | 1,868 | $ 0.80 | 1,494.40 |
| | **Mensajes de Voz** | | | | |
| 14 | Mensaje de Voz (blaster) | por Mensaje | 10,432 | $ 0.98 | 10,223.36 |
| | **Inteligencia de Negocio** | | | | |
| 15 | Agente Virtual | por Licencia mensual | 20 | $ 13,000.00 | 260,000.00 |
| | **Servicios Adicionales** | | | | |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 18 | Buzón de Voz | por Servicio mensual | **361** | $ 0.10 | 36.10 |
| | **Implementación de Procesos y Certificaciones** | | | | |
| 19 | Costo de Desarrollo de Interfaces | Evento Único en el Contrato | 1 | $ 139,000.00 | 139,000.00 |
| 20 | Certificación del CCIMSS Morelia, Mich. (ISO 27001:2013 e ISO 9001:2015) | Evento Único en el Contrato | 1 | $ 357,142.00 | 357,142.00 |
| 21 | Implementación y Entrega de Procesos | Evento Único en el Contrato | 1 | $ 112,782.00 | 112,782.00 |
| | **Migración** | | | | |
| 22 | Costo de Migración a Instalaciones del Proveedor al Inicio del Contrato | Evento Único en el Contrato | 1 | $ 4,939,000.00 | 4,939,000.00 |
| 23 | Costo de Migración de Instalaciones del Proveedor al Inmueble IMSS Morelia Michoacán | Evento Único en el Contrato | 1 | $ 25,657,070.00 | 25,657,070.00 |
| | | | | **COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A.** | **$37,205,883.36** |
| | | | | **I.V.A** | **$ 5,952,941.34** |
| | | | | **COSTO MENSUAL INCLUYENDO I.V.A.** | **$43,158,824.70** |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | |
|---|---|
| Indicar en dias naturales el tiempo de la migración, desde la adjudicación hasta el dia de inicio completo de operaciones: | 1 día natural |

**INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA SECCIÓN I: PRECIOS UNITARIOS**

| | |
|---|---|
| **1** | El participante deberá indicar como parte de su propuesta económica, los **precios unitarios** que decida otorgar en cada concepto del servicio **escribiéndolos en la columna "E"**. Estos precios unitarios deberán estar **redondeados a dos dígitos decimales (XX.XX),** deberán ser **mayores a cero** en todos los casos y **no podrán quedar en blanco.** |
| **2** | Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en la columna B, el participante deberá considerar la definición de cada uno de ellos, de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico. |
| **3** | El archivo **de manera automática indicará en la columna "F"** las cotizaciones del costo mensual de cada concepto del servicio ofertado, atendiendo a sus volumetrías, multiplicando las cantidades mensual ubicada en las columnas **"C"**, por el Precio Unitario ofertado (columna **"E"**) de cada concepto del servicio. |
| **4** | El archivo calculará **de manera automática** las suma resultante de la columna **"F"** en la celda correspondiente al **"COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A.", indicando el valor de la propuesta económica** del licitante. |
| **5** | Las única celda en las que se espera algún valor de parte del licitante se han sombreado en color verde columna **"E"**. |
| **6** | La Cantidad Mensual (columna **"D")** así como la volumetría que se proporciona en el presente Formato de Propuesta Económica (Apéndice 8) y en el Anexo Técnico, respectivamente, son exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar.<br><br>La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del Servicio CCIMSS Morelia, Mich., los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto. |
| **7** | No se deberá integrar en ningún precio unitario **componentes de costo distintos** a los definidos para el dicho servicio en el anexo técnico del proyecto. |

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E26-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"

**Ciudad de México a 01 de diciembre del 2022**

**Instituto Mexicano del Seguro Social**
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

| | |
|---|---|
| 8 | Esta Sección I, deberá ser debidamente llenada de acuerdo con estas instrucciones, tanto de forma **impresa** - debidamente firmado al pie del mismo, donde se indica- como de manera **digital,** usando como base este mismo archivo. |
| | **Todos los precios que aparecen en esta sección son sin IVA**<br>**Los participantes deberán Ingresar la siguiente información en el formato:** |

| | |
|---|---|
| **Vigencia de la oferta: (expresar al menos 90 días naturales)** | **120 días naturales** |
| **Precios firmes durante la vigencia del contrato, expresados en Moneda Nacional** | **Precios firmes durante la vigencia del contrato, expresados en Moneda Nacional** |
| **Nombre de la Empresa Participante** | **Infocredit, S. de R.L. de C.V.** |
| **Nombre del Representante Legal de la Empresa Participante** | **Alejandro Canasi Lozano** |

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

Protesto lo necesario.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

**ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

En la Ciudad de México, siendo las **16:00** horas del **14 de diciembre de 2022**, en la Sala 5, Sótano Ala Poniente, del edificio ubicado en Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, se reunieron los servidores públicos y demás personas cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con el objeto de llevar a cabo el Acto de Fallo de la licitación indicada al rubro, para la contratación del **"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024"**, de acuerdo a lo previsto en los artículos 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, Ley) así como lo previsto en el numeral 3.10 "Acto de Fallo" de la Convocatoria.

Este acto es presidido por el licenciado **Moisés Octavio Limón Ortega**, Titular de la División de Servicios Integrales, como lo establece el numeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (en adelante, POBALINES) del Instituto Mexicano del Seguro Social (en adelante, IMSS o Instituto), en correlación con el numeral 7.1.3.1.1.1 del Manual de Organización de la Dirección de Administración, servidor público facultado para presidir el presente evento.

Quien preside informa que el presente acto está siendo videograbado, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 6 y 8 de la Sección II del *"Acuerdo por el que se expide el Protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones"* publicado en el Diario Oficial de la Federación (en adelante el DOF) el 20 de agosto del 2015 y los Acuerdos por los que se modifica el Protocolo de Actuación en cita, publicados en el DOF el día 19 de febrero de 2016 y 28 de febrero de 2017.

Se hace constar, que quien preside es asistido por el representante del Área Técnica y Requirente, el Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres, Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, designado mediante oficio número 09 52 17 6K 5300/2022001**464**, cuyo nombre y firma constan al final del presente documento.

Por otra parte, se hace constar que se encuentran presentes los representantes de la Coordinación de Legislación y Consulta, y del Órgano Interno de Control, cuyos nombres y firmas aparecen al final del acta.

De conformidad con lo previsto en el artículo 47 del Reglamento, a este acto no asistió persona alguna que manifestara su interés en participar como observador.

A continuación se hace constar que en presencia y anuencia de los asistentes, se procede a la dispensa de la lectura integra del Fallo emitido por la Convocante de la licitación citada al rubro, toda



2022 Ricardo Flores Magón
Año de

**ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

vez que forma parte integrante de la presente Acta y que este evento se celebra mediante junta pública, en términos de lo previsto en el artículo 37 de la Ley, por lo que de manera general se dan conocer los aspectos esenciales y generales del fallo.

Por lo anterior y de conformidad con el fallo que se inserta en la presente acta, se indica la relación de licitantes cuyas proposiciones se desecharon, expresando todas las razones legales, técnicas o económicas que sustentan tal determinación e indicando los puntos de la convocatoria que en cada caso se incumpla en términos de las evaluaciones legal-administrativa; técnica y económica que integran el fallo antes citado:

| No. | Licitantes participantes | Motivo de desechamiento |
|---|---|---|
| 1 | Sambalca Enterprise S.A. de C.V. en Participación Conjunta con KJFM Diseños y Soluciones S.A. de C.V., Ibero Azteca 2000 S.A. de C.V., App Where S.A. de C.V. e Inteliphone S.A. de C.V. | La propuesta técnica como la económica que presentó, no fueron firmadas con la firma electrónica avanzada que emite el SAT |
| 2 | Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V. | Incumplimiento Técnico de conformidad con la evaluación realizada por el área técnica/requirente, descrita en el Anexo II |

Asimismo, se indica el licitante cuya proposición resultó solvente conforme al fallo donde se describen en lo general dicha proposición.

| Cons. | Nombre, Razón o Denominación Social |
|---|---|
| 1 | Infocredit, S. de R.L. de C.V. |

En términos del fallo antes informado, se indica que se **ADJUDICA** el contrato abierto del **"SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024"**, al licitante **Infocredit, S. de R.L. de C.V.**, cuya proposición resultó solvente, ya que cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la Convocatoria a la Licitación, por lo que garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas, y considerando la aplicación de los precios unitarios ofertados en la propuesta económica del licitante.

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

**ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

Derivado de lo anterior, la modalidad de contratación de este servicio, se realizará bajo el esquema de contrato abierto por presupuesto mínimo y máximo con I.V.A., de conformidad con los artículos 47 de la LAASSP y 85 de su Reglamento.

| Presupuesto total | |
|---|---|
| **Mínimo** | **Máximo** |
| $108,110,400.00 | $270,276,000.00 |

En este sentido, los importes a ejercer en cada ejercicio fiscal incluyen I.V.A., se desglosan a continuación:

| Presupuesto | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|---|---|---|---|---|
| Mínimo | $28,512,000.00 | $45,484,800.00 | $34,113,600.00 | $108,110,400.00 |
| Máximo | $71,280,000.00 | $113,712,000.00 | $85,284,000.00 | $270,276,000.00 |

**FIRMA DEL CONTRATO Y GARANTÍA.**

Para cumplir con lo previsto en la fracción **V** del artículo **37** de la Ley, se informa al licitante adjudicado que a través de la persona que cuente con las facultades para este efecto, deberá firmar el contrato correspondiente a través del *Módulo de Formalización de instrumentos jurídicos del Sistema CompraNet* el día **29 de diciembre de 2022, a las 15:00 horas** o, en su defecto, dentro de los quince días naturales siguientes a la notificación del presente Fallo, en términos del artículo **46** de la Ley.

Se les reitera al licitante que resultó adjudicado, para poder suscribir el contrato a través del referido Sistema, deberá acceder a la siguiente liga: https://www.gob.mx/compranet/documentos/modulo-de-formalizacion-de-instrumentos-juridicos; asimismo, para consultar la Guía de Registro de Empresas se podrá encontrar en https://compranetinfo.hacienda.gob.mx/descargas/Guia_de_registro_de_empresas_V3.pdf; por lo que para llevar a cabo el registro, es indispensable contar con la e. Firma vigente de la persona moral o física con actividad empresarial a la que se desea registrar, lo anterior de conformidad con el *ACUERDO por el que se incorpora como un módulo de CompraNet la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2020.

Para ello es necesario que, a más tardar el día hábil siguiente a la emisión del presente Fallo, entregue a la División de Contratos dependiente de la Coordinación Técnica de Planeación y



**ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

Contratos, ubicada en la Calle de Durango número 291, piso 10, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06700, la documentación requerida señalada en el numeral **3.11. "FIRMA DE CONTRATO"** de la Convocatoria, en concordancia con el **(Anexo XIX), DOCUMENTACIÓN ADJUNTA PROPORCIONADA POR LA DIVISIÓN DE CONTRATOS**, de la misma, así como actualizar sus datos en el registro interno de proveedores del IMSS, a cargo de la División de Investigación de Mercados de Adquisiciones y Arrendamientos.

En caso de que el licitante adjudicado hubiera entregado toda la documentación requerida, podrá formalizar el contrato con anticipación a la fecha señalada, previa solicitud del licitante adjudicado y autorización por parte de la División de Contratos.

Asimismo, deberá entregar en la División de Contratos en el domicilio referido en el presente numeral, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento del contrato mediante fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas por el **10% del importe total máximo del contrato antes de IVA**, a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social o en términos de lo previsto en el artículo 87 del Reglamento de la Ley.

Si el interesado durante el citado periodo no firma el contrato por causas imputables al mismo, la Convocante se apegará a lo previsto por el artículo **46** de la Ley.

Se hace mención que con fundamento en lo dispuesto en el numeral **3.10. "Acto de Fallo"** de la Convocatoria que rige el presente procedimiento, así como lo establecido en los artículos **37** y **46** de la Ley, con esta notificación del Fallo por el que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles, sin perjuicio de las obligaciones de las partes de firmarlo en el plazo y términos señalados en este Fallo.

En caso de no presentar la documentación y/o no formalizar el contrato, se procederá a informar al Órgano Interno de Control la no formalización del mismo por causas imputables al licitante para que determine, en su caso, la sanción correspondiente.

Para tal efecto, la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional en su carácter de Área Técnica/Requirente, establece que la **vigencia** del contrato será a partir del día natural siguiente a la notificación del Fallo y hasta el **30 de septiembre de 2024**; por lo que respecta al inicio de la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación del Fallo y hasta el **30 de septiembre de 2024.**

**CIERRE DEL ACTA.**

Una vez que se dio lectura al Fallo, se consultó a los asistentes si tenían algún comentario u observación, es así que el representante del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, en uso de la palabra señala lo siguiente:



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

**ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

Con fundamento en el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que dispone que la Secretaría de la Función Pública, podrá verificar en cualquier tiempo, que las adquisiciones, arrendamientos y servicios se realicen conforme con lo establecido en la Ley de la materia y demás disposiciones aplicables, en correlación con el artículo 83, párrafo cuarto del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

En este acto, una vez que se dio lectura a la presente acta, señalo que corresponde al área requirente y técnica, en términos de los artículos 37 de la LAASSP y, 2 de su Reglamento, en correlación con el numeral 5.3.8, inciso a), de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, verificar que los bienes o servicios que se evaluaron cumplen con la Convocatoria y sus anexos; con las precisiones de la Junta de aclaraciones y si las proposiciones que se presentaron cumplen con lo anterior, así como la debida asignación de los puntos y que se cuente con el debido sustento en los desechamientos, que en su caso, se hayan determinado.

Asimismo, señalo que es responsabilidad del área contratante y/o técnica, la evaluación que se realizó para la emisión del presente Acto de Fallo de conformidad con el artículo 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en concordancia con los numerales 4.2.2.1.15, 4.2.2.1.16 y 4.2.2.1.17 del Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; siendo todo lo que desea manifestar.

Por tratarse de una Licitación Pública Electrónica, para efectos de su notificación y en términos del último párrafo del artículo 37 Bis de la Ley, este documento se difundirá a través de CompraNet en la dirección electrónica: https://compranet.hacienda.gob.mx/web/login.html, al concluir este acto y sustituye la notificación personal; asimismo, se informa que a partir de esta fecha, se pone a disposición de los licitantes copia de este documento en la División de Servicios Integrales, ubicada en Calle Durango número 291, piso 4, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, y se fijará un ejemplar del presente documento en el mural de comunicación ubicado en el mismo domicilio por un término no menor de cinco días hábiles.

No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este acto, siendo las **16:45 horas del día en que se actúa**.

Esta Acta consta de **06 (seis) fojas** impresas por una sola de sus caras; **13 (trece) fojas** impresas por una sola de sus caras corresponden al Fallo; **01 (una) foja** impresa por una sola de sus caras

**ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

corresponde al Anexo I; **142 (ciento cuarenta y dos) fojas** impresas por una sola de sus caras corresponden al Anexo II, y **01 (una) foja** impresa por una sola de sus caras corresponde al Anexo III; firmando para los efectos legales y de conformidad, los asistentes a este acto, sin que la falta de firma de alguno de ellos reste validez al acto, quienes reciben copia de la misma.

**POR EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL:**

| Nombre | Área | Firma |
|---|---|---|
| Lic. Moisés Octavio Limón Ortega | Titular de la División de Servicios Integrales | |
| Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres, Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal. | Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional | |
| Lic. Marco Antonio Serrano Velázquez | Coordinación de Legislación y Consulta | |

**POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL IMSS:**

| Nombre | Firma |
|---|---|
| C.P. Pedro Alberto Reynoso Morales | |

----------**FIN DEL ACTA**----------

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

# FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

## ANTECEDENTES

### I. Proposiciones recibidas.

El día 01 de diciembre de 2022 en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, se recibieron a través del Sistema CompraNet para efectos de su revisión, análisis detallado y elaboración del dictamen que fundamenta y motiva el Fallo de la presente Licitación, conforme a lo establecido en los artículos 36, 36 Bis fracción I y 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, la Ley o LAASSP), 51 primer párrafo y 52 de su Reglamento (en adelante, el Reglamento o RLAASSP), las proposiciones de los siguientes licitantes:

| No. | Licitante |
|---|---|
| 1 | Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V. |
| 2 | Infocredit, S. de R.L. de C.V. |
| 3 | Sambalca Enterprise S.A. de C.V. en Participación Conjunta con KJFM Diseños y Soluciones S.A. de C.V., Ibero Azteca 2000 S.A. de C.V., App Where S.A. de C.V. e Inteliphone S.A. de C.V. |

Se comunica que se verificó el **Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados** disponible en: https://directoriosancionados.funcionpublica.gob.mx/SanFicTec/jsp/Ficha_Tecnica/Sancionados N.htm con corte al **14 de diciembre de 2022**, así como el listado de las personas con las que el Instituto Mexicano del Seguro Social, se encuentra impedido de contratar conforme a lo dispuesto en el artículos 50 de la Ley y 88 del Reglamento, con corte al **12 de diciembre de 2022**, descargado del Sistema CompraNet el día en que se actúa. De dicha verificación se constató que los licitantes en el presente procedimiento no se encuentran en dichos listados; los directorios se imprimieron y serán integrados en el expediente de la presente contratación.

### II. Criterio de Evaluación de Proposiciones.

Con apego en lo dispuesto por los artículos 36 y 36 Bis fracción I de la Ley, 51 párrafo primero y 52 del Reglamento; el Capítulo Segundo, Sección Cuarta en su Décimo Lineamiento, del Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Obra Pública y Servicios relacionados con las mismas, publicado en el DOF el 09 de septiembre de 2010; el Criterio TU-01/2012, emitido por la Secretaría de la Función Pública el 09 de enero de 2012, así como los numerales 2. Objeto y Alcance de la Licitación Pública, numeral 2.9 Forma de Adjudicación y 5. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones, todos de la Convocatoria, la evaluación de las proposiciones se realizó utilizando el criterio de **Puntos**, considerando

**FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos y el resultado de la Junta de Aclaraciones, a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas por lo que, una vez realizadas las evaluaciones, en presencia de los asistentes se da lectura al siguiente:

**FALLO**

## I. EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

### A. FIRMA ELECTRÓNICA.

En primer término, se verificó si las proposiciones fueron debidamente firmadas electrónicamente por los licitantes que participan en este procedimiento, tal como se exigió en los numerales 3.5 "Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones", párrafos primero y segundo del numeral 4 "Requisitos que los licitantes deben cumplir" de la Convocatoria y de conformidad con los artículos 26 Bis, fracción II y 27 de la Ley, que disponen que en el caso de Licitaciones Públicas Electrónicas, en las cuales se permite exclusivamente la participación de los licitantes a través del Sistema CompraNet, se emplearán medios de identificación electrónica, los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorguen a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio, lo anterior vinculado con el primer párrafo del artículo 50 del Reglamento, el cual establece lo siguiente:

> *"[...] En las proposiciones enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, en sustitución de la firma autógrafa, se emplearán los medios de identificación electrónica que establezca la Secretaría de la Función Pública. [...]"*

Al respecto, la Secretaría de la Función Pública, mediante el *Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet*, publicado en el DOF el 28 de junio de 2011, dispuso en sus numerales 14 y 16 lo siguiente:

> *"14. [...] El medio de identificación electrónica para que los potenciales licitantes nacionales, ya sean personas físicas o morales, hagan uso de CompraNet, será el certificado digital de la firma electrónica avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de obligaciones fiscales.*
>
> *Cuando se trate de potenciales licitantes extranjeros, el medio de identificación electrónico para que hagan uso de CompraNet se generará por el propio sistema [...]*
>
> *16. Para la presentación y firma de proposiciones o, en su caso, de inconformidades a través de CompraNet, los licitantes nacionales deberán utilizar la firma electrónica*

**FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

*avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de obligaciones fiscales.*

*En el caso de los licitantes extranjeros, para la presentación y firma de sus proposiciones y, en su caso, de inconformidades a través de CompraNet, deberán utilizar los medios de identificación electrónica que otorgue o reconozca la Secretaría de la Función Pública, de conformidad con las disposiciones emitidas al efecto. [...]"*

En caso de propuestas conjuntas, la proposición deberá ser firmada electrónicamente por aquel consorciado designado en el convenio como representante común, de conformidad al artículo 34 tercer párrafo de la LAASSP.

Ahora bien, el apartado 4 REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR primer y segundo párrafos de la convocatoria, establece lo siguiente:

*Con fundamento en los artículos **26 Bis** fracción **II** y **34** de la LAASSP, los licitantes interesados deberán remitir a través del Sistema CompraNet, la documentación legal, su proposición técnica y económica firmada con la firma electrónica avanzada que emite el SAT **al licitante** para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.*

*La falta de firma electrónica en la documentación legal, propuesta técnica y/o económica será motivo de desechamiento, pues afecta la solvencia de la misma.*

*El énfasis es nuestro.

Al efectuar el acto de presentación y apertura de proposiciones, se descargaron de cada licitante, entre otras constancias, la relativa a la *"Información General del Archivo"; "Parámetros Técnicos – PROPUESTA TÉCNICA" y "Parámetros Económicos – PROPUESTA ECONÓMICA"*, en razón de que los requerimientos técnicos y económicos firmados digitalmente, se identifican en el Sistema CompraNet con la denominación *TechnicalEnvelopeSummary.pdf.p7m* y *PriceEnvelopeSummary.pdf.p7m*, respectivamente, y son "la prueba" de que las propuestas son autenticadas por los licitantes como enviadas por ellos mismos a través de los medios electrónicos y, por tanto, ponen de manifiesto que las propuestas fueron firmadas digitalmente y que se cumplió con la exigencia prevista en la Convocatoria.

En el caso, los reportes arrojados por el Sistema CompraNet se desprende que tanto las propuestas técnicas como las económicas que presentaron los licitantes **1)** Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V. y **2)** Infocredit, S. de R.L. de C.V., **fueron debidamente firmadas en forma electrónica** con un certificado Digital "Valido", que corresponde a la firma electrónica avanzada que emitió el SAT a favor de cada uno de los licitantes como titulares del certificado que confirma el

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

vínculo entre el firmante y los datos de creación de la firma electrónica avanzada; es decir, fueron firmados con la FIEL otorgada por el SAT a las empresas.

Tratándose del licitante **Sambalca Enterprise S.A. de C.V. en participación conjunta con KJFM Diseños y Soluciones S.A. de C.V., Ibero Azteca 2000 S.A. de C.V., App Where S.A. de C.V. e Inteliphone S.A. de C.V., esto no es así,** en virtud de que los reportes del Sistema CompraNet indican que tanto la propuesta técnica como la económica que presentó, no fueron firmadas con la firma electrónica avanzada que emite el SAT, tal como se exigió en el numeral 4 de la Convocatoria, en concordancia con los numerales 14 y 16 del "Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet".

Lo anterior, constituye un incumplimiento a lo exigido en los artículos 26 Bis fracción II y 27 de la Ley; 50 del Reglamento; así como los numerales 14 y 16 del "Acuerdo"; y lo previsto en los **numerales 1.2 y 4** de la Convocatoria a la Licitación Pública, toda vez que la proposición formulada por el licitante Sambalca Enterprise S.A. de C.V. en participación conjunta con KJFM Diseños y Soluciones S.A. de C.V., Ibero Azteca 2000 S.A. de C.V., App Where S.A. de C.V. e Inteliphone S.A. de C.V., necesariamente debió firmarse mediante el certificado digital **que utiliza "para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales"**.

Derivado de lo anterior, los documentos recibidos por el Sistema CompraNet, no se firmaron electrónicamente a través del medio digital de autenticación debido, lo que impide reconocer la identidad del licitante referido, de ahí que no puede considerarse jurídicamente que las propuestas técnica y económica se encuentren firmadas electrónicamente por dicha persona moral, ni que ésta haya otorgado legítimamente su consentimiento para obligarse en los términos de las propuestas recibidas a través de CompraNet.

Tal incumplimiento es causa de desechamiento, en términos del numeral 6.18 de las Causales expresas de desechamiento, que señala:

> *6.18 Se desecharán las proposiciones que no estén firmadas electrónicamente con la firma electrónica que emite el SAT al licitante para el cumplimiento de obligaciones fiscales. En caso de propuestas conjuntas, la proposición deberá ser firmada electrónicamente por aquel consorciado designado en el convenio como representante común.*

Derivado de lo anterior, se **DESECHA** la proposición del licitante **Sambalca Enterprise S.A. de C.V. en participación conjunta con KJFM Diseños y Soluciones S.A. de C.V., Ibero Azteca 2000 S.A. de C.V., App Where S.A. de C.V. e Inteliphone S.A. de C.V.**

**FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

El análisis a que se refiere este numeral, se realizó por el área contratante, la División de Servicios Integrales, de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios, de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, a través del Lic. Moisés O. Limón Ortega, Titular de la División de Servicios Integrales y de la Lic. Emma del Carmen Cortés Rodríguez, Jefe de División Operativa E0.

## B. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA PROPOSICIÓN (LEGAL-ADMINISTRATIVA).

Sólo después de constatar que los licitantes firmaron adecuadamente sus proposiciones, se procedió a la evaluación de la documentación distinta a la proposición a que se refiere el apartado 4. Requisitos que los licitantes deben cumplir, numeral 4.1. Propuesta legal-administrativa, de la Convocatoria.

Como resultado de la evaluación de la documentación Legal-Administrativa, se concluyó que dicha documentación distinta presentada por los licitantes **1)** Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V. y **2)** Infocredit, S. de R.L. de C.V., **CUMPLEN** con los extremos solicitados en la Convocatoria, tal como se aprecia en el **ANEXO I,** el cual se tiene por reproducido en este apartado como si a la letra se insertase.

La revisión de los documentos presentados por los licitantes, distinta a la propuesta (legal-administrativa), se realizó por el área contratante, la División de Servicios Integrales, de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios, de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, por medio del Lic. Moisés O. Limón Ortega, Titular de la División de Servicios Integrales, y de la Lic. Emma del Carmen Cortés Rodríguez, Jefe de División Operativa E0, de conformidad con el numeral 5.3.10 inciso a) de las POBALINES, así como del numeral 4.2.2.1.15 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, el Manual).

## C. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS.

La evaluación de las propuestas técnicas fue elaborada, revisada y aprobada por el Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, misma que fue remitida mediante oficio número 09 52 17 6K 5300/2022000**1641**, recibido el 14 de diciembre de 2022 en la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios; con fundamento en el artículo 2, fracciones II y III del Reglamento; los numerales 4.25, inciso f) y 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como del numeral 4.2.2.1.16 del Manual.

En primer término, se procedió a la asignación de los 60 puntos determinados para la propuesta técnica, considerando para tal efecto la acreditación documental que, en su caso, hayan realizado los licitantes de los rubros y subrubros que integran la Matriz de Puntos y los parámetros dispuestos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

en cada uno de ellos, por lo que sólo se asignó el total de la puntuación a que se refiere cada rubro y subrubro, cuando los licitantes hayan acreditado los extremos y parámetros exigidos en cada uno de ellos; a partir del número mínimo y hasta el número máximo, la puntuación de la propuesta se calculó aplicando la fórmula o procedimiento que se describe en la Matriz de Puntos del apartado 5 CRITERIOS ESPECÍFICOS CONFORME A LOS CUALES SE EVALUARÁN LAS PROPOSICIONES, numerales 5.1 Criterios generales para la evaluación y 5.2 Criterios de evaluación técnica de la Convocatoria misma que se encuentra integrada en el mismo **Anexo II**, el cual se adjunta y se tiene por reproducido en este apartado como si a la letra se insertase.

En este sentido, de la evaluación en términos de la Matriz de puntos se obtuvieron los siguientes resultados:

| RUBRO | PUNTOS A OTORGAR | GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V. | INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. |
|---|---|---|---|
| | | PUNTOS OBTENIDOS | PUNTOS OBTENIDOS |
| **I. CAPACIDAD DEL LICITANTE** | **24** | **9.7** | **22.48** |
| A. Capacidad de los recursos humanos | 13 | 9.1 | 12.48 |
| B. Capacidad de recursos económicos y equipamiento | 9.6 | 0.6 | 9.6 |
| C. Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad | 0.5 | 0 | 0 |
| D. Participación MIPYMES | 0.5 | 0 | 0 |
| E. Políticas y prácticas de igualdad de género | 0.4 | 0 | 0.4 |
| **II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD** | **18** | **18** | **18** |
| A. Experiencia | 9 | 9 | 9 |
| B. Especialidad | 9 | 9 | 9 |
| **III. PROPUESTA DE TRABAJO** | **12** | **8** | **6** |
| A. Metodología | 6 | 6 | 0 |
| B. Plan de trabajo | 4 | 0 | 4 |
| C. Esquema estructural | 2.00 | 2 | 2 |
| **IV. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS** | **6** | **6** | **6** |
| **PUNTOS TOTALES** | **60.00** | **41.7** | **52.48** |

**FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

De la evaluación realizada, se desprende que el licitante Infocredit, S. de R.L. de C.V. con **52.48 puntos**, resulta **solvente técnicamente**, en virtud de que dicho dictamen o evaluación técnica presentada y autorizada por el Área Requirente y Técnica, determina que cumple con los requisitos de acuerdo a la evaluación técnica conforme a la Matriz de Puntos y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos, obtienen una calificación igual o superior a 45 puntos de los 60 máximos que se pueden obtener, por lo que se procede a la evaluación de su propuesta económica.

Por lo que respecta a la propuesta de los licitantes Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V., ésta no resulta solvente, toda vez que el Área Requirente y Técnica, en su dictamen o evaluación determina que no obtiene la puntuación requerida de al menos 45 puntos de los 60 puntos máximos que se puede obtener en esta evaluación, por lo que esta Convocante **DESECHA** su propuesta toda vez que no obtuvo la puntuación mínima establecida, de conformidad con lo establecido en el apartado 6 CAUSALES EXPRESAS DE DESECHAMIENTO, numeral 6.14, de la Convocatoria.

La **Evaluación Técnica**, fue elaborada, revisada y autorizada por el Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, en su carácter de Áreas Técnica y Requirente, de conformidad con el artículo 2, fracciones II y III del Reglamento, numerales **4.25, inciso f), 4.39 primer párrafo** y **5.3.9 inciso a)** de las POBALINES, así como del numeral **4.2.2.1.16** del Manual.

## D. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.

Se procedió a realizar la evaluación de la PROPUESTA ECONÓMICA, de aquella propuesta que resultó solvente legal-administrativa y técnicamente, esto último, de conformidad con la evaluación técnica realizada por el Área Requirente y Técnica que ha validado, verificado y dictaminado bajo su estricta responsabilidad que la proposición y documentación evaluada técnicamente, cumplen con todos y cada uno de los requisitos, especificaciones y documentales establecidos en el Anexo Técnico; Términos y Condiciones, así como los parámetros y ponderaciones establecidos en la Matriz de Puntos, siendo la presentada por el licitante **Infocredit, S. de R.L. de C.V.**, de conformidad con lo establecido en el apartado 5, numeral 5.4. Criterios de evaluación de la propuesta económica, de la Convocatoria a la licitación.

Como resultado de la evaluación de la propuesta económica realizada por el área contratante, se desprende que ésta cumplen con los requisitos solicitados en la Convocatoria, por lo que resultan solventes económicamente, tal como se aprecia en el **Anexo III** y que se tiene por reproducido como su a la letra se insertase.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

## FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

La evaluación de la propuesta económica, fue realizada por el área contratante, la División de Servicios Integrales, de la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios, de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, a través del Lic. Moises O. Limón Ortega, Titular de la División de Servicios Integrales y la Lic. Emma del Carmen Cortés Rodríguez, Jefe de División Operativa E0, de conformidad con el numeral 5.3.10 inciso a) de las POBALINES, asi como del numeral 4.2.2.1.17 del Manual.

Asimismo, se procedió a la asignación de los puntos de la propuesta económica del licitante, quedando como sigue:

Fórmula:

**PPE = MPemb x 40 / MPi**

Dónde:
PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Proposición Económica
MPemb = Monto de la Proposición económica más baja, y
MPi = Monto de i-ésima Proposición económica.

| Partida Única | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Propuesta económica** | **Costo Mensual antes de I.V.A** | **Fórmula** | **Aplicación de fórmula** | **Puntos** |
| Infocredit, S. de R.L. de C.V. | $37,205,883.36 | PPE= Mpemb x 40 /Mpi | $37,205,883.36 x 40 / $37,205,883.36 | 40.00 |

**Nota:** El costo mensual antes de I.V.A. ofertado por el licitante es referencial, lo que prevalece son los precios unitarios ofertados en su propuesta económica.

### E. EVALUACIÓN FINAL.

Se procedió a calcular el resultado final de la puntuación obtenida del licitante **Infocredit, S. de R.L. de C.V.**, aplicando la fórmula prevista en la Convocatoria. La puntuación total obtenida se indica a continuación:

## FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

| Nombre, Razón o Denominación Social | Evaluación Técnica | Evaluación Económica | Total de puntos |
|---|---|---|---|
| Infocredit, S. de R.L. de C.V. | 52.48 | 40.00 | **92.48** |

### II. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES SE DESECHARON.

Para cumplir con lo previsto en la fracción I del artículo 37 de la Ley, se incluye un cuadro resumen de los licitantes cuyas propuestas se desecharon, con la expresión sintética del motivo.

| No. | Licitantes participantes | Motivo de desechamiento |
|---|---|---|
| 1 | Sambalca Enterprise S.A. de C.V. en Participación Conjunta con KJFM Diseños y Soluciones S.A. de C.V., Ibero Azteca 2000 S.A. de C.V., App Where S.A. de C.V. e Inteliphone S.A. de C.V. | La propuesta técnica como la económica que presentó, no fueron firmadas con la firma electrónica avanzada que emite el SAT |
| 2 | Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V. | Incumplimiento Técnico de conformidad con la evaluación realizada por el área requirente y técnica, descrita en el Anexo II |

### III. RELACIÓN DE LICITANTE CUYA PROPOSICIÓN RESULTÓ SOLVENTE.

Para cumplir con lo previsto en la fracción II del artículo 37 de la Ley, se incluye un cuadro resumen de los licitantes cuyas proposiciones resultaron solventes.

| Cons. | Nombre, Razón o Denominación Social |
|---|---|
| 1 | Infocredit, S. de R.L. de C.V. |

### IV. FALLO.

Para cumplir con lo previsto en la fracción IV del artículo 37 de la Ley, con sustento en las evaluaciones que anteceden y que son la motivación y el fundamento que da soporte de esta decisión, quien preside emite el Fallo de la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-050GYR988-E26-2022, en los siguientes términos:

Se **DESECHAN** las proposiciones de los siguientes licitantes:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

# FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

| No. | Licitantes participantes |
|---|---|
| 1 | Sambalca Enterprise S.A. de C.V. en Participación Conjunta con KJFM Diseños y Soluciones S.A. de C.V., Ibero Azteca 2000 S.A. de C.V., App Where S.A. de C.V. e Inteliphone S.A. de C.V. |
| 2 | Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V. |

Con base las razones expuestas en los numerales A. FIRMA ELECTRÓNICA, y C. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS, del presente documento.

Asimismo, se determina **ADJUDICAR** el contrato abierto del **"SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024"**, al licitante **Infocredit, S. de R.L. de C.V.**, por las razones expuestas en este fallo y en las evaluaciones que son sustento de la decisión, cuya proposición resultó solvente, ya que cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la Convocatoria a la Licitación, por lo que garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas, y considerando la aplicación de los precios unitarios ofertados en la propuesta económica del licitante.

Derivado de lo anterior, la modalidad de contratación de este servicio, se realizará bajo el esquema de contrato abierto por presupuesto mínimo y máximo con I.V.A., de conformidad con los artículos 47 de la LAASSP y 85 de su Reglamento.

| Presupuesto total | |
|---|---|
| **Mínimo** | **Máximo** |
| $108,110,400.00 | $270,276,000.00 |

En este sentido, los importes a ejercer en cada ejercicio fiscal con I.V.A., se desglosan a continuación:

| Presupuesto | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|---|---|---|---|---|
| Mínimo | $28,512,000.00 | $45,484,800.00 | $34,113,600.00 | $108,110,400.00 |
| Máximo | $71,280,000.00 | $113,712,000.00 | $85,284,000.00 | $270,276,000.00 |

FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

## V. FIRMA DEL CONTRATO Y GARANTÍA.

Para cumplir con lo previsto en la fracción **V** del artículo **37** de la Ley, se informa al licitante adjudicado que a través de la persona que cuente con las facultades para este efecto, deberá firmar el contrato correspondiente a través del *Módulo de Formalización de instrumentos jurídicos del Sistema CompraNet* el día **29 de diciembre de 2022, a las 15:00 horas** o, en su defecto, dentro de los quince días naturales siguientes a la notificación del presente Fallo, en términos del artículo **46** de la Ley.

Se les reitera al licitante que resultó adjudicado, para poder suscribir el contrato a través del referido Sistema, deberá acceder a la siguiente liga: https://www.gob.mx/compranet/documentos/modulo-de-formalizacion-de-instrumentos-juridicos; asimismo, para consultar la Guía de Registro de Empresas se podrá encontrar en https://compranetinfo.hacienda.gob.mx/descargas/Guia_de_registro_de_empresas_V3.pdf; por lo que para llevar a cabo el registro, es indispensable contar con la e. Firma vigente de la persona moral o física con actividad empresarial a la que se desea registrar, lo anterior de conformidad con el *ACUERDO por el que se incorpora como un módulo de CompraNet la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2020.

Para ello es necesario que, a más tardar el día hábil siguiente a la emisión del presente Fallo, entregue a la División de Contratos dependiente de la Coordinación Técnica de Planeación y Contratos, ubicada en la Calle de Durango número 291, piso 10, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06700, la documentación requerida señalada en el numeral **3.11. "FIRMA DE CONTRATO"** de la Convocatoria, en concordancia con el **(Anexo XIX), DOCUMENTACIÓN ADJUNTA PROPORCIONADA POR LA DIVISIÓN DE CONTRATOS**, de la misma, así como actualizar sus datos en el registro interno de proveedores del IMSS, a cargo de la División de Investigación de Mercados de Adquisiciones y Arrendamientos.

En caso de que el licitante adjudicado hubiera entregado toda la documentación requerida, podrá formalizar el contrato con anticipación a la fecha señalada, previa solicitud del licitante adjudicado y autorización por parte de la División de Contratos.

Asimismo, deberá entregar en la División de Contratos en el domicilio referido en el presente numeral, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento del contrato mediante fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas por el **10% del importe total máximo del contrato antes de IVA**, a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social o en términos de lo previsto en el artículo 87 del Reglamento de la Ley.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

## FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

Si el interesado durante el citado periodo no firma el contrato por causas imputables al mismo, la Convocante se apegará a lo previsto por el artículo **46** de la Ley.

Se hace mención que con fundamento en lo dispuesto en el numeral **3.10. "Acto de Fallo"** de la Convocatoria que rige el presente procedimiento, así como lo establecido en los artículos **37** y **46** de la Ley, con esta notificación del Fallo por el que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles, sin perjuicio de las obligaciones de las partes de firmarlo en el plazo y términos señalados en este Fallo.

En caso de no presentar la documentación y/o no formalizar el contrato, se procederá a informar al Órgano Interno de Control la no formalización del mismo por causas imputables al licitante para que determine, en su caso, la sanción correspondiente.

Para tal efecto, la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional en su carácter de Área Técnica/Requirente, establece que la **vigencia** del contrato será a partir del día natural siguiente a la notificación del Fallo y hasta el **30 de septiembre de 2024**; por lo que respecta al inicio de la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación del Fallo y hasta el **30 de septiembre de 2024.**

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* publicado en el DOF el 02 de junio de 2022, en el que se adiciona el sexto párrafo al artículo **84** del Reglamento de la Ley, se proporcionan los siguientes datos:

| CONS. | No. CONTRATO | OBJETO | Presupuesto mínimo incluye el Impuesto al Valor Agregado | Presupuesto máximo incluye el Impuesto al Valor Agregado |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 988E02622001 | Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán, 2022-2024 | $108,110,400.00 (ciento ocho millones ciento diez mil cuatrocientos pesos 00/100 M.N.) | $270,276,000.00 (doscientos setenta millones doscientos setenta y seis mil pesos 00/100 M.N.) |

| Vigencia | Porcentaje de la Garantía | Monto total de la garantía | Tipo y Obligación de la Garantía |
|---|---|---|---|
| A partir del día natural siguiente a la notificación del Fallo y hasta el **30 de septiembre de 2024.** | 10 % | $23,299,655.17 | Cumplimiento<br>Divisible |

## FALLO

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E26-2022**
**OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN MORELIA, MICHOACÁN, 2022-2024**

### VI. NOMBRE Y CARGO DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE EMITE EL FALLO Y DE QUIENES SON RESPONSABLES DE LAS EVALUACIONES.

De conformidad con el artículo 37, fracción VI de la Ley, se menciona a continuación el servidor público que emite el presente fallo, así como los responsables de emitir la evaluación de la documentación legal, técnica y económica:

La **Emisión del Fallo,** de conformidad con el numeral **5.3.8** inciso **a)** de las POBALINES y el numeral **7.1.3.1.1.1,** del Manual de Organización de la Dirección de Administración, es realizada por el **Lic. Moisés O. Limón Ortega**, Titular de la División de Servicios Integrales, en su carácter de Área Contratante.

La **Evaluación de la documentación Legal y Administrativa; y Económica**, fue elaborada y revisada por la Lic. Emma del Carmen Cortés Rodríguez, Jefe de División Operativa E0 y autorizada por el Lic. Moisés O. Limón Ortega, Titular de la División de Servicios Integrales, de conformidad con el numeral **5.3.10 inciso a)** de las de las POBALINES, así como de los numerales **4.2.2.1.15** y **4.2.2.1.17** del Manual, en su carácter de Área Contratante.

La **Evaluación Técnica**, fue elaborada, revisada y autorizada por el Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, en su carácter de Áreas Requirente y Técnica, de conformidad con el artículo 2, fracciones II y III del Reglamento, numerales **4.25, inciso f), 4.39 primer párrafo** y **5.3.9** de las POBALINES, así como del numeral **4.2.2.1.16** del Manual.

Ciudad de México a, 14 de diciembre de 2022

**Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:**

| Por el Áreas Requirente y Técnica | Por el Área Contratante |
|---|---|
| **Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres**<br>Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal. | **Lic. Moisés O. Limón Ortega**<br>Titular de la División de Servicios Integrales |

----------**FIN DEL ACTO**----------

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL<br>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN<br>UNIDAD DE ADQUISICIONES<br>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y<br>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS<br>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS | Contrato Número<br><br>988E02622001 |

# ANEXO 4 (CUATRO)

# "DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 5300/2022001**054**

Ciudad de México, a 26 de septiembre de 2022

**Mtro. Aunard Agustín de la Rocha Waite**
Coordinador de Adquisición de
Bienes y Contratación de Servicios
P r e s e n t e

Con relación al procedimiento de contratación plurianual para la prestación del ***"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social en Morelia, Michoacán 2022-2024"***.

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 Responsable del ***"Área Técnica"*** y ***"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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EOO/rvm



2022 Ricardo Flores Magón
Año de

SIN TEXTO