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

IMSS	**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**CONTRATO NÚMERO 988E02922001**

CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO, 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-E29-2022**, 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 21 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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.

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 0000411147-2022, 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)**.

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

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**.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DG/DDJCC/AOQ/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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.

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.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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 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.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DG/DDJCC/ADQ/2022/009

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, término 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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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 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 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:

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJDC/AD/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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

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"

SEGUNDA. DE LOS MONTOS Y PRECIOS.

El monto mínimo del presente contrato es por la cantidad de **$117,119,600.00 (CIENTO DIECISIETE MILLONES CIENTO DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS 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 **$292,799,000.00 (DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE 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	$30,888,000.00	$49,275,200.00	$36,956,400.00	**$117,119,600.00**
IMPORTE MÁXIMO INCLUYENDO IVA	$77,220,000.00	$123,188,000.00	$92,391,000.00	**$292,799,000.00**

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, 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

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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

La validación jurídica se efectúo 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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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 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 en la Coordinación 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"**

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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

cuenta con opiniones positivas y vigentes en materia de aportaciones de seguridad social ante el IMSS e INFONAVIT así como de obligaciones fiscales ante el SAT.

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

El personal de la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones 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.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

La validación jurídica se efectúo 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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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

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

"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.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DG/DD3CC/ADQ/2022/009

La validación jurídica se efectúo 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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

• 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 que tenga **"EL INSTITUTO"** para con **"EL PROVEEDOR"** o, para que en su defecto, éste proceda a pagar a **"EL INSTITUTO"** la pena convencional.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CLABE BANCARIA, 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 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

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DG/DJ3CC/ADQ/2022/009

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

La validación jurídica se efectúo 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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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

[redacted] a nombre de "**INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.**", en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago.

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

CUARTA. VIGENCIA.

El contrato comprenderá una vigencia considerada a partir del día natural siguiente 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

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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

La validación jurídica se efectuó con apego 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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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.

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".

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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

La validación jurídica se efectúa sin pronunciarse 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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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

Dirección Normativa	Apéndice	Campaña
DIRECCIÓN JURÍDICA (DJ)	Derechohabiente y Contribuyente	Telefonía - Derechohabiente 1º y 2º Nivel
		Telefonía - Contribuyente 1º y 2º Nivel
		Chat - Derechohabientes 1º y 2º Nivel
		Chat - Contribuyentes 1º y 2º Nivel
		Mail - Derechohabiente 1º y 2º Nivel
		Mail Contribuyente 1º y 2º Nivel
		Persona Trabajadora del Hogar
		Empleador de personas trabajadoras del Hogar
Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	Departamento de Incorporación y Recaudación "Atención"
		Departamento de Incorporación y Recaudación "Denuncias"
		Cobranza
		Sistema de Dictamen Electrónico del IMSS (SIDEIMSS)
		Servicio Integral de Registro de Obras de Construcción (SIROC)
		Verificación Personal
		Bono COVID
		Vacuna COVID
	Entrega De Medicamentos	Entrega de Medicamentos
		Entrega de Medicamentos Out
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES (DPES)	Pensionados	Pensionados Inbound
		Pensionados SMS
		Pensionados Blaster
		Pensionados Chat
	Centros Vacacionales & Unidad de Congresos	Centros Vacacionales y Unidad de Congresos
	Nueva Normalidad	Nueva Normalidad
	Permiso COVID	Permiso COVID
	Bienestar Social	Bienestar Social
	Velatorios	Velatorios
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO (DIDT)	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19, Población general	Captura Vacunación Chiapas - Capturas Realizadas
		Captura Vacunación Chiapas - Llamadas Realizadas Docentes
		Vacunación Chiapas
	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19	Vacunación COVID SMS
		Backoffice Vacunación
		Backoffice Vacunación SMS
		Soporte Vacunación 4 Skill (Médicos)
		Out Vacunación
		Vacunación Médicos Out - Llamadas
		Vacunación Médicos Out - Capturas
		Vacunación Médicos SMS
		Vacunación Médicos Mail
	Certificados de Vacunación Nacional	Certificado de Vacunación - Correcciones Realizadas
		Certificado de Vacunación - Llamadas Realizadas
DIDT- CONAPO	Planificatel - Yo decido	Planificatel - Yo decido
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)

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

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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

La validación jurídica se efectúo 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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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, 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)**.

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.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DO/DDJCDC/ADQ/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

"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 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.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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 18. 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.

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.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

"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 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 17 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

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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 11 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.

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

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 determinaron procedentes las áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

"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 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.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

"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"**.
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.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DG/DDJCC/ADQ/2022/009

La validación jurídica se efectúo 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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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.

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.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/019

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

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

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.

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.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

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.

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.

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/039

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 del 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.

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

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]

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

"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]

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

C. ALEJANDRO CANASI LOZANO
Representante Legal

RRSR/HRJ/LBGP/CMBS

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

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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 y de Atención a Órganos Fiscalizadores. En consecuencia, se registró bajo el número: DC/DDJCC/ADQ/2022/009

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

La validación jurídica se efectúa sin pronunciarse 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 áreas requirente, técnica y/o contratante.

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

SIN TEXTO

IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 988E02922001

ANEXO 1 (UNO)

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

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: 0000411147-2022

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:	09	Distrito Federal Nivel Central
	099001	Oficinas Centrales
	580000	Coord de Servici Administra
Concepto:	OFICIO NO. 1437 RECIBIDO EL 21/09/2022 SERVICIO DE CENTROS DE CONTACTO PARA LOS EJERCICIOS 2022-2024.	
Fecha Elaboración:	22/09/2022	

Total Comprometido (en pesos): $ 77,220,000.00
Cuenta: 42061506 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
Partida Presupuestaria SHCP: 31901 Servicios integrales de telecomunicación

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos):

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33,094.3	11,031.4	11,031.4	22,062.9

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

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

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Volante - 3571

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

DIRECCIÓN DE FINANZAS
Unidad de Operación Financiera
Coordinación de Presupuesto e Información Programática

Of. Nº 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/MMV/COMB/EGC Vt- 3120

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:

"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.

H. Consejo Técnico

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).*

GAZG/JACM/MACG/

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 988E02922001

ANEXO 2 (DOS)

"ANEXO TÉCNICO, TÉRMINOS Y CONDICIONES Y PRECISIONES TÉCNICAS"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO

Anexo Técnico

SGMP_AnexoTecnico

Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

Servicio Integral de Centros de Contacto de EL INSTITUTO Mexicano del Seguro Social 2022-2024

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contenido

1. Objetivo del Documento. 6
2. Objetivo. 6
3. Alcance. 6
4. Requerimientos técnicos. 9
4.1. Solución Tecnológica Multicanal. 10
4.2. Caracteristicas Técnicas de la Solución Tecnológica. 12
4.2.1. Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita. 15
4.2.2. CTI. (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés). 15
4.2.3. Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles). 16
4.2.4. Chat 18
4.2.5. Mensajeria Instantanea tipo WhatsApp o equivalente. 20
4.2.6. Correo Electrónico. 21
4.2.7. Redes Sociales 23
4.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales. 24
4.2.9. Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto). 30
4.2.10. Servicios Web. 31
4.2.11. Buzón de Voz 32
4.2.12. Sistema de Monitoreo. 33
4.2.12.1 De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas). 34
4.3. Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal. 35
4.3.1. CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento. 35
4.3.2. Mensajes de Texto SMS 41
4.4. Repositorio electrónico virtual. 41
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. 42
4.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones). 43
4.9. Estaciones de servicio. 48
4.10. Perfiles Operativos 52
4.10.1. De los agentes de atención del CCIMSS. 52
4.10.2. PS-I con Agente Básico 53
4.10.3. PS-I Agente Especializado. 53
4.10.4. Perfiles de personal dEL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS 56
4.10.4.1. Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato: 56
4.10.4.2. Gerente de Operación: 57
4.10.4.3. Gerente de Calidad: 58

4.10.4.4. Gerente de Capacitación: 59
4.10.4.5. Supervisor de operación: 60
4.10.4.6. Supervisor de Work Force Managment: 61
4.10.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment: 62
4.10.4.8. Analista de Calidad: 62
4.10.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos: 63
4.10.4.10 Analista de Mesa de Ayuda: 64
4.11. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad. 65
4.11.1. Capacitación inicial, EL INSTITUTO de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente: 66
4.11.2. EL LICITANTE presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá: 66
4.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato. 67
4.11.4. Referente al personal para inicio de operaciones por parte del Licitante, se requiere lo siguiente: 70
4.11.5. Proceso de Capacitación y Desarrollo. 70
4.11.5.1. El Modelo de Capacitación requerirá: 71
4.11.6. Aseguramiento de la Calidad. 73
4.12. Disponibilidad de la Infraestructura 74
4.13. Difusión del CCIMSS. 76
4.14. Procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración del CCIMSS. 76
4.15. De las instalaciones del CCIMSS. 78
4.16. Características de las salas de capacitación del CCIMSS. 81
4.17. De la infraestructura que deberá proveer el licitante. 82
4.18. De las Bases de Datos. 83
4.19. Mesa de Ayuda. 85
4.20. Contingencia o fuerza mayor. 86
4.21. Plan de recuperación en caso de desastres (DRP). 86
4.22. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de EL INSTITUTO como de algún otro Organismo Público o Privado. 87
4.23. Inicio y Finalización de los servicios. 88
4.24. De la transición y/o migración de los servicios: 90
5. Especificaciones técnicas. 93
5.1 Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones: 102
6. Perfil del Proveedor 102
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 109
8. Cronograma de actividades 122
9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse. 123
10. Requerimientos de arquitectura tecnológica. 124
10.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales. 124
11. Restricciones e interfaces con otros elementos. 132

11.1 Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio. 132
11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS. 134
11.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM) para la operación del Call Center. 134
11.2.1.1. Funcionalidad Firewall. 134
11.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS): 134
11.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN. 135
11.2.3. Especificación Normativa para la operación del Call Center. 136
12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación. 138
13. Apéndices 138

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
Versión 0.1	03/12/2021	Creación	RómuloVizzuett Martínez
Versión 0.2	27/01/2022	Revisión	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Versión 0.3	01/03/2022	Actualización	RómuloVizzuett Martínez
Versión 0.4	19/05/2022	Actualización	RómuloVizzuett Martínez
Versión 1.0	19/05/2022	Aprobación	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Versión 1.1	14/09/2022	Actualización	RómuloVizzuett Martínez
Versión 1.2	06/10/2022	Actualización	RómuloVizzuett Martínez
Versión 2.0	06/10/2022	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 de EL INSTITUTO Mexicano del Seguro Social" (CCIMSS), 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 de EL INSTITUTO Mexicano del Seguro Social" en adelante (CCIMSS), 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 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, 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, para lo cual EL LICITANTE deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en intalaciones propias dEL LICITANTE y en las que indique el IMSS donde se cuenta con espacio para instalar los servicios del presente proceso de contratación, lo anterior de conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico, debiendo incluir lo siguiente:

Partida Única

Dirección Normativa	Apéndice	Campaña
DIRECCIÓN JURÍDICA (DJ)	Derechohabiente y Contribuyante	Telefonía - Derechohabiente 1º y 2º Nivel
		Telefonía - Contribuyente 1º y 2º Nivel
		Chat - Derechohabientes 1º y 2º Nivel
		Chat - Contribuyentes 1º y 2º Nivel
		Mail - Derechohabiente 1º y 2º Nivel
		Mail Contribuyente 1º y 2º Nivel
		Persona Trabajadora del Hogar
		Empleador de personas trabajadoras del Hogar
Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	Departamento de Incorporación y Recaudación "Atención"
		Departamento de Incorporación y Recaudación "Denuncias"
		Cobranza
		Sistema de Dictamen Electrónico del IMSS (SIDEIMSS)
		Servicio Integral de Registro de Obras de Construcción (SIROC)
		Verificación Personal
		Bono COVID
		Vacuna COVID
	Entrega De Medicamentos	Entrega de Medicamentos
		Entrega de Medicamentos Out
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES (DPES)	Pensionados	Pensionados Inbound
		Pensionados SMS
		Pensionados Blaster
		Pensionados Chat
	Centros Vacacionales & Unidad de Congresos	Centros Vacacionales y Unidad de Congresos
	Nueva Normalidad	Nueva Normalidad
	Permiso COVID	Permiso COVID
	Bienestar Social	Bienestar Social
	Velatorios	Velatorios
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO (DIDT)	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19, Población general	Captura Vacunación Chiapas - Capturas Realizadas
		Captura Vacunación Chiapas - Llamadas Realizadas Docentes
		Vacunación Chiapas
	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19	Vacunación COVID SMS
		Backoffice Vacunación
		Backoffice Vacunación SMS
		Soporte Vacunación 4 Skill (Médicos)
		Out Vacunación
		Vacunación Médicos Out - Llamadas
		Vacunación Médicos Out - Capturas
		Vacunación Médicos SMS
		Vacunación Médicos Mail
	Certificados de Vacunación Nacional	Certificado de Vacunación - Correcciones Realizadas
		Certificado de Vacunación - Llamadas Realizadas
DIDT- CONAPO	Planificatel - Yo decido	Planificatel - Yo decido
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)

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

Las campañas que componen el Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024, objeto del presente Anexo Técnico, deberán operar de forma integral y completa, es decir, no podrán operar de forma paralela en el Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social Morelia, Michoacán para los ejercicios 2022-2024, durante el mismo periodo.

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

- EL LICITANTE deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administraración y operaración del servicio CCIMSS, en un centro de datos principal y un centro de datos alterno, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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.

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.

La prestación del servicio CCIMSS, 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.
- Implementar los procesos de vinculación electrónica no presencial entre el IMSS y la población derechohabiente.
- Difundir los servicios proporcionados por el IMSS a los usuarios, ya sean derechohabientes, contribuyentes o público general.
- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y a EL INSTITUTO , que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS.
- Monitorear y supervisar los servicios prestados, de acuerdo 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., a través de un grupo definido de agentes destinados a éste fin.
- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS., independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios por cualquier canal de atención.
- Atención de diferentes campañas que integrarán al CCIMSS., a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva).

- Facilitar la interacción electrónica no presencial a fin de acercar los servicios del IMSS a los derechohabientes, contribuyentes y público en general.
- Habilitar la proximidad del IMSS con los derechohabientes, a través de las campañas que integran el servicio CCIMSS.
- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento.
- EL LICITANTE deberá ofertar la aplicación de las carácteristicas y especificaciones para todas las campañas que que conforman el CCIMSS definidas en los Apéndices correspondientes a cada una de ellas, 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 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 incluyendo como parte de su proposición la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros, así como capacidad de procesamiento, hardware, software, licencias de uso y todo lo necesario para su desarrollo, implementación, habilitación, migración y puesta a punto para el inicio de la

operación, detallando la composición y relación entre los componentes de la Solución tecnológica ofertada.

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

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

Las licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS EL 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, 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, 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, la cual debe cumplir cuando menos con lo siguiente:

- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS, debe ser a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, 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 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 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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 a EL LICITANTE la habilitación de 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- La solución tecnológica ofertada debe contar con un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o equivalente y demás componentes).
- La solución tecnológica ofertada debe permitir la administración y distribución de las llamadas, chat´s y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, deben permitir el manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), además de proveer monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el Anexo Técnico y sus Apéndices.
- La solución tecnológica ofertada debe permitir el tratamiento específico a las llamadas, chat´s y correos electrónicos en cola de espera que incluya opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente y tomar decisiones de enrutar la interacción dependiendo de la disponibilidad de los agentes de acuerdo con lo especificado por cada área usuaria de campaña en el apéndice correspondiente.
- La solución tecnológica ofertada debe contar con la capacidad de recibir, registrar y gestionar contactos asignando de manera automática al grupo de trabajo correspondiente (agentes multi skill jerarquizado) para cada una de las campañas o para la atención de varias campañas con un mismo agente de atención del Centro de Contacto.
- 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 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 se autoriza que durante los primeros 60 días que corresponden a la implementación/migración y puesta a punto, se comuniquen a EL INSTITUTO mediante un enlace VPN SD-WAN a través de internet usando el protocolo IPSEC.

- La solución tecnológica ofertada deberá contar con funcionalidades de CTI (Computer Telephony Integration) para manejo y operación de los agentes PS-I y PS-P, así mismo deberá tener la capacidad de integración con las aplicaciones que EL INSTITUTO determine y que serán necesarias para la consulta/registro y gestión de cada campaña que conforma al CCIMSS
- La solución tecnológica ofertada debe contar con la funcionalidad de grabación de interacciones de audio y video con formatos MP3, MP4, WAV, WMP o cualquier formato que EL INSTITUTO autorice previa propuesta y justificación por parte de El licitante.

EL LICITANTE deberá ofertar, describir, documentar y detallar el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de la Solución Técnológica del CCIMSS:

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 a EL 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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 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.
- 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 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 a través de "Agentes virtuales" (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).

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

- Proveer, habilitar, administrar e implementar el árbol de decisiones que EL INSTITUTO defina al inicio del servicio, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar las mejoras, adiciones y cambios que EL INSTITUTO indique durante la vigencia del contrato en el árbol de decisiones, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR, a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte de EL INSTITUTO .
- Modificar previa solicitud por escrito de EL INSTITUTO , las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte de EL INSTITUTO .
- Proveer, habilitar, administrar e implementar un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la reproducción de grabaciones informativas que EL INSTITUTO determine, durante el tiempo de espera en línea telefónica del usuario, antes de que este sea atendido por un agente o por el IVR. EL INSTITUTO podrá solicitar que las grabaciones sean realizadas por EL 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.

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 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 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 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 de EL INSTITUTO , el costo del chat restante posterior a la transferencia deberá ser considerado para facturación como costo PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I.
- EL 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 y los usuarios operadores del servicio

(PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de la plataforma denominada Whatsapp o equivalente, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.

- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y 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 y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO .
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para Whatsapp o plataforma equivalente y en el presente Anexo Técnico, en que se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones simultaneas sin que esto impacte la calidad del servicio, por lo cual, el pago de este servicio será por minuto de agente logueado.
- Para este servicio, EL 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 y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos Institucionales de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, EL LICITANTE suministrará la solución completa incluyendo la

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO .

- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera EL INSTITUTO por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, EL INSTITUTO podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- Dependiendo del tipo de servicios, los correos para atender el servicio a usuarios finales podrán ser de dominio IMSS o en su caso podrán ser de dominio 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 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 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATO

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 y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de Redes Sociales, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, EL LICITANTE suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO .
- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera EL INSTITUTO por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, EL INSTITUTO podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para redes sociales y en el presente Anexo Técnico, se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS al inicio de operaciones.
- Se considera que un agente humano puede atender hasta 4 sesiones 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 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 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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
- 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 de forma que se provean los servicios institucionales solicitados por los usuarios del CCIMSS mediante el servicio sin la intervención de agentes de atención humano, pudiendo desbordar la atención en agente humano a petición del usuario del servicio.
- EL 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 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 y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer atención a los usuarios a través de los Servicios Web Institucionales, descritos en el presente a través de accesos a internet por parte de los usuarios / operadores del CCIMSS utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos centrales de CCIMSS 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 y en su caso, dentro de las páginas web de EL INSTITUTO .
- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera EL INSTITUTO por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, EL INSTITUTO podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios que permita la concertación, confirmación, cancelación y emisión de avisos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 de EL 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 La habilitación del audio y video se aplicará conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico.
- Las grabaciones serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea, por el periodo que indique EL INSTITUTO , de al menos 30 días naturales.
- Las grabaciones producto de las interacciones de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el CCIMSS serán entregadas en un dispositivo electrónico como parte de los entregables mensuales del servicio al Administrador del Contrato, EL 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, ya que la herramienta especificada en este punto solo servirá como un canal adicional para

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

enviar comentarios en vivo entre los supervisores y los agentes de atención de la campaña respectiva.

- Acceso a la Intranet de EL INSTITUTO para la consulta de temas.
- Posterior al periodo de consulta de las grabaciones on-line y entrega de las mismas en medios electrónicos, EL 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, 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 la cual debe cumplir con lo siguiente:

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

La Solución Tecnológica de CCIMSS 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

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

BI Business Inteligence (Inteligencia de Negocio)

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

El Área Técnica/Requirente determinará a El 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 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 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 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 de EL 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 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.

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Para las campañas de servicios DIR se requiere una máscara de captura con campos y reglas de negocio por cada uno, estas serán determinadas por EL INSTITUTO.
- Todas las interacciones deberán de tener un folio de campaña e ID de interacción y serán alojadas en los servidores del Instituto.
- Se requiere un módulo de búsqueda de tickets para su seguimiento.
  - Los campos de búsqueda serán por RFC, rango de fecha (siendo la última fecha de gestión la que se tomará en cuenta) o folio de campaña.
  - Se requiere que los reportes de la solución propuesta para todas las campañas que aplique, contengan al menos la información de todas las interacciones de los medios de captación y canales de servicio remotos.
  - RFC
  - Nombre o razón social
  - Listado de teléfonos y su calificación registrada por el agente
  - Intentos de contactación por cada número registrado.
  - Listado de correos electrónicos y su calificación registrada por el agente.
  - Histórico de interacciones de contactación y seguimiento de todas las campaña, permitiendo segmentarlas.
  - Número de folio.
  - Fecha y hora de cada gestión.
  - Desglose de tiempos por estado de cada gestión.
  - Campaña.
  - Nombre del agente.
  - Login ID del agente.
  - DID (Número telefónico) del usuario con clave lada (10 dígitos) de la gestión completa de todas las campañas.
  - Cantidad y porcentaje de Interacciones entrantes, atendidas, abandonadas y transferidas.
  - Tiempo promedio de llamada/ interacción por agente.
  - Tiempo promedio de ASA, es decir, tiempo promedio de respuesta.
  - Tiempo total de conexión por agente, con desglose de estados y auxiliares.
  - Reporte de la trazabilidad específica de cada una de las llamadas, desde el contacto del usuario hasta su conclusión, incluyendo para llamadas telefónicas opciones seleccionadas en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
  - Cantidad de llamadas/ interacciones totales en espera
  - Cantidad de llamadas/ interacciones por Direct Inwart Dialing o Direct Dial-In (DID) del número telefónico tanto de entrada como de salida.

- Cantidad de chat y correo electrónico por agente.
- Cantidad de llamadas/ interacciones concluidas por el usuario o cortadas por el agente.
- Cantidad chats concluidos por el usuario o cortados por el agente.
- Debe permitir exportar la información contenida en este sistema a efecto que el IMSS pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar al menos en los formatos *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC. Lo anterior sin perjuicio del que EL INSTITUTO defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información.
- La herramienta debe permitir el ingreso de los agentes y supervisores a través de usuario y contraseña, y debe contabilizar el tiempo de conexión, debiendo mostrar en un reporte el nombre del agente, LoginID, tiempo de conexión, tiempo de desconexión, momentos de Login y Logout, por día, periodo y campaña; en caso de utilizar los auxiliares y estados, también deben ser contabilizados

La Solución Tecnológica de CCIMSS que oferte el 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.

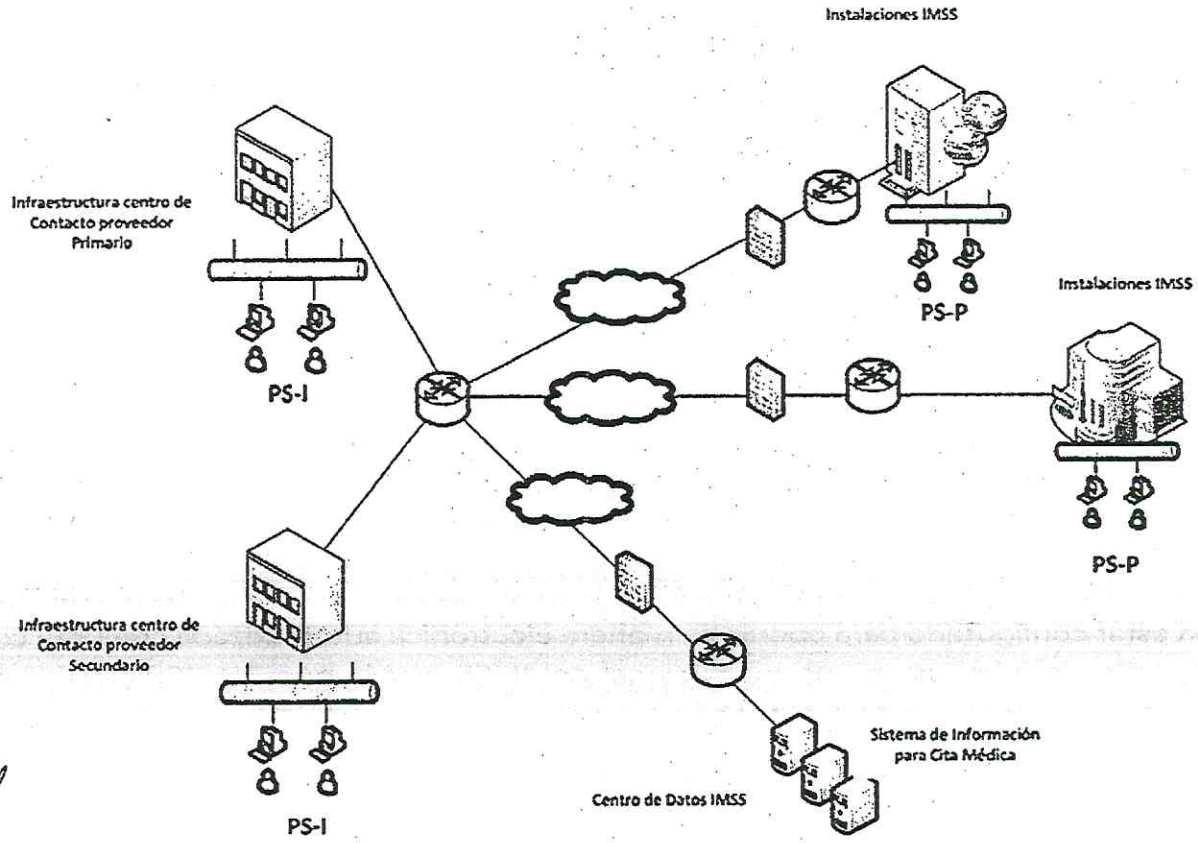
Esta Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets deberá estar configurado para operar de manera electrónica automatizada conjunta con la herramienta de mesa de ayuda institucional del IMSS, por lo que EL LICITANTE deberá ofertar esta configuración para operación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

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 a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) entre los PS-I Básico, PS-I Especializados y PS-P, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en San Luis 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 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 deben incluir en todos sus componentes tecnología de fibra óptica y ser independientes en sus trayectorias y con ancho de banda suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al CCIMSS

- Los enlaces de comunicaciones de EL LICITANTE entre su site principal ofertado y aquellos site donde proporcione el servicio CCIMSS deberán contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS que de ahí operen, EL INSTITUTO podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por EL 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 Datos de EL INSTITUTO , se ubican en Camino a la Presa San José número 2055, colonia Lomas 4 sección, C.P. 78216, San Luis Potosí, S.L.P.

  - En las siguientes instalaciones de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, que se ubican en las siguientes direcciones, no se requieren enlaces de telecomuncaciones, sin embargo si deberán instalarse equipos de computo del tipo PS-P:

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

EL 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.

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

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

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones de EL INSTITUTO ubicadas, en la UMAE Siglo XXI y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de computo del Licitante, como a la red de EL 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 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 en la herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del CCIMSS actualmente EL INSTITUTO cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que EL 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 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

presente documento, apéndices de campaña y apéndice de Interoperabilidad con Base de Datos Institucionales, las bases de datos del licitante.

- El registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabildad con Bases de Datos Institucionales.

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.

4.9. Estaciones de servicio.

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

Módulo Base para Agentes y supervisores:

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

Equipo de 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Es responsabilidad dEL LICITANTE el suministro del cableado, equipos terminales, software con capacidad para acceder y administrar el CCIMSS licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios, así como todo lo necesario para la correcta operación en red.
- El cobro de las estaciones habilitadas para PS-P deberá realizarse de acuerdo con los minutos de operación en la herramienta provista por el Licitante, esto es, se deberá facturar a partir del proceso de log-in a la herramienta dEL LICITANTE y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de log-off.
- En caso de que un agente PS-P no tenga actividad en un periodo continuo de 10 minutos 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 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 de EL INSTITUTO a utilizar por Mesa de Servicio de Tecnológico y Supervisores PS-P, deberá:

- Habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o EL INSTITUTO .
- En las estaciones de trabajo con sistemas de almacenamiento extraíbles y de grabación en medio externo (DVD, CD, entre otros), dichos puertos y/o periféricos deberán tener la capacidad de ser bloqueados a petición del área administradora del contrato o de EL INSTITUTO .

- La instalación de software antivirus, spyware y malware entre otros, debidamente licenciado, EL INSTITUTO deberá contar con copia del licenciamiento vigente que ampare el uso de dicho software durante la vigencia del contrato.
- EL 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 de EL 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 de EL 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

de que sea instalada y operada en el mismo inmueble donde se habilite el centro de datos en instalaciones IMSS en .

4.10. 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.

4.10.1. De los agentes de atención del CCIMSS.

- 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 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 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 el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyan todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones de EL INSTITUTO ;

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

4.10.2. PS-I con Agente Básico

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

4.10.3. 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 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 de EL 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 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
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por EL LICITANTE para el servicio del CCIMSS así como conocer y manejar las funcionalidades de telefonía, chat y correo electrónico y aquellas necesarias para la operación de la campaña donde EL LICITANTE 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 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 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

contabilizadas por agente" a la solución propuesta por el Licitante, los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.

4.10.4. Perfiles de personal dEL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS

EL LICITANTE debe ofertar personal propio necesario para la operación y administración del CCIMSS de conformidad con los siguientes perfiles:

Cada campaña debe contar con los perfiles operativos, de supervisión y seguimiento operativo manejados por la industria de los centros de contacto, considerando la habilitación los siguientes perfiles base o equivalente por parte 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:

4.10.4.1. 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 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

4.10.4.2. 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Cartas de recomendación:

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

4.10.4.3. 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

4.10.4.4. 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

4.10.4.5. 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 de EL INSTITUTO , antes de su liberación en operación.

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

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

Experiencia: De al menos un año en servicios de supervisión y monitoreo Centros de Contacto y Atención a Clientes.
Certificaciones o diplomas: Contar con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:
- Liderazgo y coaching.
- Manejo de office

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

4.10.4.6. 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4.10.4.7. 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

4.10.4.8. 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

4.10.4.9. 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

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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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

4.10.4.10 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 foundation.
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 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 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.

4.11. 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 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

4.11.1. Capacitación inicial, EL INSTITUTO de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente:

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

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 incluyendo la documentación soporte correspondiente con la frecuencia que EL INSTITUTO determine, asimismo las áreas requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas.
- La capacitación inicial por parte de EL INSTITUTO será impartida a un grupo de capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I del licitante.
- Las capacitaciones subsecuentes deberán ser realizadas por personal dEL LICITANTE de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

4.11.2. 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 de EL 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.
- 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 de EL INSTITUTO y/o terceros, visitas de supervisión, auditorias, análisis de reportes, audio de las llamadas, chats, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los solicitantes del servicio del CCIMSS 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:

4.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

Una vez iniciada la operación y que EL INSTITUTO ya capacitó al personal del licitante, las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo del licitante, para lo cual habilitará sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo a las solicitudes de EL 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 de EL 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 EL LICITANTE debe incluir todo lo relativo a los procesos de capacitación como: material didáctico, uso de las herramientas proporcionadas por el Licitante, sistemas operativos, mejores prácticas, atención al cliente y procesos internos del CCIMSS Esta etapa de la capacitación deberá ser descrita y detallada por los Licitantes tal y como será implementada una vez adjudicado el contrato.

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

Los PS-I propuestos por EL LICITANTE para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Mesa de Servicios Tecnológicos y Cita Médica o cualquier otra que genere e indique EL INSTITUTO , serán evaluados en los temas institucionales, a través de una herramienta de evaluación en línea proporcionada por EL LICITANTE (se deberá detallar la solución de evaluación en línea), a la cual deberá tener acceso para su consulta las áreas de EL INSTITUTO . Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de

evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente de EL INSTITUTO.

EL 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 de EL 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 de EL 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 de EL INSTITUTO la solicitud de ejercer los servicios de éste contrato para nuevas campañas, EL LICITANTE contará con un

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

período máximo de dos semanas a partir de la solicitud, para habilitar los servicios solicitados incluyendo la habilitación de infraestructura, y la capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados se realizará de conformidad con el plan de trabajo correspondiente.

4.11.4. 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 personal de EL INSTITUTO transferirá la metodología y protocolos de atención del servicio al personal de EL LICITANTE con los roles de: capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I. El personal de EL INSTITUTO continuará realizando dicha actividad durante el primer mes posterior al inicio de la operación y cuando se requiera para mejorar los niveles de atención.

Para todas las campañas, el administrador del contrato podrán brindar sesiones de capacitación y asesoría durante la vigencia del mismo o cuando lo determinen necesario para mejorar los niveles de atención por parte de EL 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.

4.11.5. 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 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 de EL INSTITUTO , esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.
- Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al 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 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.

4.11.5.1. 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 de EL 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 de EL INSTITUTO , aun considerando si se presenta a un público representativo reducido. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por EL LICITANTE para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por EL INSTITUTO .

Aplicación.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 de EL 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 de EL INSTITUTO , esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato.

Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al 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.

4.11.6. 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 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 de EL INSTITUTO validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.
- Los supervisores de las campañas CCIMSS antes de su liberación a operación deberán contar con el 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4.12. 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 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 de EL INSTITUTO respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades de EL INSTITUTO y de los peticionarios del servicio. Se requiere que EL 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.

ANEXO TÉCNICO
Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024

Dirección	Nombre del Apendice	Campaña	2019 Interacciones Atendidas	2020 Interacciones Atendidas	2021 Interacciones Atendidas
DJ	Derechohabiente y Contribuyente	**Total DH&CB**	**2,277,782**	**2,594,730**	**2,079,744**
		Telefonia - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	1,067,134	1,137,714	924,730
		Telefonia - Contribuyente 1º y 2º Nivel	712,239	747,981	602,927
		Chat - Derechohabientes 1º y 2º Nivel	163,153	302,568	241,854
		Chat - Contribuyentes 1º y 2º Nivel	232,195	299,520	256,750
		Mail - Derechohabiente 1º y 2º Nivel	32,506	26,100	-
		Mail Contribuyente 1º y 2º Nivel	3,617	2,805	-
		Persona Trabajadora del Hogar	39,706	47,177	30,765
		Empleador de personas trabajadoras del Hogar	27,242	30,865	22,718
DIR	Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	**Total DIR**	**918,405**	**654,105**	**1,233,480**
		Departamento de Incorporación y Recaudación "Atención"	20,316	48,602	65,271
		Departamento de Incorporación y Recaudación "Denuncias"	7,337	6,111	7,483
		Cobranza	847,524	560,440	1,092,695
		Sistema de Dictamen Electrónico del IMSS (SIDEIMSS)	10,186	7,983	6,590
		Servicio Integral de Registro de Obras de Construcción (SIROC)	27,222	18,178	19,479
		Verificación Personal	5,820	12,791	22,661
		Bono COVID	-	-	14,377
		Vacuna COVID	-	-	4,924
	Entrega De Medicamentos	**Total Entrega de Medicamentos**		**1,779,641**	**1,120,472**
		Entrega de Medicamentos	-	72,747	26,467
		Entrega de Medicamentos Out	-	1,706,894	1,094,005
DPES	Pensionados	**Total Pensionados**	**86,446**	**619,348**	**253,288**
		Pensionados Inbound	85,811	181,606	239,595
		Pensionados SMS	-	618,594	-
		Pensionados Blaster	-	8,081	-
		Pensionados Chat	635	11,067	13,693
	Centros Vacacionales & Unidad de Congresos	Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	29,118	11,707	19,481
	Nueva Normalidad	Nueva Normalidad	-	69,787	13,479
	Permiso COVID	Permiso COVID	-	-	53,240
	Bienestar Social	Bienestar Social	8,247	4,605	4,465
	Velatorios	Velatorios	3,612	3,668	2,372
DIDT	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19, Población general	**Total Población General**		-	**265,401**
		Captura Vacunación Chiapas - Capturas Realizadas	-	-	257,638
		Captura Vacunación Chiapas - Llamadas Realizadas Docentes	-	-	3,710
		Vacunación Chiapas	-	-	4,053
	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19	**Total Sistema Informático Nominal**	-	**17,648**	**1,034,408**
		Vacunación COVID SMS	-	1,139	-
		Backoffice Vacunación	-	-	86
		Backoffice Vacunación SMS	-	2,706	-
		Soporte Vacunación 4 Skill (Médicos)	-	-	63,130
		Out Vacunación	-	-	124,872
		Vacunación Médicos Out - Llamadas	-	290	186,090
		Vacunación Médicos Out - Capturas	-	12,160	1,234
		Vacunación Médicos SMS	-	1,353	644,453
		Vacunación Médicos Mail	-	-	14,543
	Certificados de Vacunación Nacional	**Total Certificados de Vacunación Nacional**		-	**193,160**
		Certificado de Vacunación - Correcciones Realizadas	-	-	180,669
		Certificado de Vacunación - Llamadas Realizadas	-	-	12,491
CONAPO	Planificatel - Yo decido	Planificatel - Yo decido	3,872	3,200	5,024
OIC	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)	21,546	27,498	43,670

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 de EL INSTITUTO.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4.13. Difusión del CCIMSS.

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

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

- El material deberá ser presentado de 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.

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

EL LICITANTE deberá ofertar al IMSS, los procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración necesarios para la correcta prestación del servicio CCIMSS.

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.
- Proceso para la Implementación para cada uno de los canales de atención.
- Proceso de Operaciones para cada uno de los canales de atención de entrada.
- Proceso de Operaciones para cada uno de los canales de atención de salida.
- Proceso para atención, gestión y control de las quejas y sugerencias de los usuarios del servicio, el cual deberá incluir las acciones correctivas y su aplicación.
- Procedimiento para el alta y baja de políticas de seguridad.
- Procedimiento general para reclutamiento, selección y contratación de personal necesario para la prestación del servicio CCIMSS

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

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

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

4.15. De las instalaciones del CCIMSS.

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

EL LICITANTE debe de ofertar un Centro de Contacto principal y un Centro de Contacto alterno para operaciones en instalaciones propias o arrendadas; para lo cual deberá incluir en su propuesta técnica la descripción 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 principal y alterno ofertados 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 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 por parte de área usuarias de las campañas o el personal que él designe, así como al área técnica de EL INSTITUTO; para acreditar este requisito deberá presentar fotografías en las que se pueda apreciar el sistema de circuito 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; 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 (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 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 de EL LICITANTE deben contar con los controles de humedad y temperatura que requiera la infraestructura instalada para atender los servicios del CCIMSS.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 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 cumpliendo con todos y cada uno de los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el presente documento; así como también,debido a la importante y crítica operación del servicio CCIMSS requerida por EL INSTITUTO , EL 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 de EL 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 deberá ofertar un Centro de Contacto Alterno, el cual deberá cumplir con las mismas características, especificaciones y certificaciones del Centro de Contacto Principal, las cuales deberás ser descritas detalladas y documentadas en su propuesta técnica.

4.16. Características de las salas de capacitación del CCIMSS.

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

- EL LICITANTE deberá proveer al menos dos (2) aulas de capacitación en instalaciones de EL LICITANTE.
- 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (25) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, EL 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 de la campaña que se solicite.
- Las salas de capacitación deberán contar con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación dE EL LICITANTE al personal MSS, se realizará en instalaciones de EL INSTITUTO .

4.17. De la infraestructura que deberá proveer el licitante.

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

4.18. De las Bases de Datos.

EL LICITANTE será el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el CCIMSS durante la vigencia del contrato; debiendo cumplir con los estándares de seguridad (basado en ISO 27001:2013) y Normatividad vigente en materia de Protección de datos Personales. EL 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 la integración de una base de datos derivados de las solicitudes de atención por cualquier medio de captación y campaña, a fin de:

- Gestionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas diarias.
- Contar con un administrador de estadísticas automatizado.
- Permitir la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores, conforme a los requerimientos de EL INSTITUTO .
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Durante la vigencia del servicio se otorgará acceso a toda la información generada por campaña al personal que EL INSTITUTO designe. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, EL LICITANTE apoyará y capacitará al personal que EL INSTITUTO designe por escrito para realizar las consultas de información que esta necesite.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQIJ, ODBC.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.

- Integra una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que EL INSTITUTO entregue al Licitante, o bien, con la que se genere durante la prestación del servicio.
- Proporcionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas al menos con respaldos totales semanales (los domingos) e incrementales diarios.
- Permitir la administración de la base de datos desde al menos 3 tipos de navegadores: Microsoft Internet Explorer versión 9 o superior, Mozilla Firefox versión 34 o superior y Google Chrome en su más reciente versión.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad de la base de datos, sin aplicar una herramienta de terceros.
- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.Net, OLE.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- La base de datos incluyendo las grabaciones deberá ser almacenada en el sistema al menos 30 días naturales y permitir ser consultada, debiendo EL LICITANTE realizar respaldos de la base de datos incluyendo grabaciones de las llamadas y entregarlos vía oficio en disco duro externo o medio de almacenamiento óptico (CD o DVD) al Instituto de manera mensual adjunta a la factura correspondiente por campaña.
- Contará con las respectivas licencias del software que para fines de proporcionar el servicio utilice, así como aquellas necesarias para las consultas remotas por parte de cada campaña que así lo solicite.
- Para asegurar la integridad de la información alojada en la base de datos de la herramienta que proporcione EL LICITANTE se realizarán de forma enunciativa más no limitativa las siguientes acciones:
- Durante el segundo mes de iniciada la operación, el password de administración de la herramienta que genere la información electrónica para la evaluación de los indicadores de niveles de servicio establecidos, deberá ser modificada, de tal manera que la mitad del password sea conocido únicamente por personal de EL 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 de EL 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.

4.19. Mesa de Ayuda.

EL LICITANTE deberá proporcionar el personal de soporte en "sitio" dentro de las instalaciones de EL INSTITUTO , los cuales integraran la Mesa de Ayuda de servicio CCIMSS dicho personal deberá cumplir con carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información y contar con la experiencia comprobada en las soluciones que EL 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 en cada inmueble.

EL LICITANTE deberá ofertar, proporcionar, detallar y habilitar una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones de EL INSTITUTO (a propuesta), para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por EL INSTITUTO y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo días 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 de EL LICITANTE a efecto de garantizar el correcto inicio de operaciones por parte del personal operativo del centro de contacto, asimismo, proporcionará a EL INSTITUTO al menos 2 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en TOKIO, TOLEDO, REFORMA, CMN Siglo XXI, AV. REVOLUCIÓN, VILLAONGÍN y en los inmuebles designados por EL INSTITUTO donde se habiliten servicios de PS-I, PS-P o PS-I Especializado) que cuenten con equipo de telefonía celular para reportar incidentes dentro y fuera de estos horarios. El costo de este personal de soporte técnico en sitio debe estar incluido en el costo del servicio del CCIMSS por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.

EL 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

solución definitiva. La entrega del mencionado reporte no deberá exceder las 24 horas posteriores al inicio de la incidencia.

4.20. Contingencia o fuerza mayor.

En caso de que EL INSTITUTO por causas fortuitas o de fuerza mayor, se vea imposibilitado a brindar el servicio de atención telefónica, generación de llamadas, atención de chat, correo electrónico, pagina web, en sus instalaciones por parte de los PS-I Especializados, PS-P, EL 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 de EL 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 Centro de Contacto (CCIMSS) que pudieran verse afectadas, deberán estar situadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

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

4.21. 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 a EL INSTITUTO. De igual manera deberá exhibir información probatoria de pruebas exitosas de su plan de DRP alineadas con la aprobación de algún organismo regulador o usuario.

EL 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.

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

EL 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 de EL INSTITUTO , y que genere estadísticas de flujo de interacciones y personal disponible en tiempo real teniendo EL INSTITUTO acceso total a la información en sitio.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la infraestructura necesaria para conectarse por medio de aplicaciones electrónicas a los servicios y aplicativos electrónicos de la nube privada que el IMSS le determine a EL LICITANTE para optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del CCIMSS pudiendo ser el registro calendarizado de cita médica, base de datos de derechohabientes, consulta de vigencia de derechos entre otras, las cuales serán definidas para cada campaña.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la solución de servicios de centros de contacto que, en caso de requerirse, deberá integrarse a otro servicio de Centro de Contacto ya sea en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de EL INSTITUTO como de algún otro Organismo Público o Privado:

  - Utilizará tecnologías y estándares descritos en este documento y/o aquellas adicionales que EL 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 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.

4.23. 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 de EL INSTITUTO , un plan integral de migración de los servicios, información y documentación objeto del presente servicio.

Dos meses previos a la finalización del contrato y al finalizar el contrato del CCIMSS, EL 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 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 EL LICITANTE debe entregar los documentos que soporten y acrediten el borrado seguro de la información de EL 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.

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

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

Para lo cual EL 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 de EL 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 de EL 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 de EL INSTITUTO .	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica del IMSS. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico.	Funcionales
	Agente Básico o Estandar (PS-I) a 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. 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	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	con cargo al proveedor.	con la infraestructura telefónica del Licitante. La atención realizada será con personal que 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. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico.	Funcionales
Llamadas de Salida	Agente Especializado (PS-I) a través de alguna línea con cargo al proveedor	Atención de las llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Especializado.	Funcionales
Posiciones Propias de Servicio	PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, sin incluir el operador humano para la atención de las interacciones en los medios de captación designados.	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 dominio deberá ser cedido al término de la vigencia de los servicios.	Funcionales
Correo Electrónico	Envío Masivo	Servicio utilizado que permite el envío masivo de correos electrónicos para compartir notificaciones personalizadas o genericas a los usuarios y público en general del IMSS.	Funcionales

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
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 pueden comunicarse a través de conexiones vía internet para temas de servicios institucionales.	Funcionales
Mensajes de Texto (SMS)	Entrada de SMS	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío y recepción de mensajes cortos (también conocidos como	Funcionales

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		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 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	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		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)	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	Funcionales

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		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.	
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	Funcionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
		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.	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 Servicio CCIMSS incluyendo cada una de las campañas que lo conforman; los cuales serán verificados y autorizados por el IMSS	Funcionales
Costo de migración	Transición y migración de los servicios de Centros de Contacto que	Se cuenta con un periodo aproximado de cuarenta días naturales contados a partir del día natural siguiente a la fecha	Funcionales

Componente o Servicio	Descripción	Especificación	Tipo
	hayan venido utilizando EL INSTITUTO en contratos anteriores	de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma.	
Tiempo de afectación de la migración	Tiempo ofertado por EL 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

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" o servicios similares, 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** 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.

- 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 **4.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS** para lo cual deberá presentar, de acuerdo a lo requerido para cada perfil, certificado de estudios, título o cédula profesional,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 **4.10.4. Perfiles de personal dEL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS**

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,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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 de EL 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 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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Desde el inicio de operaciones del CCIMSS para cada campaña se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes, cualitativos y cualitativos de manera enunciativa más no limitativa, siempre y cuando estén de conformidad al presente anexo técnico.

EL 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 de EL INSTITUTO parametrizar la información (los campos) y periodos de tiempo del reporte, de manera que los servidores públicos que para tal efecto designe EL INSTITUTO puedan diseñar la matriz y seleccionar los campos a utilizar, así como agregarlos o no.

Incluirán reportes de tiempos de disponibilidad y no disponibilidad por ejemplo interrupción (caída de la operación, fallas del servicio) del CCIMSS para los caso de indisponibilidad, el reporte correspondiente indicará las causas de raíz que provocaron la interrupción del servicio, así como el plan de trabajo para solucionar las causas raíz a fin de evitar subsecuentes interrupciones.

Se deberá proporcionar como parte de la propuesta, capacitación al personal IMSS que operará la propuesta tecnológica, además, los manuales e instructivos (en español latino) de operación y supervisión del sistema propuesto de la solución del Centro de Contacto (CCIMSS) por parte del Licitante. Asimismo, al inicio del servicio, deberá entregar estos manuales acordes a la operación requerida por EL INSTITUTO , por lo que en caso de incumplimiento se aplicará la deductiva correspondiente.

EL LICITANTE debe proporcionar, habilitar y documentar el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica, mediante la cual cuente con un **módulo de reporteo** que forme parte del sistema integral electrónico ofertado, dedicado al reporteo, administración, monitoreo y generación de estadísticos de la información contenida en la base de datos para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las interacciones recibidas, atendidas, entre otras por los PS-I, PS-P, PS-I Especializado, que incluya una opción para reportes en tiempo real y que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo por campaña, supervisor, horario, DID del número telefónico, dirección IP, número de folio o ID único, así como otros grupos a definir con las características que se definan por parte del personal de EL 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Permitir que la información histórica pueda ser reportada y exportada, tanto a reportes concentrados de tipo anual, mensual, semanal, diario y en intervalos de medias horas. En su caso, el detalle de la información reportada podrá ser solicitada por parte de EL INSTITUTO al Licitante en archivos en medios electrónicos (DVD o dispositivo USB o Disco duro externo).

Contar con alertas programables al respecto de las variables del CCIMSS para las interacciones de los diferentes servicios de atención a nivel agente y campaña como:

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

Estas alertas e indicadores se deberán poder visualizar por los usuarios designados por EL INSTITUTO y área requirente desde las instalaciones del IMSS en los equipos habilitados por el Licitante. Las alertas antes detalladas son de carácter enunciativo más no limitativo.

EL LICITANTE deberá exportar la información contenida en este sistema a efecto de que EL INSTITUTO pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar en los formatos *.MDB,*.XMLS, *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC y *.DBD. Lo anterior sin perjuicio del que EL INSTITUTO defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información.

Durante el ejercicio del contrato de manera mensual, dos meses previos y a la conclusión del contrato, EL LICITANTE deberá documentar y entregar al Instituto en formato

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

- Información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte dEL LICITANTE en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que EL INSTITUTO determine) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, EL LICITANTE deberá habilitar un repositorio electrónico virtual donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicios, entregables periódicos y por única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el anexo técnico, apéndices y términos condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato, la cual deberá tener permisos de accesos a cada administrador de cada campaña y al área técnica, así mismo, deberá ser exportada al término del contrato a fin de entregar de manera concentrada en un dispositivo electrónico la documentación al administrador de cada campaña y al área técnica.
- El informe deberá incluir todo lo relativo al código fuente para la operación del servicio de centros de contacto, tales como interfaces, protocolos, desarrollos, CRM, bases de datos y su documentación (entidad / relación), así como la configuración de todos los equipos y servicios utilizados en el servicio, incluyendo los diagramas o relaciones entre estos dispositivos o servicios que deberá entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por el licitante.
- Información del sistema de seguimiento y monitoreo de las operaciones por campaña, que muestre la cantidad de usuarios firmados o registrados en la herramienta de centros de contacto, así como el detalle de las llamadas entrantes, atendidas, abandonadas, incluyendo los acumulados del día/mes y año. A mes vencido, este tablero les permitirá a cada campaña conocer el concentrado mensual de minutos de servicio en cada una de las modalidades, así como la propuesta de aplicación de penas convencionales y deductivas de acuerdo a los niveles de servicio determinados por herramienta electrónica de centros de contacto habilitada por el licitante, a fin de que cada administrador de cada campaña pueda analizar dicha información y en su caso, validar o comentar esas cifras y montos de facturación, penas y deductivas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

EL LICITANTE debe detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la elaboración y entrega de los reportes durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.

La solución del CCIMSS propuesta por EL LICITANTE proporcionará los Reportes que se enlistan de manera enunciativa más no limitativa en la siguiente tabla, los mismos serán entregados a cada campaña además de aquellos que sean especificados por las campañas en los apéndices correspondientes. Así mismo durante la vigencia del contrato los administradores de las campañas y el área técnica, podrán solicitar la incorporación de nuevos reportes, lo anterior con base en las necesidades operativas.

Anexo se describen los reportes mínimos generales para la prestación del servicio, a los que se deberán agregar los especificados en los apéndices para cada campaña y solicitados por las áreas usuarias:

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
1	Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo: Número identificador de llamada. Número de teléfono origen/destino (DID). Fecha. Hora Ciudad. Estado. Duración. Agente Supervisor Tipificación Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. Tiempos totales de espera. Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). Reportes FCR (First Contact Resolution).	Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).
2	Reporte de encuestas de satisfacción	Para Todas las campañas que cuenten con el servicio de encuesta de satisfacción.	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: Por PS-I y PS-P Por día Por mes (consolidado mensual) Por nivel de servicio Por campaña Por opción seleccionada Por Supervisor	Quincenal (al segundo día hábil posterior al corte –antes de las 11:00 horas)
3	Reporte de Niveles de Servicio	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: Recibidas Abandono Total Abandono mayor al ASA establecido en Anexo Técnico Atendidas Nivel de Servicio AHT ASA (velocidad de respuesta de interacciones) % de llamadas enviadas tiempo de espera	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00)
4	Reporte de Rotación de personal	Todas las campañas donde aplique.	Relación de personal del Licitante que atiende las diferentes campañas y su estatus (bajas, altas, activo) durante el periodo de medición (Emisión IMSS). La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula: % de Rotación = [(Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada) *100 Total de plantilla autorizada= Personal autorizado por las áreas requirentes.	Mensual (7 días hábiles posterior a la fecha que se reporta antes de las 11:00 horas en sus diferentes medios de atención)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante 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)	
5	Reporte de contactación de llamadas de salida	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID´s de llamadas de salida con: Contacto efectivo Contacto No Efectivo No contactados	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)
6	Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle del total de llamadas recibidas fuera de la ventana de servicio con la siguiente información: ID Número telefónico de origen Datos del usuario Motivo de la interacción Tiempo promedio de llamada Fecha y horario de llamada	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00 horas-)
7	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Campaña Cobranza DIR Denuncias OIC 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)
8	Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.	Todas las campañas.	Reporte de minutos que incluye: La Disponibilidad Detalle de fallas por campaña Tiempo de afectación por campaña, estación y/o Supervisor disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales)
9	Memoria Técnica	Área Técnica	El 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	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.

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			toda la información que relacione la implementación del proyecto CCIMSS incluyendo detalles de configuraciones y conexiones, la cual será sujeta a la verificación por parte del área Técnica del Instituto o un tercero que para este fin designe.	
10	Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.	Área Técnica	Se deberá entregar una carta que incluya el listado de los componentes solicitados para el cumplimiento del servicio contratado. Asimismo, una lista de verificación que indique el cumplimiento de las características de cada uno de los componentes habilitadores PS-P. (Ejemplo: computadora, diadema estereofónica alámbrica e inalámbrica, memoria, disco duro, monitor, mamparas, sillas, entre otros).	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada mes calendario posterior al inicio de la prestación del servicio y actualizada a más tardar, cada 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte del Licitante
11	Histórico de interacciones.	Todas la Campañas	Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS para cada campaña y servicio. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Análisis de los informes de comportamiento de la operación Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios. Tendencias encontradas para el uso de la estrategia establecida entre el Licitante y el instituto para la atención del CCIMSS. Presentación de alternativas para la optimización del servicio. Histórico de los resultados de los Id´s de llamadas realizadas (entrada y salida). Recomendaciones de indicadores por parte del Licitante.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)
12	Bitácora estadística de correlación	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Licitante. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales	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
			Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de temas institucionales. Tendencias sobre las correlaciones identificadas. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
13	Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR	Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación desde los dos niveles de atención. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas. Proyecciones de la estacionalidad de los temas. Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)
14	Reporte y Análisis de llamadas transferidas a 2do Nivel.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes de los solicitantes que se transfieren de 1er Nivel a 2do Nivel con los motivos de transferencia.	Diario (al siguiente día hábil –antes de las 11:00 horas)
15	Reporte y Análisis de Net Promoter Score o estudio equivalente	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Medir la recomendación de los solicitantes que contactan al CCIMSS para las mejoras del servicio. En la propuesta, el licitante deberá incluir una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no limitativa y deberá de ser revisada y validad por personal institucional.	Mensual (al quinto día hábil –antes de las 11:00 horas)
16	Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).	Área Técnica	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única una vez que se ha tenido algún incidente o falla en la operación que haya causado alguna suspensión o intermitencia en el servicio. Se deberá describir la causa que originó la falla, los tiempos de atención, la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar.	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	Este reporte deberá ser entregado en un máximo de 7 días posteriores al cierre de mes.

ID Reporte	Reporte entregable	Área usuaria	Descripción	Periodicidad de entrega del reporte por parte del Licitante al área requirente de cada campaña
			captación que conforman los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	
18	Reporte de Encuesta de satisfacción por Campaña y Skill	Las que apliquen en función de la implementación de campaña	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única e incluirán el detalle histórico de interacciones y atenciones realizadas por cada campaña y medio de captación que conforman los servicios del CCIMSS La entrega será a mes vencido	Mensual (al quinto día hábil antes de las 11:00 horas)

EL 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 de EL INSTITUTO a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto para los fines que requiera EL INSTITUTO , por lo cual, EL 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
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 del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Mesas de trabajo de implementación del servicio
Sesiones de revisión del proceso de implementación	Día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Sesiones de revision del proceso de impleentación
Validación de operación del servicio.	Día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Validación de operación de los servicios
Inicio de operación de los servicios productivos	Día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Inicio de operaciones en instalaciones del provedor
Habilitación de infraestructura en CCIMSS	Día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Habilitacion de infraestructura en instalaciones IMSS en

Capacitación y pruebas en instalciones IMSS.	Día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Capacitación y pruebas en instalciones IMSS
Operación del centro de contacto en instalaciones IMSS.	Día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Operaciones centro de contacto en instalaciones IMSS

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.

EL LICITANTE adjudicado deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que se presentan a continuación:

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
Para cada campaña: Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada	A partir del 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% El nivel de servicio mensual será el promedio simple del mes
Tiempo de atención Telefónica y Chat	Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada (Telefónica y Chat) atendidas antes de los 20 segundos
Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico, Redes Sociales. (Aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P incluyendo infraestructura para el servicio de IVR)	Mayor o igual al 98% del tiempo de atención mensual (ventana de servicio)
Tiempo de respuesta de chats y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los correos electrónicos y chats recibidos en horario de servicio.
Transferencia a encuestas de calidad en el Servicio Telefónico	Mínimo del 75% del total de las llamadas atendidas por los PS-I

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
Satisfacción del usuario en el Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción atendidas por PS-I
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad de los monitoreos realizados de manera aleatoria a los agentes PS-I, El proceso de monitoreo se realizará de manera conjunta IMSS / licitante
Entregables Mensuales del Servicio CCIMSS	Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega de la información de soporte de los servicios prestados a cada campaña (5 días hábiles porteriores al cierre del mes que se reporta)

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

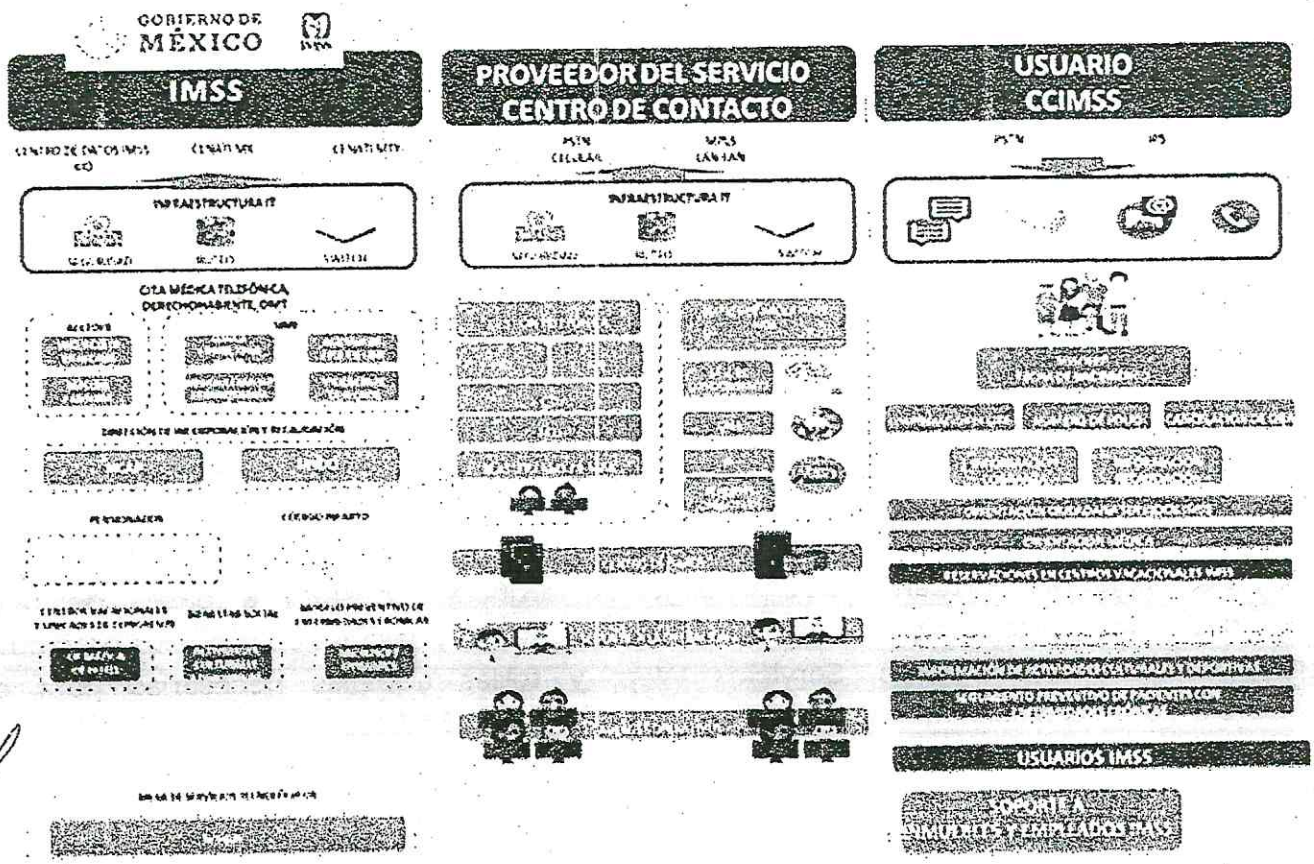
La solución propuesta por EL LICITANTE deberá incluir el detalle de la Operación e *Interoperabilidad entre Bases de Datos* de EL INSTITUTO a través de los sistemas de acceso a la información por parte de terceros cumpliendo con lo establecido en el Apartado de Seguridad Perimetral y lo relacionados 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 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 para brindar los servicios a los usuarios dél mismo, los cuales se definen en el presente Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, la interacción tecnológica será a través de la conexión con enlaces de comunicaciones, equipo de seguridad, servidores, ruteadores, switches y todo el equipo necesario para la correcta interconexión con los servicios y servidores IMSS, sus aplicativos y datos que serán necesarios para la atención de los usuarios del CCIMSS

Así mismo la solución propuesta por EL LICITANTE debe incluir de descripción de todos los componentes y su *arquitectura* para proveer el servicio de gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS a través de 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 a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos de EL INSTITUTO a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto CCIMSS para los fines que requiera EL INSTITUTO , por lo cual, EL 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 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

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



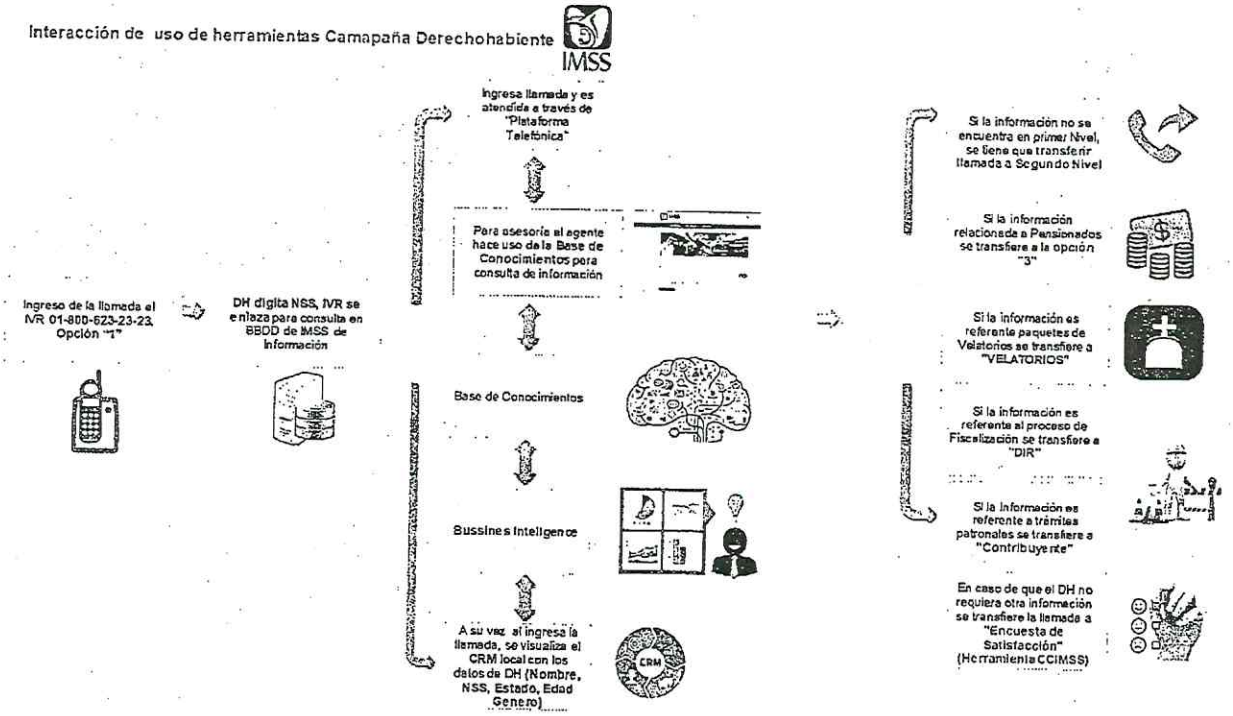
PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD POR CAMPAÑAS DEL CCIMSS

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

Este sistema propuesto por EL 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 Derechohabiente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre.

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

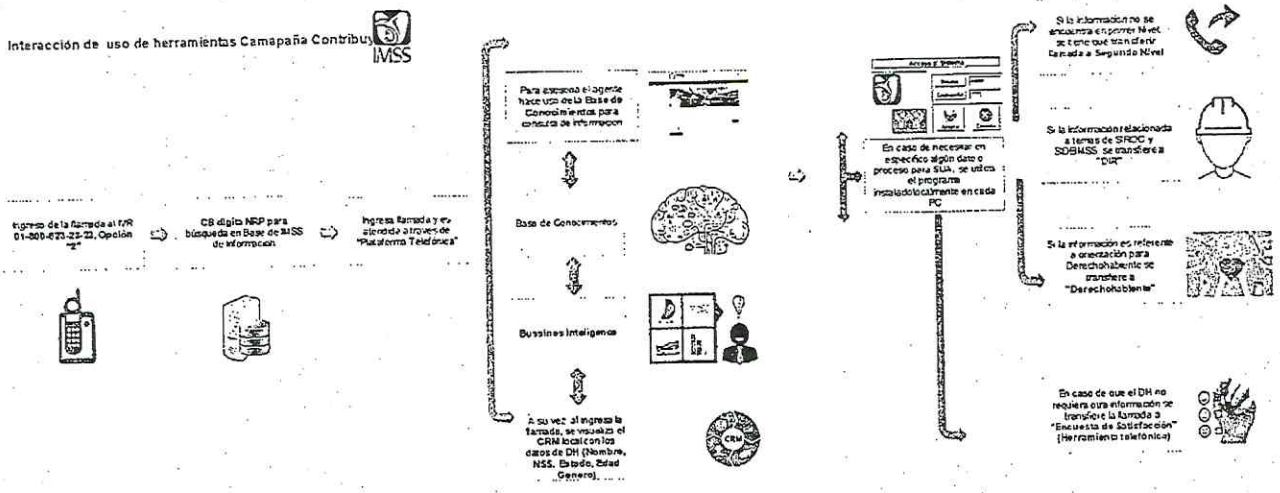


Para la interoperabilidad de estas campañas deberá atender lo establecido en el numeral **4.22. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de EL INSTITUTO como de algún otro Organismo Público o Privado,** del presente Anexo Técnico.

Campaña Contribuyente.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



El sistema de atención y gestión para usuarios del CCIMSS debe considerar a una base de conocimiento que cuenta con la información de las diversas tipificaciones que se utilizan durante el registro de los PS-i y PS-P, adicionalmente debe contar preferentemente con un algoritmo que realiza una tarea de correlación de temas que brinda apoyo al agente Ps-I y Ps-P para poder otorgar atención "alineada" y siempre la misma respuesta al usuario final.

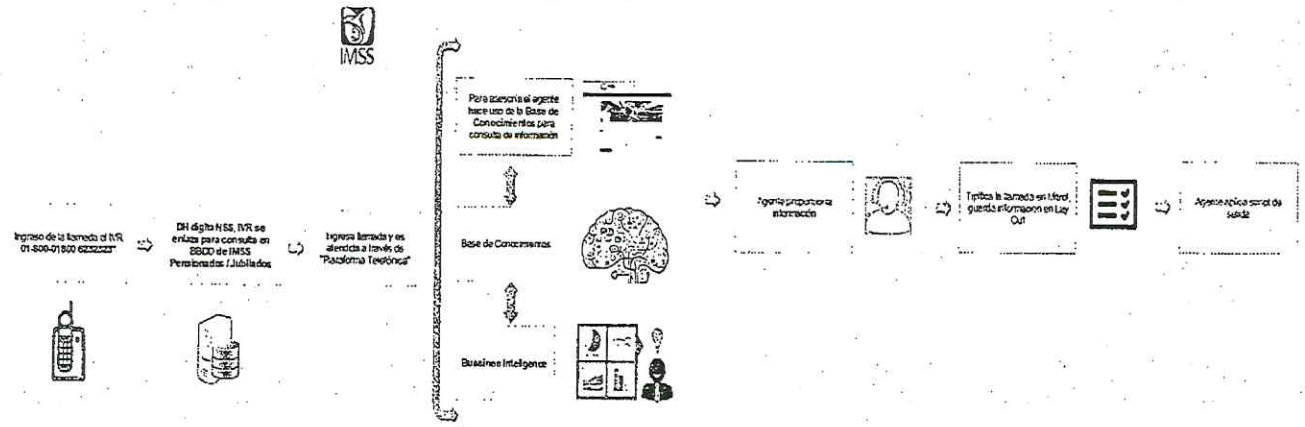
Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices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

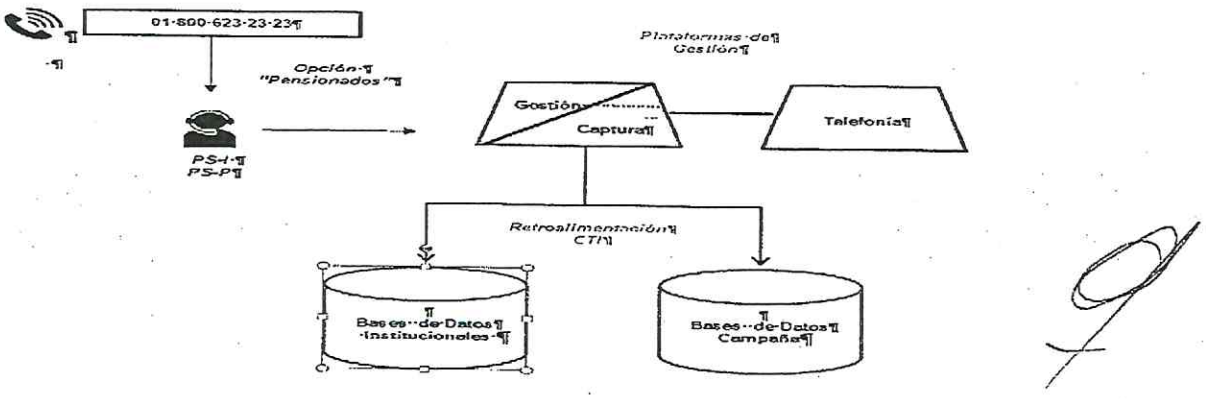
Pensionados

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

Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante

deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

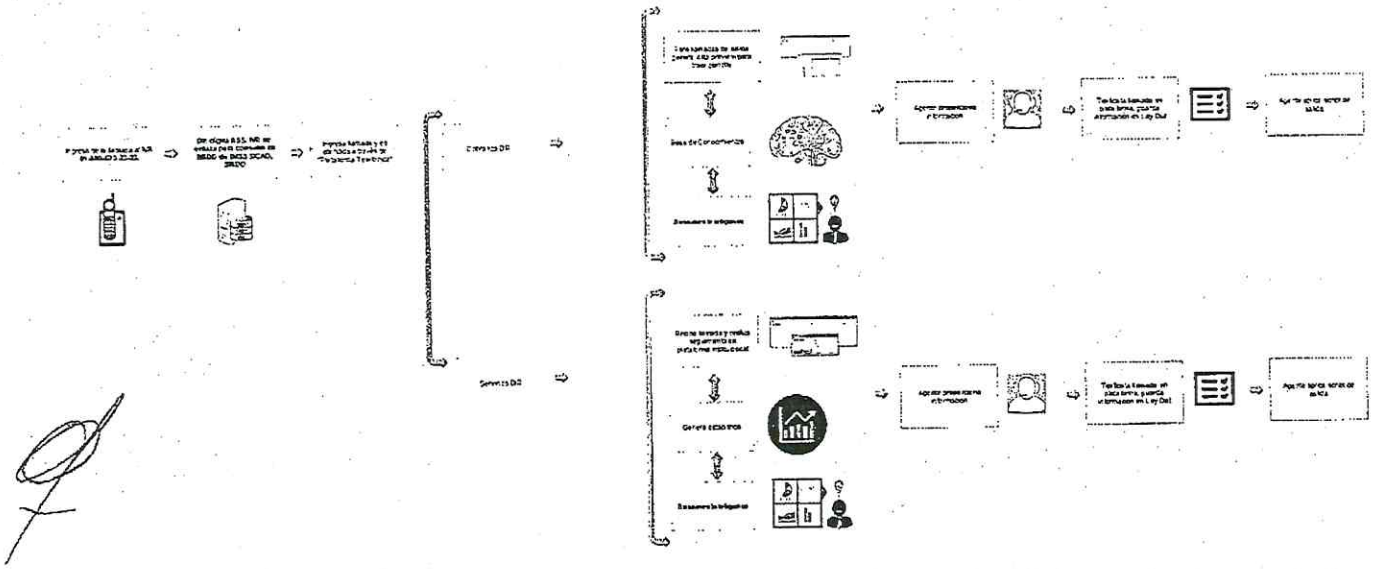




Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR), Recaudación y Servicios DIR

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

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



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

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

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

Denuncias OIC

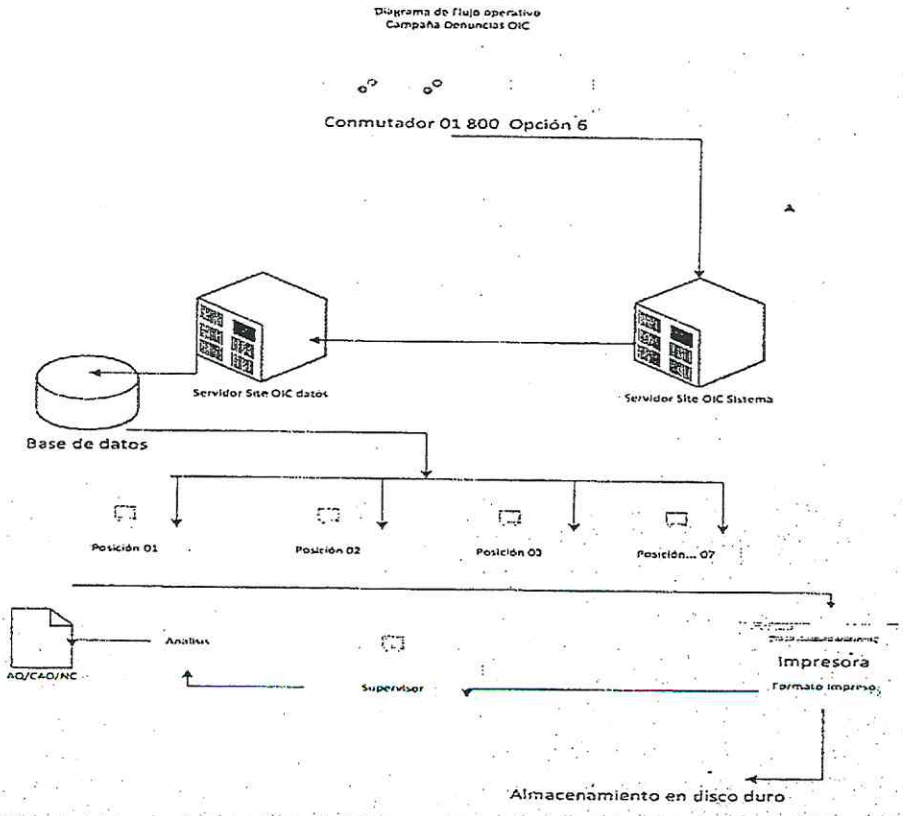
Este sistema propuesto por el Licitante debe realizar funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I Especializados, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en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

La infraestructura de operación para la campaña OIC, deberá ser instalada en el site de comunicaciones del Órgano Interno de Control ubicado en Av. Revolución No. 1586 2°. piso Col. San Ángel, Alcaldía. Álvaro Obregón México, Ciudad de México CP 01000 o cualquier otra

dirección que el Instituto determine, dicha infraestructura solo será accesada por el proveedor en los casos requeridos para la correcta administración de su solución ofertada, previa autorización por parte del Instituto, dicha infraestructura tendrá la configuración siguiente:

La herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificado único (folio), el cual referirá a la captura generado mediante la interacción telefónica por parte de los agentes de atención telefónica PS-I Especializados y la herramienta CTI y será el medio para la identificación la llamada y demás datos relacionados con la atención a los usuarios del CCIMSS, el resultado de la atención por parte de los agentes PS-I Especializados incluirá la generación la impresión correspondiente del caso, en el formato que el administrador de la campaña determine, pudiendo sufrir éste, adecuaciones durante la vigencia del contrato.

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



Guarderías, Planificatel.

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

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 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:

- Campañas diversas dentro de las que destacan Contribuyente, Derechohabiente y Yo Crezco (800 6232323). El Licitante deberá contemplar para la campaña "Yo Crezco" que la solución tecnológica propuesta cuente con la capacidad de recibir y transferir llamadas del Call Center "Yo Crezco-Formall" (SAT) al Centro de Contacto (CCIMSS), mediante un número 800 o bien, mediante un DID. Para realizar las transferencias al SAT, será a través del número 800 463 67 28 (01800INFOSAT, DID actual 41 60 46 99), seguido de la opción "0" o la que sea definida por el Instituto, la opción se encuentra en configuración y desbordará a un PS-I. Adicionalmente en este 01800 se brinda servicios a las campañas Pensionados, OIC, Cobranza DIR, SIROC, SIDEIMSS, Centros Vacacionales y unidad de Congresos, Velatorios, así como las campañas que el Instituto determine.
- Campaña (800 624 64 64).
- Campaña Centros Vacacionales (800 770 77 77 y 800 904 40 40, 800 367-6251).
- Campaña Velatorios 800 134 23 76 (800 1FIBESO)

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
- 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
- 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.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

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

Asimismo, deberá contar con las certificaciones siguientes:

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

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		06/10/2022

Revisó y Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		06/10/2022

13. Apéndices

001 Derechohabiente y Contribuyente
002 CDIR y Servicios DIR
003 Entrega de Medicamentos
004 Pensionados
005 Centros Vacacionales y Unidad de Congresos

006 Nueva Normalidad
007 Permiso COVID
008 Bienestar Social
009 Velatorios
010 Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunaci¢n COVID-19
011 Corrección de Registros COVID 19 Población en General
012 Corrección de Registros Certificados de Vacunación COVID
013 Planificatel Yo Decido
014 Denuncias OIC
015 Vacuna Patria
016 Glosario de Términos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

México 2021 Año de la Independencia

Apéndice 1

"Campañas Derechohabiente y Contribuyente"

Objetivos

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

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

Horario de prestación del Servicio

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

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

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

Campañas Derechohabiente y Contribuyente:

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

Formularios de captura

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

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

- Generar un correo electrónico, el cual deberá contener los siguientes puntos: remitente(s), destinatario(s), asunto, mensaje(s), adjuntos, el cual podrá permanecer en la solución ofertada para su atención o en su caso redireccionar a una cuenta de correo electrónico definido por el personal a designado por las Campañas.

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

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

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

Ventana de Chat

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

Ambiente usuario:

- Interfaz en español latino.
- Motor de corrector ortográfico y generador de alternativas en español latino.
- Función de búsqueda de texto.
- Adjuntar archivos con extensiones .pdf, extensiones de paquetería office, .jpg, .png, .exe, .dll, .rpt y los indicados por el personal designado a las Campañas.
- Descargar los archivos adjuntos respetando el nombre del archivo origen.
- Ingresar hipervínculos.
- Contar con cronómetro que indique el tiempo de la interacción.
- Botón configurable para finalizar interacción.
- Envío de mensaje por medio de tecla Enter. Para equipos móviles mediante botón configurable.
- Sistema de alertas configurables por umbrales de manera sonora y visual.
- Poder ingresar estilos de fuente como:
  - Negritas
  - Cursivas
  - Subrayado

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- En caso de recibir un nuevo mensaje en una interacción, no se deberá mover la posición de lectura al pie de esta.
- Permita utilizar emojis
- Citar cualquier elemento de la interacción para responder.
- Posicionar la interacción al dar clic en una cita.

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

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

  No se podrá terminar la interacción sino se califica previamente.
- Trasferencia de interacciones a supervisores, campaña, nivel de servicio.
- Mensajería instantánea entre PS-I/PS-P/PS-I Especializado-Supervisor y viceversa, deberá quedar el registro de estas para su consulta por el personal designado a las Campañas.
- En caso de recibir un nuevo mensaje en una interacción, no se deberá mover la posición de lectura al pie de esta.
- Ventana emergente de confirmación al realizar un corte por calidad o finalización de interacción.

- Permita utilizar emojis.
- Al momento de tomar el control de una interacción de forma remota, no se deberá reflejar el cambio en el ambiente de usuario del perfil que la tomó.
- Citar cualquier elemento de la interacción para responder.
- Posicionar la interacción al dar clic en una cita.
- Metacomandos para acciones sobre interacción y administrador de interacciones.

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

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

Aplicativo de Chat Administración y/o supervisión

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

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

  1. Deberá asignar de forma secuencial las interacciones, dependiendo de la campaña a los agentes correspondientes uno a uno, hasta llegar al límite autorizado por el personal designado a las Campañas.
  2. Una vez saturadas las sesiones, el software deberá notificar al siguiente usuario y/o supervisor, que todos los agentes están ocupados y el tiempo estimado y/o la posición en la fila para ser atendido, refrescándolo en tiempo real.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

1. Interacciones recibidas. - Mostrará el listado configurable de todos los usuarios recibidos.

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

Aplicativo de Correo Electrónico Administración y/o supervisión.

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

El proveedor deberá realizar en conjunto con el personal designado de las Campañas, pruebas de verificación y funcionamiento de los servicios de correo electrónico durante el periodo posterior a la adjudicación y antes de la entrada definitiva en operación. Las fechas precisas para las pruebas de este servicio se establecerán en reuniones acordadas entre el personal designado por el Instituto y el proveedor. En tanto no sean exitosas dichas pruebas, el proveedor no podrá iniciar los servicios correspondientes a este rubro, aplicándole la deductiva y/o pena convencional correspondiente.

De la prestación del servicio

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Durante los primeros tres meses:

- Derechohabiente: 9 minutos
- Contribuyente: 10 minutos

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

- Derechohabiente: 6 minutos
- Contribuyente: 7 minutos

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

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

El proveedor podrá ser evaluado durante la vigencia del contrato por personal asignado de las Campañas para medir la satisfacción y cumplimiento del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de la deductiva. La metodología será realizada, asignada y revisada con el proveedor en los tiempos que designe el personal del Instituto de las Campañas chat de acuerdo con el apartado de este documento BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

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

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

1er Nivel	PSI o Agente virtual (Bot)
2° Nivel	PSP, PSI o PSI Especializado o Agente virtual (Bot)

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

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

Atención de Agente Virtual (Bot)

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

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

Servicio de Atención Telefónica

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

Funcionalidades

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

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

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

Los tipos de llamadas son:

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Tener la capacidad de transferencia entre Campañas disponibles en el árbol del IVR previamente diseñado por el Instituto.

Contar con la capacidad tecnológica y técnica para la transferencia de llamadas de entrada al Servicio de Centros de Contacto IMSS, números telefónicos locales y celulares que proporcione el Instituto, además de la transferencia de llamadas de extensiones propias del instituto al Servicio de Centros de Contacto IMSS.

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

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

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

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

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

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

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

- 1 hora antes de que inicie la ventana de servicio;
- Durante la ventana de servicio;
- Durante el servicio de voice mail

- En el momento que personal del Instituto así lo solicite.

Previo a la finalización de la sesión de telefonía, el proveedor deberá habilitar una herramienta electrónica que permita al peticionario responder en una encuesta de satisfacción referente al servicio e información proporcionada para cada uno de los niveles de servicio recibido, esto es, en su caso, una calificación para el agente de cada nivel de atención. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por parte de las áreas requirentes del Instituto y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio.

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

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

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

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

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

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

Detalles de la operación del perfil PS-I

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTR

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

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

Para el inicio de operaciones y durante toda la vigencia del contrato, el Instituto en coordinación con el proveedor, determinarán la metodología para calcular la cantidad de PS-I, horarios de jornada por campaña de manera semanal, quincenal y mensual para las Campañas Derechohabiente y Contribuyente, dicha información deberá ser entregada de manera quincenal y se utilizará para la revisión mensual de los minutos devengados y no deberá existir variación a menos que exista una autorización previa por parte del personal designado por las Campañas.

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

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

Atender las llamadas que le sean asignadas de acuerdo con su perfil y campaña correspondiente.

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

Personal designado por el Instituto y el proveedor en conjunto deberán determinar el procedimiento a seguir para el apercibimiento o remoción del personal operativo que incurra en

alguna irregularidad durante la prestación del servicio que dañe o perjudique la imagen institucional, de acuerdo con la matriz de reemplazo.

El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal del proveedor asignados a las Campañas del Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto en las herramientas tecnológicas del proveedor, visitas de supervisión, auditorias, análisis de reportes, audio de las llamadas, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los usuarios del Servicio de Centros de Contacto IMSS o de alguna dependencia del Gobierno Federal, entre otros.

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

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

a) Derechohabiente: 7 minutos
b) Contribuyente: 12 minutos

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

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

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

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

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

Servicio de estaciones PS-P

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

Servicio de Redes Sociales

Objetivo

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

Alcance

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

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

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

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

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

- Generará reportes establecidos de acuerdo con lo descrito en el documento.

- Analizará en coordinación con su departamento de sistemas los objetivos estratégicos de la organización en relación con el tratamiento de los datos.
- Ejecutará la minería de datos a partir de distintas fuentes.
- Analizará e interpretará los resultados a partir de distintas técnicas como análisis de correlaciones, de regresión, de escenarios cualitativos y cuantitativos y de herramientas estadísticas.
- Precisará tendencias, correlaciones y patrones en conjuntos de datos complejos.
- Identificará áreas de mejora dentro de los procesos del Servicio de Centros de Contacto IMSS.
- Proveerá a las Campañas de informes y visualizaciones de datos útiles para la toma de decisiones en el Servicio de Centros de Contacto IMSS.

- Será responsable de predecir el volumen de interacciones, la duración y los reductores para los diferentes periodos de pronóstico: corto y largo plazo de las Campañas, asegurándose de comprender los requisitos adecuadamente y pronosticar a detalle para cada tipo de interacción: el Volumen, SLA, AHT y Reductores por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros para asegurar los estándares de atención establecidos por campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.
- Deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de pronóstico, dimensionamiento del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos.
- Será responsable de programar la cantidad de personal requerido de acuerdo con el pronóstico de interacciones, para atender y satisfacer los requisitos de demanda por campaña.
- La programación del personal deberá contraponer Recursos Requeridos y Programados, Nombre y Apellido del agente a detalle por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros, para asegurar los estándares de atención establecidos por cada campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.
- Deberá atender tanto los temas de Pronóstico, Dimensionamiento, Planificación y Programación de personal, asimismo, deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la programación y planificación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos.
- Sera el responsable durante la ventana de servicio de dar seguimiento a las métricas principales del servicio: Nivel de Servicio (SLA), ASA, Abandono, AHT, Ocupación, control de AHT, controlar en conjunto con los supervisores el manejo de tiempos auxiliares, break, almuerzos, descansos, actividades de refuerzo de los agentes asignados a las Campañas del Instituto, de acuerdo con las necesidades y temporalidades del Instituto y la operación entre otros.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Será responsable de dar seguimiento a los pronósticos de las interacciones, reportar en línea el cumplimiento de adherencia a la programación de personal operativo requerido, llevar los registros de modificaciones de horarios. Asegurar el cumplimiento de las estadísticas objetivo del cliente.
- Deberá dar seguimiento y elaboración de reportes de métricas de precisión de pronóstico de corto y largo plazo, eficiencia y calidad de la programación de personal.
- Realizará registro de eventos en fallas de los sistemas, contingencias y acciones tomadas debidamente registradas en una bitácora de seguimiento.
- Reportará a los encargados designados por el Instituto las incidencias que se presentan en el transcurso del día, generar reportes de agentes de acuerdo con los indicadores de eficiencia (interacciones ACD, AHT, interacciones transferidas, Hold, %Ocupación e indicadores asociados a cada servicio).
- Generará y enviará reporte de asistencia para dar seguimiento al % de ausentismo y rotación de personal por campaña.
- Generará y enviará reportes por intervalos de tiempo definidos por personal Institucional de los niveles de servicio.
- Analizará los informes de comportamiento de la operación de forma que genere recomendaciones frente al crecimiento de estas, las proyecciones, las tendencias encontradas en el uso de la estrategia, la presentación de alternativas para la optimización del servicio y la gestión de la información relevante que surja en desarrollo del contrato para garantizar la comunicación efectiva.
- Emitir recomendaciones frente a la conformación interna de los diferentes elementos con los que cuente como: tipos de orientación, trazabilidad, cantidad de interacciones, tendencias, más los que determinen las áreas requirentes.
- Todos los reportes solicitados por la campaña serán considerados como entregables, cuya periodicidad en su entrega será definida por el personal designado por el Instituto.
- Será responsable de documentar, mejorar y actualizar los procesos asociados del servicio a través de diagramas de flujo, organigramas de los procedimientos, entre otros.
- Ofrecerá sugerencias a soluciones y la intensidad de los riesgos de las Campañas basados en el análisis de los datos.

Servicio de Banco de Sangre

Objetivo

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

Alcance

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

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

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

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

REPOSITORIO, BI, PERFILES, CAPACITACIÓN Y CALIDAD

Repositorio De Administración De Información

Introducción

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

- Incorporar toda información para otorgar la atención de peticiones (Base de Conocimientos)
- Independencia lógica y física de los datos.
- Redundancia mínima.
- Acceso concurrente por parte de múltiples usuarios.
- Integridad de los datos.
- Consultas complejas optimizadas.
- Seguridad de acceso y auditoría.
- Respaldo y recuperación.
- Acceso a través de lenguaje de programación estándar.
- Acceso a través de un sistema de inteligencia de negocio (Bussines Intelligence).

Funcionalidades

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

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

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

Telefonía

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

Campos Obligatorios	
Campo Automático	
Campo Opcional	
No Aplica	

* En una sola llamada se pueden registrar hasta 5 peticiones

Servicio de Chat

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

Campos Obligatorios
Campo Automático
Campo Opcional
No Aplica
* En un solo chat se pueden registrar hasta 5 peticiones

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

- Identificación de dispositivo, donde se realiza la interacción.
- Identificación de dispositivo donde se realiza el trámite (este campo lo realizará el PS-I o PS-P).
- Los campos de captura establecidos en este apéndice (Telefonía, Chat y Correo Electrónico) serán alfanuméricos y de longitudes variables, además los plazos de implementación serán definidos por el área requirente y el proveedor.
- Permitir la administración, consulta y extracción de la información contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN, conforme a los requerimientos y horarios que se determinen en conjunto con el proveedor y los responsables de las Campañas.

- Que contenga los módulos para incluir los resultados de las capacitaciones recibidas, así como los resultados de sus monitoreos, áreas de oportunidad que deberá reforzar la operación o el área de formación, por operador.
- Los campos a incluir en estos módulos serán definidos dentro periodo destinado de diseño mencionado en este documento en el apartado "Introducción" de la sección REPOSITORIO, BI, PERFILES, CAPACITACIÓN Y CALIDAD.
- Realizar respaldo de información contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN de manera diaria conforme a los requerimientos y horarios que se determinen en conjunto con el proveedor y los responsables de las Campañas.
- Permitir conocer el historial del peticionario en todos los servicios (Telefonía, Chat, Correo Electrónico), el cual deberá estar disponible para consulta de cualquier operador PS-I y PS-P, y los responsables de las Campañas que determine, tanto en las pantallas de captura de los PS-I como en un módulo de consulta que utilicen el personal de la campaña.
- Visualizar la trazabilidad de la interacción desde el registro hasta su finalización, realizada por agentes PS-I y PS-P en las Campañas.
- Personalizar menús, actualizar, agregar o deshabilitar los campos de captura contenidos en el Repositorio De Administración De Información conforme indiquen los responsables de las Campaña.
- Tener integrada una Base de Conocimiento al Repositorio De Administración De Información conforme a lo siguiente:

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

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

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

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

- Resultados de las capacitaciones (por PS-I).

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Apéndice 2
"Cobranza y Servicios DIR"

I. Nombre de la campaña

Cobranza y Servicios DIR

II. Objetivo

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

Objetivos específicos

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

Cobranza DIR

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

Lo anterior, ha permitido alcanzar los siguientes beneficios:

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

Servicios DIR

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

(SIROC), Sistema de Dictamen Electrónico (SIDEIMSS), Verificación de personal Institucional, en conjunto con la Autoría de documentos firmados electrónicamente, trámites, servicios y difusión a través del Buzón IMSS y temas diversos enfocados con nuevos programas o servicios de las áreas normativas y operativas de la DIR, así como recabar información para la mejora de los procesos de incorporación y recaudación. Esta función ha venido incrementándose de manera sustancial desde implementación.

Destacan como beneficios de esta Campaña los siguientes:

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

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

COBRANZA

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

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

SERVICIOS

Atención Cobranza

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

En 2019 se atendieron un total de 20,137 llamadas.

ANEXOS

SIROC

Se orienta al patrón o sujeto obligado para el registro de una obra de construcción y sus incidencias en el SIROC y en 2019 se recibieron 27,222 llamadas y 311,269 visitas al mini sitio.

SIDEIMSS

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

En 2019 se recibieron 10,186 llamadas y 284,441 visitas al minisitio.

Denuncias

Se brinda orientación a trabajadores, beneficiarios o representante legal para levantar una denuncia a su nombre o de forma anónima, por presuntas irregularidades del patrón. En 2019 se atendieron 7,337 denuncias y 125,108 visitas al minisitio, derivándose su seguimiento a las Subdelegaciones correspondientes.

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

Permite orientar al particular, respecto a poder verificar que el personal que realiza visitas a las empresas pertenece al IMSS, así como validar la integridad y autoría de documentos emitidos con firma electrónica por funcionarios del IMSS. Adicionalmente, se les orienta sobre los mensajes que se han liberado a través del Buzón. En 2019 se atendieron 6,119 llamadas y 34,782 visitas al minisitio correspondiente.

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

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

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

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

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

- 8 minutos para Cobranza
- 20 minutos para Servicios
- Denuncias Inbound 8.26 minutos
- Atención Inbound 4.49 minutos
- SIDEIMSS 8.16 minutos
- SIROC 9.06 minutos
- Verificación personal 5.18 minutos
- Bono COVID 4.24 minutos
- Vacuna COVID 3.58

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

- Lic. Javier Navarrete Salazar, Coordinador de Servicios Integrales, adscrito a la Unidad de Servicios Estratégicos de la Dirección de Incorporación y Recaudación.
- Correo Electrónico: javier.navarrete@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12478

VIII. Generales

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

1.2. La ventana de servicio inicialmente es de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, tiempo del centro de la República, pudiendo sufrir modificaciones en día y horario,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

con base a la demanda y servicios a ofrecerse. En caso de requerir alguna modificación con los días y horarios de atención, la DIR notificará con anticipación al proveedor mediante correo electrónico.

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

1.3.1. Se requiere un "Proyecto de continuidad operativa", el cual consiste en que el posible licitante deberá proporcionar personal PS-I con todos sus componentes habilitadores para la atención de las campañas DIR, cuando los usuarios de la campaña lo ameriten por procesos internos de la DIR o demanda operativa; la implementación se podrá realizar durante la vigencia del contrato, considerando lo siguiente:

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

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

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

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

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

Apéndice 3
"Entrega de Medicamentos"

I. Nombre de la campaña.

Entrega de Medicamentos

II. Objetivo.

Programar la entrega de medicamentos en el domicilio de los derechohabientes bajo la premisa de receta resurtible, permitiendo el no traslado de ciudadanos ante la pandemia del SARS. COV 2 (COVID 19) a través de un programa Institucional través de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

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

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 cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Tiempo estimado por interacción (AHT): 5.21 minutos

VII. El horario de atención.

PS-I Básico
Lunes a viernes de 09:00 Hrs. a 18:00 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-I Básico en instalaciones de El Proveedor Adjudicado, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

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

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

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

- Lic. Javier Navarrete Salazar, Coordinador de Servicios Integrales, adscrito a la Unidad de Servicios Estratégicos de la Dirección de Incorporación y Recaudación.
- Correo Electrónico: javier.navarrete@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12478

X. Descripción del proceso

El alcance del servicio comprende la atención, envío, retroalimentación e información a los derechohabientes que solicita el envío de medicamentos de receta resurtible que normalmente tendría que solicitar en su Unidad de Medicina Familiar, el proceso es el siguiente:

2022 Ricardo Flores

- El asesor telefónico recibe llamada a través de un número 800 propiedad del IMSS.
- El asesor telefónico confirma que el derechohabiente este inscrito en el programa a de receta resurtible y en el programa de Entrega de Medicamentos.
- Confirma que el usuario tenga recetas resurtibles vigentes.
- Asesor confirma con usuario dirección y teléfonos de contacto
- Asesor programa en sistema la solicitud a farmacia para entrega de medicamentos.
    - El sistema utilizado es propiedad del Instituto quien proporcionará las credenciales al licitante ganador, así como la URL pública la cual será configurada en la infraestructura del posible proveedor y los equipos de asesores quienes realizarán las actividades.
- Se da la indicación al derechohabiente de que el medicamento será recibido entre 3 y 7 días hábiles.

XI Requerimientos al Proveedor

XI. I Infraestructura tecnológica

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

XI.II Herramientas del Centro de Contacto

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

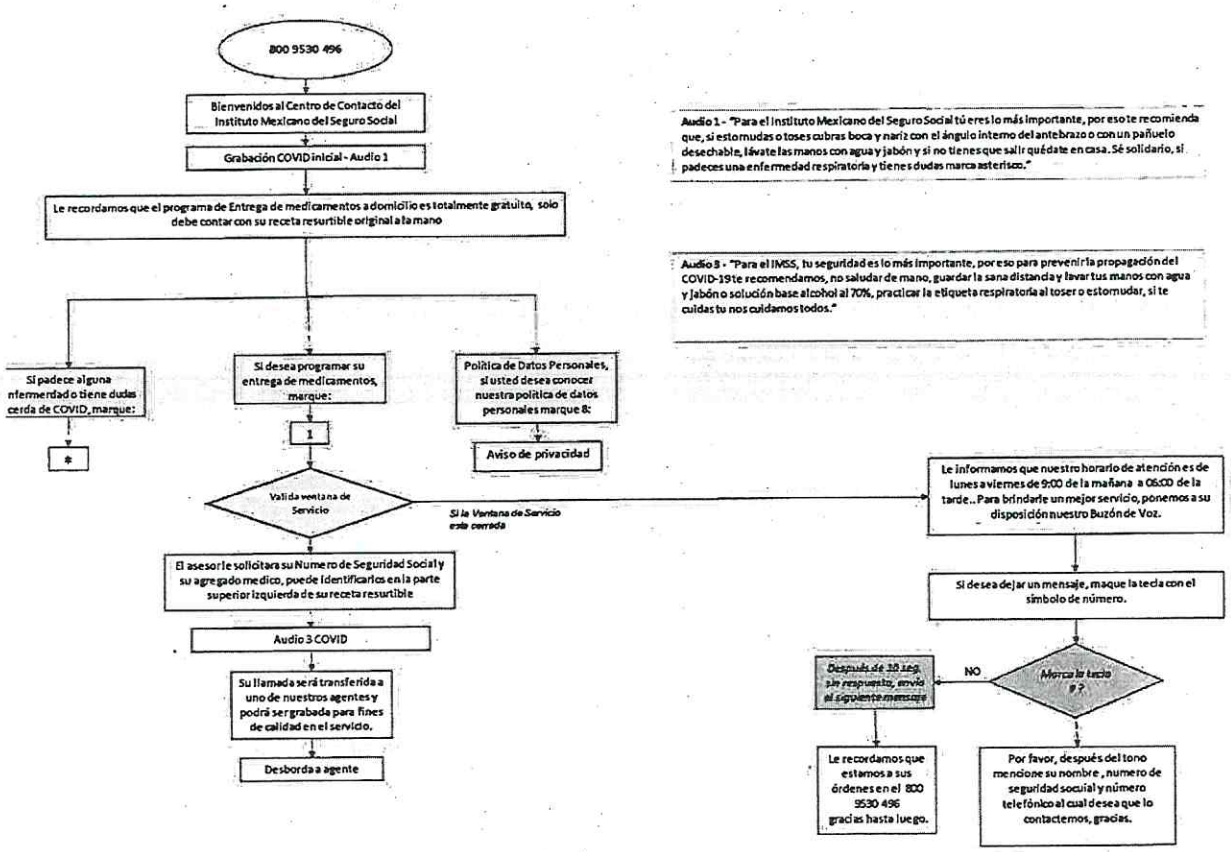
XI.III Evaluación, monitoreo y reportes

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Sistema de evaluación y monitoreo

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

XII Flujo de Atención



2022 Año de Ricardo Flores Magón

Apéndice 4
Campaña de Pensionados

1 Justificación

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

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

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

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

2 Objetivo

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3 Lineamientos

3.1 Cobertura

La Campaña de Pensionados tendrá cobertura nacional.

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

3.2 Población Objetivo

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

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

Derechos

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

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

Obligaciones

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

3.4 Instancias participantes

3.4.1 Área normativa o ventanilla única

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

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

3.4.2 Área requirente y administradora

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

3.4.3 Proveedor de servicios de centros de Contacto

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

4 Mecánica operativa

4.1 Servicios

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

4.2 Proceso de operación

4.2.1 Días y horario de prestación del servicio

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE [illegible]TOS

4.2.2 Capacidad operativa

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

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

4.2.3 Tipos de posiciones

4.2.4.1 Posiciones de Servicio Informativo (PSI)

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

4.2.4.2 Posiciones Propias del Servicio (PS-P)

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

4.2.4 Tipos de agentes

4.2.4.1 PS-I Básico

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

4.2.4.2 PS-I Especializado

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

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

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

4.2.6 Capacitación

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

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

4.2.7 Intercambio de bases de datos

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

4.2.8 Incorporación, modificación y cierre de estrategias

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Durante la vigencia del contrato de servicios de centros de contacto entre el IMSS y el Proveedor, el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados podrá incorporar, modificar y o cerrar en todo momento, estrategias de atención, orientación y difusión de información, considerando la operación y presupuesto disponible, para tal efecto el Proveedor deberá adecuarse a los requerimientos solicitados por el área usuaria de la Campaña de Pensionados.

4.3 Requerimientos al Proveedor

4.3.1 Infraestructura tecnológica

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

4.3.2 Herramientas del Centro de Contacto

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

5 Evaluación, monitoreo y reportes

5.1 Sistema de evaluación y monitoreo

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

6 Enfoque de Derechos Humanos

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

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

7 Quejas y denuncias

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

Anexo 1

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

1. Saludar

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

2. Escuchar

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

3. Responder

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

Protocolo para tratar con personas que están molestas:

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

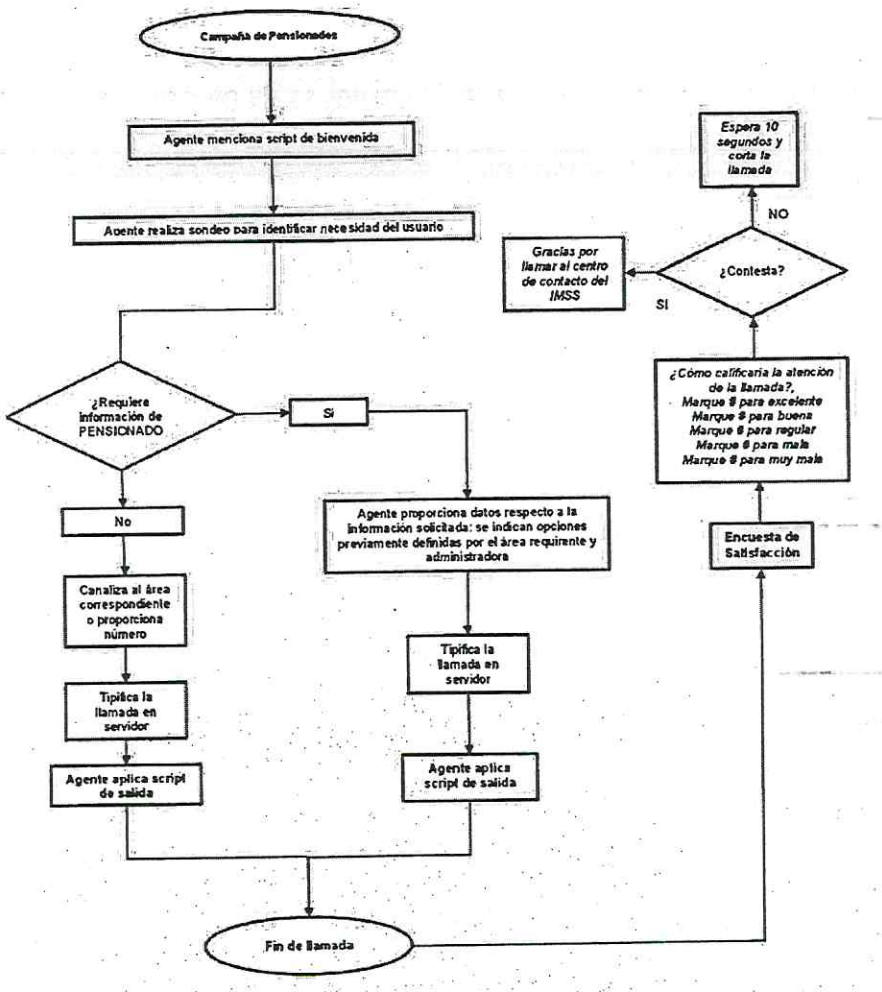
Anexo 2 - Estimación de servicios para la Campaña de Pensionados 2020-2021.

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 cuadro 1 de Histórico de interacciones.

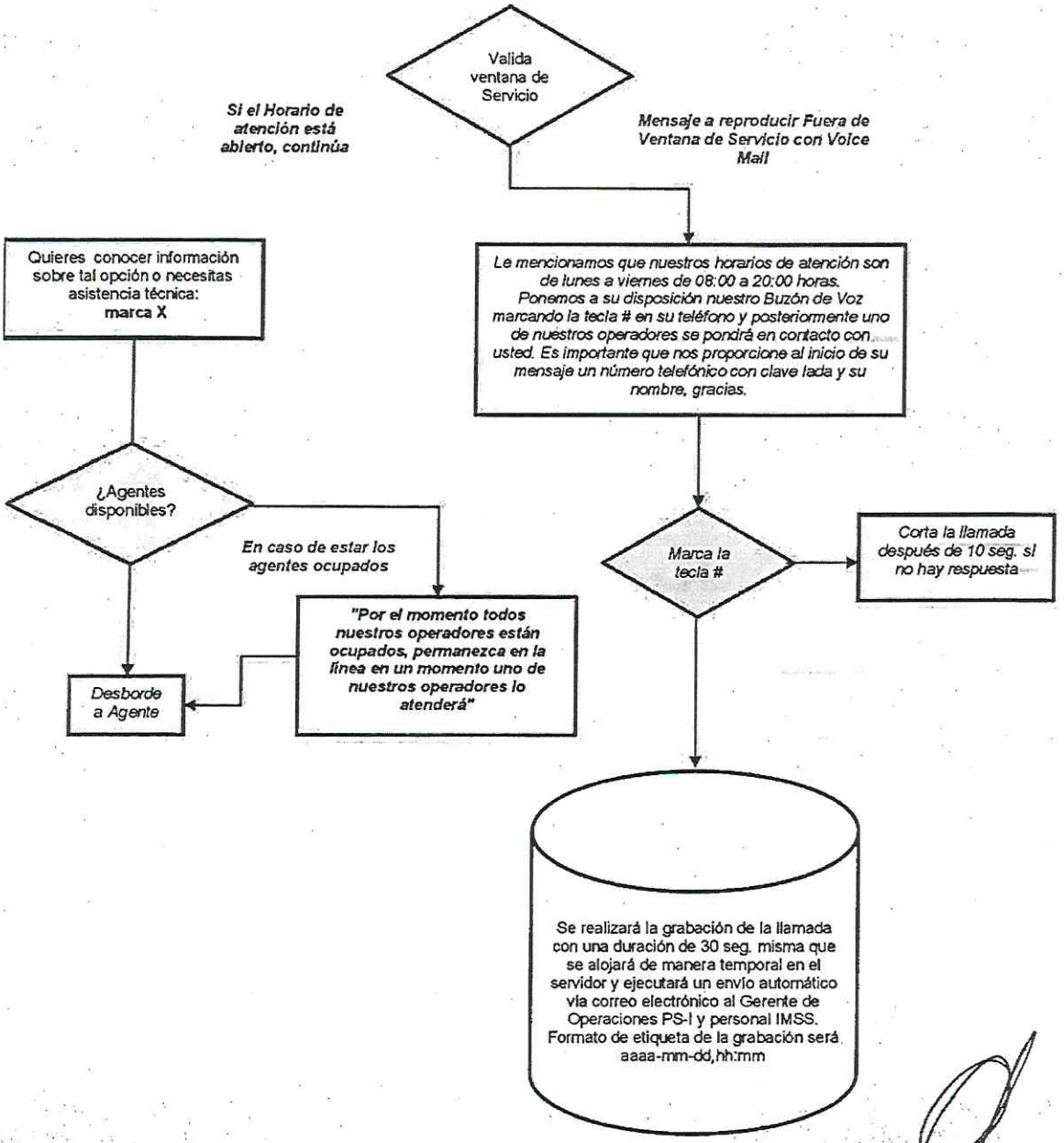
Se estiman las estaciones o posiciones requeridas para el funcionamiento de la Campaña de Pensionados en el periodo 2020-2021.

Plantilla		
Total de posiciones	2020	2021
	8	11

Anexo 3 – Flujo de atención



Anexo 4 – Flujo operativo.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Apéndice 5
"Centros Vacacionales & Unidad de Congresos"

I. Nombre de la campaña.

Centros Vacacionales y Unidad de Congresos

II. Objetivo.

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

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

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

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

IV. Infraestructura particular.

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 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

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

V. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el 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 cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 2.28 minutos

VII. El horario de atención.

Agente PS-P

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

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y salida con PS-P en instalaciones de El Instituto, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

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

- Llamadas de entrada y salida con Agentes PS-P.

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

- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Buzón de Voz.

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

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

X. Descripción del proceso

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

Apéndice 6
"Nueva Normalidad"

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

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

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

Objetivos:

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

Canal de atención:

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

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2022 Ricardo Flores Magón Año de

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

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

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

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

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

17 agentes.

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

Horarios de operación y volumen estimado de interacciones por tipo,

- Horarios de operación: lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas, domingo de 8:00 a 14:00 horas.
- Volumen estimado de llamadas telefónicas: 2,000 al mes.

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

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

Instalaciones del licitante

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Apéndice 7
"Permiso COVID"

I. Nombre de la campaña.

Permiso COVID

II. Objetivo.

Atendiendo la pandemia mundial del SARS-COV 2 (COVID 19) derivado de la 4ta ola en México la cual origina una afluencia superior de atención médica en las Unidades de Primer Nivel sobre todo con el propósito de expedir incapacidades a los derechohabientes el Instituto Mexicano del Seguro Social implementa un canal de atención telefónico que permita dar soporte en el trámite de expedición del Permiso de Incapacidad evitando la afluencia de personas contagiadas a las Unidades Médicas lo cual causaría un aumento en los contagios por la convivencia de personas que asisten por otros padecimientos de atención médica, con este modelo se provee un medio de apoyo adicional al presencial disminuyendo en gran medida la recurrencia de pacientes con COVID-19 .

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Permiso COVID es la Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Seguridad Social, adscrita a la Dirección Prestaciones Económicas y Sociales y a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico quien tiene como atribución la de establecer estrategias, acciones y tecnologías para la atención y apoyo a los derechohabientes con sus trámites, derechos en materia de seguridad social.

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 el ejercicio 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 5.19 minutos

VII. El horario de atención.

PS-I Básico
Lunes a domingo de 08:00 hrs. a 20:00 hrs.

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

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con PS-I Básico en instalaciones de "El Proveedor Adjudicado", para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

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

- Llamadas de entrada con Agentes Básicos (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Desarrollo apegado a las descripciones del Anexo Técnico y herramientas físicas que permitan la operación de los asesores, considerando que algunos de los datos de captura de serán:
    - Nombre
    - Teléfono
    - Correo electrónico
    - CURP
    - NSS

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

- Lic. Arturo Ramos Ballado; Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Seguridad Social
- Correo Electrónico: arturo.ramosb@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12431

X. Descripción del proceso

El alcance del servicio es la atención de llamadas de derechohabientes con la finalidad de asesorar en los procesos de atención de Permiso COVID y asesoría y seguimiento a las fallas presentadas en el portal https://www.imss.gob.mx/covid-19/permiso con la finalidad de levantar el reporte, notificarlo a el área indicada por el IMSS, recibir retroalimentación y notificar al derechohabiente facilitando la obtención del documento:

- El asesor telefónico recibe llamada a través de un número 800 propiedad del IMSS.
- El asesor telefónico corrobora sus datos y documentación para que el Derechohabiente pueda obtener su certificado por medio de la página de internet.
- Asesor confirma que el derechohabiente obtenga su documento.
- En caso de que no se logre obtener se captura la incidencia por parte del asesor telefónico e indica al derechohabiente que se le devolverá la llamada con la finalidad de resolver el problema.
- Asesor captura datos
- El Posible Proveedor adjudicado notificará al Instituto la falla, esperando comentarios para trasladar al derechohabiente la resolución (en todos los casos donde se tenga un problema).
- En caso de que se logre obtener el documento se finaliza la atención y se captura la atención, generando estadística.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2022 Ricardo Flores Magón
Año de
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Apéndice 8
Bienestar Social

I. Nombre de la campaña.

Bienestar Social

II. Objetivo.

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

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

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

IV. Estimado de interacciones.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2022 Año de Ricardo Flores Magón

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 2.28 minutos

VI. El horario de atención.

PS-I Básico
Lunes a viernes de 09:00 Hrs. a 21:00 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.

VII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y salida con PS-I Básico en instalaciones de El Proveedor Adjudicado, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

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

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

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

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

IX. Descripción del proceso

El alcance del servicio comprende la atención, orientación, retroalimentación o difusión de información a los derechohabientes y población abierta que solicita información de programas y servicios de prestaciones sociales institucionales que se brindan en todas las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales

2022 Año de Ricardo Flores Magón

Institucionales a nivel nacional, las cuales comprenden 123 Centros de Seguridad Social y 12 Unidades Deportivas, de los siguientes rubros:

- Promoción de la salud, difundiendo los conocimientos necesarios a través de cursos directos, conferencias y campañas de bienestar, cultura y deporte, y del uso de medios de comunicación masiva.
- Mejoramiento de la calidad de vida a través de estrategias que aseguren costumbres y estilos de vida saludables, que propicien la equidad de género, desarrollen la creatividad y las potencialidades individuales, y fortalezcan la cohesión familiar y social
- Impulso y desarrollo de actividades culturales y deportivas, recreativas y de cultura física y en general, de todas aquéllas tendientes a lograr una mejor ocupación del tiempo libre
- Cursos de adiestramiento técnico y de capacitación para el trabajo, a fin de propiciar la participación de la población en el mercado laboral, de lograr la superación del nivel de ingresos a los capacitados y contribuir a la satisfacción de las necesidades de la planta productiva.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

APÉNDICE 9
Campaña de Velatorios IMSS

Introducción

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

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

Beneficios

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

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

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

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 cuadro 1 de Histórico de interacciones.

Instancia usuario y/o requirente

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

Servicios

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

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

- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en inglés).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Llamadas de entrada con Agentes PS-I.
- Buzón de Voz.
- Transferencia de llamadas.

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

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

Días y horarios de prestación del servicio

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

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

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

Capacidad operativa

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

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

Tipos de posiciones

La campaña contemplará inicialmente para su atención 1 o 2 posiciones de atención PS-I.
Posiciones Propias del Servicio (PSI)

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

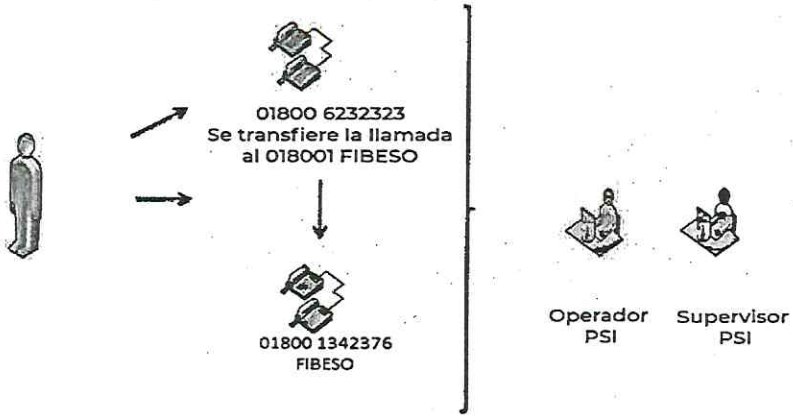
Al inicio de las operaciones será necesaria 1 o 2 posición PS-I que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, esta posición, será la responsable de la atención de la Campaña de Velatorios en sus líneas de atención, esto es:

- Informes
- Uso de Servicios Funerarios

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

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

Estructura



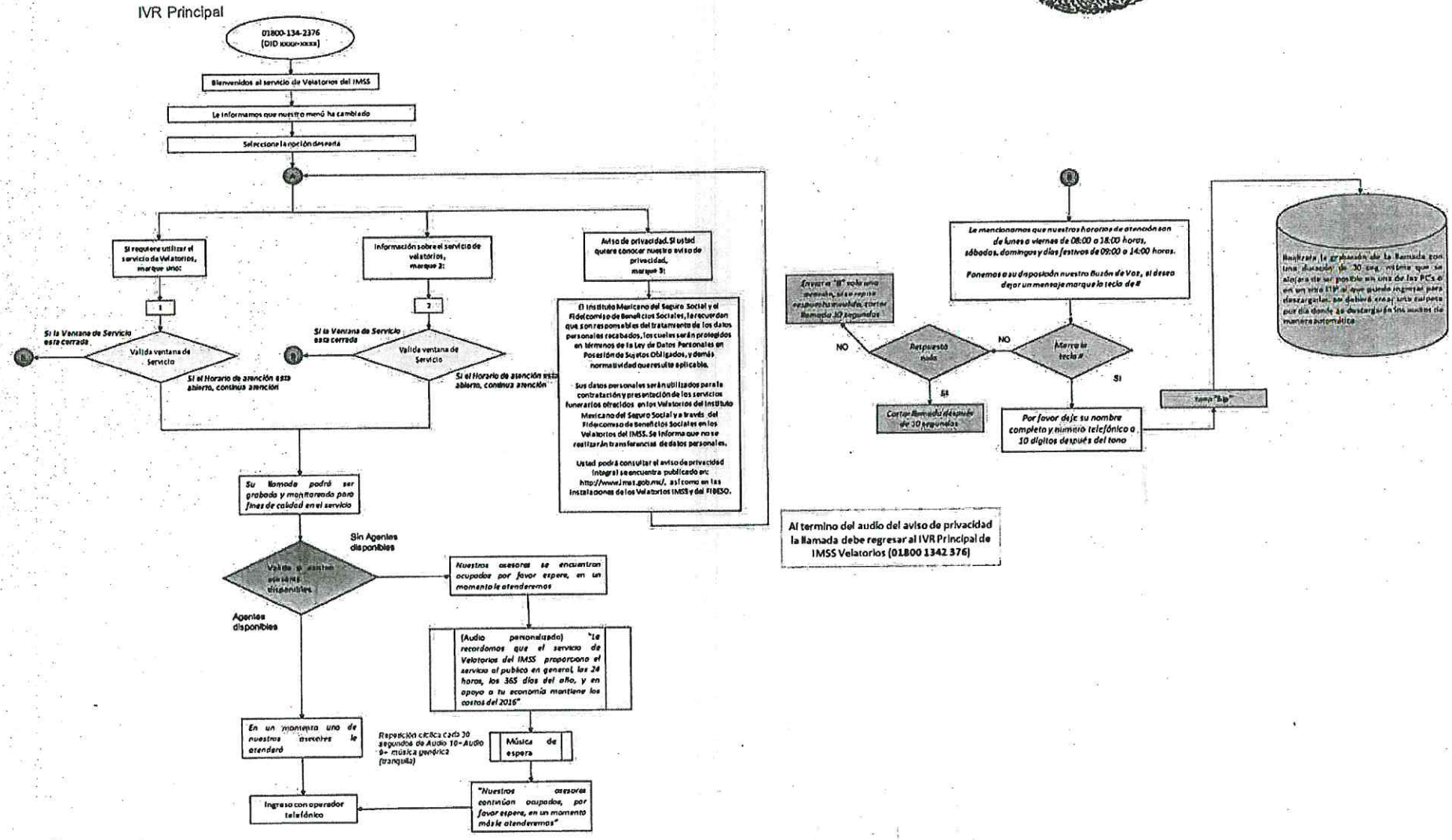
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas

México 2021 Año de la Independencia

IVR Principal



Al termino del audio del aviso de privacidad la llamada debe regresar al IVR Principal de IMSS Velatorios (01800 1342 376)

Tipificaciones

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Capacitación

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

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

Estrategias de atención

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

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

Infraestructura tecnológica

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

Reportes

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

Apéndice 10
"Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19"

I. Nombre de la campaña.

Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19

II. Objetivo.

Derivado de las actividades de la Pandemia del SARS-COV2 relacionados con la orientación al personal médico acerca de la asistencia al proceso de vacunación así como en la obtención de sus certificados de vacunación, se desarrolla un programa que permita la obtención del certificado médico (quienes llevan un proceso distinto a de la ciudadanía) con apoyo de la Secretaría del Bienestar, así como en los casos donde exista un problema con la obtención del certificado el cual se atiende por medio del levantamiento de un ticket de seguimiento en sistemas del IMSS Service Desk con nombre "Remedy" el cual permite resolver la incidencia reportada por distintos motivos.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la campaña Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19 es la Coordinación del Mtro. Oscar Reyes Miguel Coordinador de Sistemas Digitales de Información para la Salud y Administrativos, adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico quien tiene como atribución la de establecer estrategias, acciones y tecnologías para la atención y apoyo a los derechohabientes con sus derechos en materia de seguridad social.

IV. Estimado de interacciones.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2022 Ricardo Flores Magón
Año de
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

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 cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Se realizan dos modelos de atención que son:

- Llamadas de entrada a través del 800 propiedad del IMSS
  - Tiempo estimado por interacción (AHT): 6 minutos, llamadas Inbound.
- Llamadas de salida a través del 800 propiedad del IMSS
  - Tiempo estimado por interacción (AHT): entre 8 a 10 minutos, llamadas Outbound.
- SMS
- Correo electrónico

VII. El horario de atención.

PS-I Básico
Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. y sábados y domingos de 08:00 a 14:00 hrs
Ventana para Inbound y Outbound

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera actividades de llamadas de entrada y salida con PS-I Básico en instalaciones de "El Proveedor Adjudicado", para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico en lo referente a sistemas y equipos funcionales, mobiliario, entre otros.

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

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

- Llamadas de salida con Agentes Basíco (PS-I)
- Llamadas de entrada con Agentes Básicos (PS-I).
- IVR (interactive Voice Response) con opciones de atención y aviso de privacidad y si la llamada se recibe fuera de la ventana de servicio se incluirá un mensaje informativo indicando el horario de atención.
- Mensajes SMS con la finalidad de dar aviso al personal médico del lugar y horario para la aplicación de la vacuna
- Correo electrónico con la finalidad de dar aviso al personal médico del lugar y horario para la aplicación de la vacun

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

· Oscar Reyes Miguel, Coordinador de Servicios Digitales y de Información para la Salud y Administrativos.

· Correo Electrónico: oscar.reyes@imss.gob.mx

X. Descripción del proceso

Telefónico

A través del Centro de Contacto IMSS se diseña una estrategia para realizar actividades de atención de llamadas de entrada y realización de llamadas de salida para el seguimiento, apoyo, emisión y obtención de la aplicación de la vacuna contra el SARS-COV 2 (COVID 19) así como del certificado de vacunación de personal médico en temas de:

- Avisos de citas.
- Información sobre emisión del certificado de vacunación
- Apoyo sobre el registro de la plataforma a personal médico
- Inconsistencia sobre reporte a través de remedy
    - La corrección toda vez que se levanta el incidente se resuelve por el Instituto Mexicano del Seguro Social

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Una vez resuelto el problema se realiza notificación del IMSS a el posible proveedor
- El Posible Proveedor dará seguimiento de la corrección quien realizará una llamada de salida al personal médico esperando confirmación sobre la resolución del problema

XI. Flujo de Atención

Se adjunta archivo Excel con el flujo del proceso.

Apéndice 11
"Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19 Población General"

I. Nombre de la campaña.

Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19 Población General

II. Objetivo.

Derivado de las actividades de la Pandemia del SARS-COV2 relacionados con la respuesta de la ciudadanía sobre la asistencia para la aplicación de las vacunas contra el COVID 19 particularmente en zonas donde se pueda presentar poca difusión de la información se implementa el proyecto de Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para la Vacunación COVID-19 Población General en un esfuerzo del IMSS por aumentar el índice de vacunación y así disminuir los contagios en la población mexicana.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la campaña Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19 Población General perteneciente a la Coordinación de Monitoreo, contacto de Riesgos Tecnológicos, adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico quien tiene como atribución la de establecer estrategias, acciones y tecnologías para la atención y apoyo a los derechohabientes con sus derechos en materia de seguridad social.

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

Toledo # 21, Mezanine, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX, Tel. (55) 5328-2700, Ext. 12026.

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

durante los ejercicios 2019 al 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Se realizan dos diferentes actividades que son:

- Llamadas de entrada a través del 800 propiedad del IMSS
  - Tiempo estimado por interacción (AHT): 10 a 12 minutos, llamadas Inbound.
- Actividades Backoffice
  - Captura de información de papeletas en formato imagen (.jpg) en sistemas de vacunas integrales de la Secretaría del Bienestar

VII. El horario de atención.

PS-I Básico
Lunes a domingo de 08:00 hrs. a 20:00 hrs.

El servicio es combinado en llamadas de entrada y actividades de captura de datos utilizando herramientas de la Secretaría del Bienestar.

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera actividades de BackOffice y llamadas de entrada con PS-I Básico en instalaciones de "El Proveedor Adjudicado", para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico en lo referente a sistemas y equipos funcionales, mobiliario, entre otros.

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

- Actividades de captura de datos y corrección en sistemas de la Secretaría del Bienestar

Toledo # 21, Mezanine, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX, Tel. (55) 5328-2700, Ext. 12026.

2022 Ricardo Flores Magón
Año de

- Llamadas de entrada con Agentes Básicos (PS-I).
- IVR (interactive Voice Response) con opciones de atención y aviso de privacidad y si la llamada se recibe fuera de la ventana de servicio se incluirá un mensaje informativo indicando el horario de atención.

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

- Ing. Claudia Leticia Guerrero Lopez, Coordinación de Monitoreo, contacto de Riesgos Tecnológicos
- Correo Electrónico: claudia.guerrerol@imss.gob.mx

X. Descripción del proceso

Backoffice

A través del Centro de Contacto IMSS se diseña una estrategia para realizar actividades de Backoffice para la captura y correcciones de datos que permitan lograr la emisión del certificado de vacunación de los ciudadanos que presentan entre algunos de los problemas los siguientes:

- Datos erróneos (tipo de vacuna, fecha, lote, etc.)
- Captura de datos en sistemas de la Secretaría del Bienestar de zonas con impulso en la aplicación de la vacuna COVID

Telefónica

A través del Centro de Contacto IMSS se diseña una estrategia para realizar actividades de atención de llamadas de entrada para la captura y corrección de datos que permitan lograr la emisión del certificado de vacunación de los ciudadanos que presentan entre algunos de los problemas los siguientes:

- Captura de dosis faltantes en sistema de la secretaria del Bienestar en vacunas integrales.
- Información sobre emisión del certificado de vacunación
- Información sobre la pérdida de su papeleta de vacunación

Toledo # 21, Mezanine, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, CDMX. Tel. (55) 5328-2700, Ext. 12026.

2022 Año de Ricardo Flores Magón

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Canalización a oficinas correspondientes para obtener de su información.

XI. Flujo de Atención

Se adjunta flujo en formato Excel

Toledo # 21. Mezanine. Col. Juárez. Alcaldía Cuauhtémoc. C. P. 06700. CDMX. Tel. (55) 5328-2700. Ext. 12026.

2022 Año de Ricardo Flores Magón

Apéndice 12
"Corrección de Registros para Obtención de Certificados de Vacunación COVID-19 para Población en General"

I. Nombre de la campaña.

Corrección de Registros para Obtención de Certificados de Vacunación COVID-19 para Población en General

II. Objetivo.

Derivado de las actividades de la Pandemia del SARS-COV2 relacionados con la obtención de los Certificados de Vacunación de la página https://cvcovid.salud.gob.mx/ y los problemas ocasionados por diversas causas reportadas por la ciudadanía en el portal, la Secretaría del Bienestar solicita al Instituto Mexicano del Seguro Social el apoyo con la creación de una célula de personal con actividades de corrección de datos que permitan la emisión del Certificado de Vacunación.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la campaña Corrección de Registros para Obtención de Certificados de Vacunación COVID-19 para Población en General perteneciente a la Coordinación de Monitoreo, contacto de Riesgos Tecnológicos, adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico quien tiene como atribución la de establecer estrategias, acciones y tecnologías para la atención y apoyo a los derechohabientes con sus trámites, derechos en materia de seguridad social.

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

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
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

durante los ejercicios 2019 al 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción: 10 minutos, de las llamadas que se realizan el AHT es el mismo, cabe mencionar que en menos del 8% de las interacciones se realizan llamadas de salida.

VII. El horario de atención.

PS-I Básico
Lunes a sábado de 08:00 hrs. a 20:00 hrs.

El servicio es básicamente de actividades de captura de datos utilizando herramientas de la Secretaría del Bienestar combinado con marcación de llamadas de salida (Outbound) en algunos casos donde la información que se tiene resguardada no sea suficiente para resolver la emisión correcta.

VIII. Tipo de posición requerida.

El presente servicio considera en su mayoría actividades de BackOffice y llamadas de salida con PS-I Básico en instalaciones de "El Proveedor Adjudicado", para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico y las necesidades del Instituto.

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

- Actividades de captura de datos y corrección en sistemas de la Secretaría del Bienestar
- Llamadas de salida con Agentes Básicos (PS-I).

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

- Herramientas físicas que permitan la operación de los asesores, apegadas a las descripciones del Anexo Técnico.

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

- Ing. Claudia Leticia Guerrero Lopez, Coordinación de Monitoreo, contacto de Riesgos Tecnológicos
- Correo Electrónico: claudia.guerrerol@imss.gob.mx

X. Descripción del proceso

A través del Centro de Contacto IMSS se diseña una estrategia para realizar actividades de Backoffice para el análisis, verificación y correcciones de datos que permitan lograr la emisión del certificado de ciudadanos que presentan entre algunos de los problemas los siguientes:

- Datos erróneos (tipo de vacuna, fecha, lote, etc.)
- Sin obtención del Certificado de Vacunación por datos de contacto incorrectos
- Ciudadanos que capturan sus datos a mano en una papeleta en los centros de atención y que al intentar obtener su certificado aparece sin vacuna.

Realizar correcciones en los Certificados de Vacunación electrónicos a través del portal https://cvcovid.salud.gob.mx/ de la Secretaría del Bienestar bajo el siguiente flujo:

- Ingreso en portal con usuario y contraseña
- Vista de tickets de atención
- Atención a los casos a través del ticket consecutivo del 01 al n.. el cual contiene:

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
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

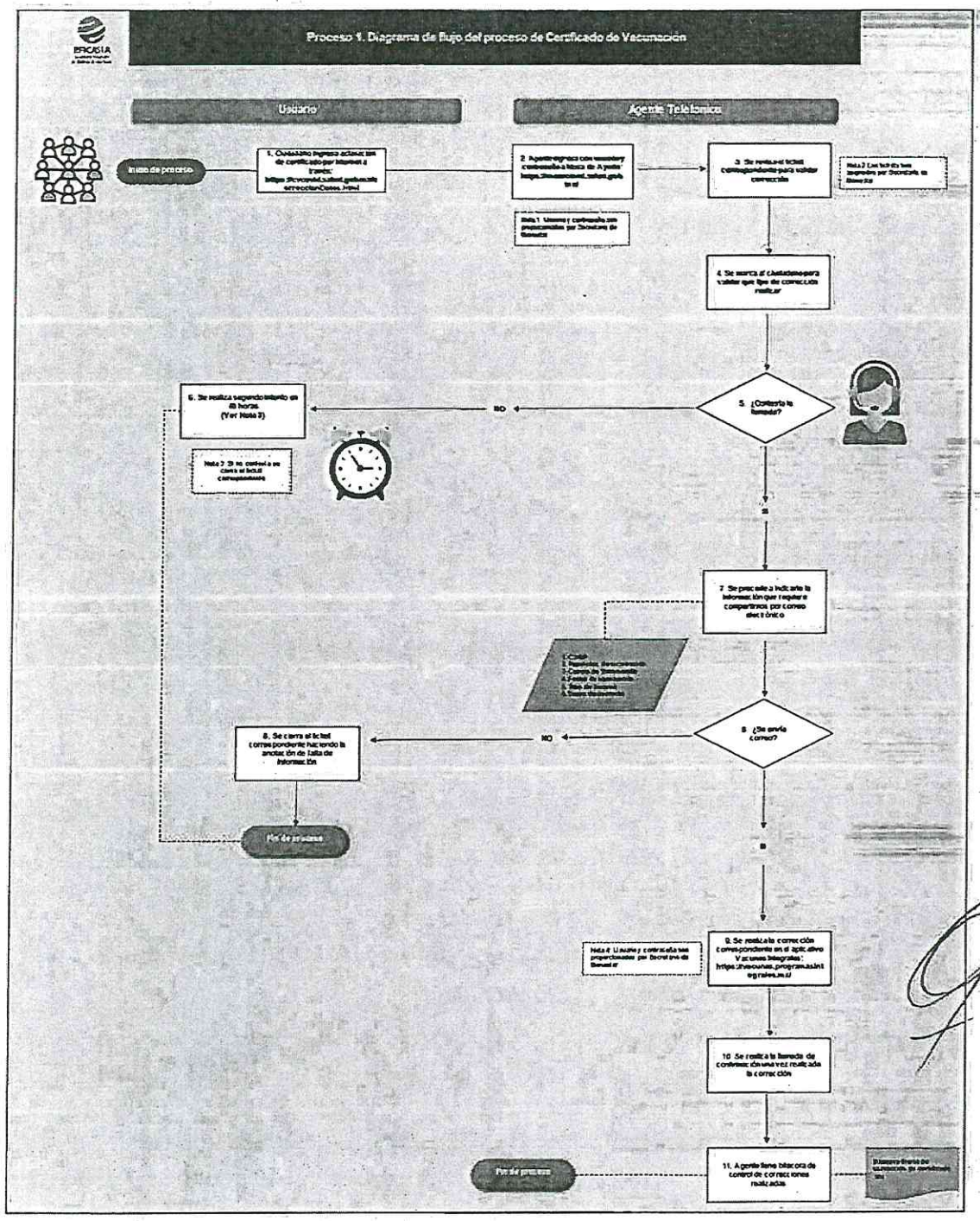
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Información del ciudadano (Nombre, apellido paterno, apellido materno)
- CURP
- Datos de contacto
  - Teléfono
  - Correo
- Descripción del tipo de corrección solicitada
- URL
  - A través una URL insertada en el ticket se permite descargar la documentación que permite la atención el ticket donde se observa la Papeleta de vacunación

XI. Flujo de Atención

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



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

2022 Ricardo Flores Magón
Año de
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Apéndice 13
"Planificatel (Yo decido)"

I. Nombre de la campaña.

Planificatel (Yo decido)"

II. Objetivo.

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

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

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

Para este año 2021, se tiene programado alinear este servicl0 modificando su nombre a "YO DECIDO", en el marco de la Estrategia Nacional para Prevenir el Embarazo Adolescente (ENAPEA), a fin de brindar un servicio de atención orientación e información clara, pertinente, con bases científicas que responda a las necesidades y ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de la población mexicana a través de los medios indicados en el anexo técnico.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Toledo 21, 6to. Piso, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, CDMX. Tel. 55-5238-2700, Ext. 12356 www.imss.gob.mx

2022 Ricardo Flores Magón
Año de
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el 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 cuadro 1 de Histórico de interacciones.

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 5.23 minutos atención Telefónica

Tiempo estimado por interacción (AHT): 8.20 minutos de atención por chat

VI. El horario de atención.

PS-I Básico o especializado
Lunes a viernes de 08:00 Hrs. a 18:00 hrs
Sábados y domingos de 08:00 a 14:00 hrs

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

VII. Tipo de posición requerida.

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

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

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

VIII. Tipificaciones.

Tipificaciones Telefonía 2021	%
Métodos Anticonceptivos	35.49%
No Procedente (Canalización a otras áreas, Pruebas de inicio)	33.08%
Planificación Familiar	23.91%
Embarazo/Parto	2.41%
Sexualidad	2.11%
Infecciones De Transmisión Sexual (ITS)	1.20%
Papanicolaou	0.60%
Violencia	0.45%
Interrupción Legal Del Embarazo (ILE)	0.30%
Orientación Psicológica	0.30%
Mastografía	0.15%
Total general	**100%**

Tipificaciones Chat 2021	%
No Procedente (Canalización a otras áreas, sin interacción del usuario, pruebas de inicio)	57.97%
Violencia	25.82%
Orientación Psicológica	15.66%
Adicciones	0.27%
Sexualidad	0.27%
Total general	**100%**

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

Nombre: Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Cargo: Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Toledo 21, 6to. Piso, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, CDMX. Tel. 55-5238-2700, Ext. 12356 www.imss.gob.mx

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

Apéndice 14
"Denuncias del Órgano Interno de Control"

I. Nombre de la campaña.

Denuncias del Órgano Interno de Control

II. Objetivo.

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

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
2022 Ricardo Flores Magón Año de

de la plataforma digital que determine, para tal efecto, el Sistema Nacional Anticorrupción.

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

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

...

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

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

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

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

El titular del Órgano Interno de Control tendrá las facultades establecidas en el artículo 66 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública. Los titulares de las áreas señaladas en el párrafo precedente ejercerán las facultades previstas en el artículo 67 del mismo ordenamiento."

...

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

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

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

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

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

No obstante, lo anterior, como herramienta de captación de denuncias por conductas irregulares de los servidores públicos del IMSS, representa una herramienta eficaz de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

primer contacto para este objetivo, permite captar en el formato establecido para tal fin, los indicios suficientes para en su caso iniciar una investigación.

V. Estimado de interacciones.

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 cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

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

VII. El horario de atención.

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

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

VIII. Tipo de posición requeridas.

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

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

- Llamadas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Inicio de la Campaña con 9 Work Station para PS-I Especializado con opción a cambio a PS-P y crecimiento hasta 13 estaciones, durante la vigencia del contrato, en instalaciones del Órgano Interno de Control.

- Dos Work Station para PS-P supervisión, en instalaciones del Órgano Interno de Control.
- Horario de atención de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles, horario de la CDMX.
- Los agentes telefónicos para la campaña Denuncias OIC deberán contar con Licenciatura concluida en Derecho, salvo excepciones autorizadas por los Administradores de la Campaña.
- Horario de Interacción de hasta 60 minutos, sujeto a los cambios requeridos en la operación.
- Posibilidad de transferencia de llamadas a menú principal del 800.
- Posibilidad de recibir transferencia de llamadas de otras campañas.
- Recepción de llamadas solo a través del IVR incluyendo una opción propia para su atención, ya sea por selección directa en el IVR o por transferencia de otras Campañas a través del IVR.
- La campaña del Órgano Interno de Control se denomina "Denuncias OIC" y corresponderá a la opción 6.
- Opción de crear un submenú dentro de la opción 6 para difusión o implementación de estrategias a fines a las actividades del OIC, tales como: Declaración Patrimonial, Medidas anticorrupción, etcétera.
- Fuera de la ventana de servicio o cuando estén ocupados todos los operadores de la Campaña Denuncias OIC, el sistema deberá permitir, transcurrido un tiempo determinado, que el usuario grabe su mensaje a través del buzón de voz.
- Transferencia de llamadas entre todos los operadores o supervisores de la Campaña Denuncias OIC que intervengan en la operación.
- La etiqueta que manejará el IVR será "Información para presentar una petición o Denuncia en el Órgano Interno del Control, relacionada con actos de corrupción o faltas administrativas cometidas por servidores públicos del IMSS, marque ..." la cual podrá ser modificada en el momento en que el Administrador de la campaña lo requiera.
- El catálogo de calificaciones para la prioridad de la llamada requerido en la aplicación será:
    - Urgente
    - Trámite Ordinario
    - Transferido a menú principal
    - Transferido a otra campaña
    - Llamada improcedente

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Cada vez que el operador reciba una llamada en la Campaña Denuncias OIC, el sistema propuesto por el licitante deberá desplegar una máscara de captura al agente de atención PS-I Especializado, través de la herramienta propuesta por el licitante, donde la estructura de la misma será proporcionada por el Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el IMSS, a efecto de que se requisiten datos del usuario, la narración de los hechos y en su caso, se ejecute su impresión, para lo cual el proveedor deberá proporcionar impresora y deberá ser configurada con la aplicación que se habilite para este servicio.
- Manejo de llamada en espera:
- Se atenderá en aquellos casos en que todos los agentes estén ocupados, la solución deberá considerar los siguientes mensajes y opciones:
- Dentro del horario de atención deberá reproducir el siguiente mensaje "por el momento todos nuestros agentes telefónicos se encuentran ocupados, favor de esperar un momento o bien puede dejar grabado su mensaje en el buzón de voz en el que se incluya los siguientes datos para poder ser contactado:
    - nombre, correo electrónico, teléfono, entidad federativa".
- En caso de que la llamada se reciba fuera del horario y días de atención, deberá reproducirse el siguiente mensaje "nuestros horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9:00hrs. a 18hrs. en días hábiles, por lo que usted puede dejar grabada su petición en el buzón de voz con los siguientes datos: nombre, teléfono, correo electrónico, servidor público involucrado, unidad médica o administrativa del IMSS que brinda el servicio y breve narración de los hechos".
- Llamadas de salida desde la herramienta, realizadas por el agente a teléfonos fijos, móviles, locales y larga distancia, cuyo objetivo es establecer comunicación con los usuarios para proporcionar o requerir información respecto la atención brindada, así como a la dependencia.
- Posibilidad de contar con una cuenta de correo electrónico para los agentes y supervisores, mediante la cual se podrá enviar y recibir datos e información relacionada con el servicio.
- La máscara de captura que utilizarán los agentes telefónicos PS-I Especializados (CTI) deberá permitir visualizar durante el desarrollo de la atención telefónica los campos con datos del usuario: nombre completo, dirección, teléfono móvil, teléfono fijo, correo electrónico, unidad médica, Delegación, subdelegación, nombre del servidor público denunciado, folios relacionados con la petición; lo cual deberá permitir manejar una estructura de datos y captura de información alineada a la estrategia del administrador de la campaña, así como mejorar

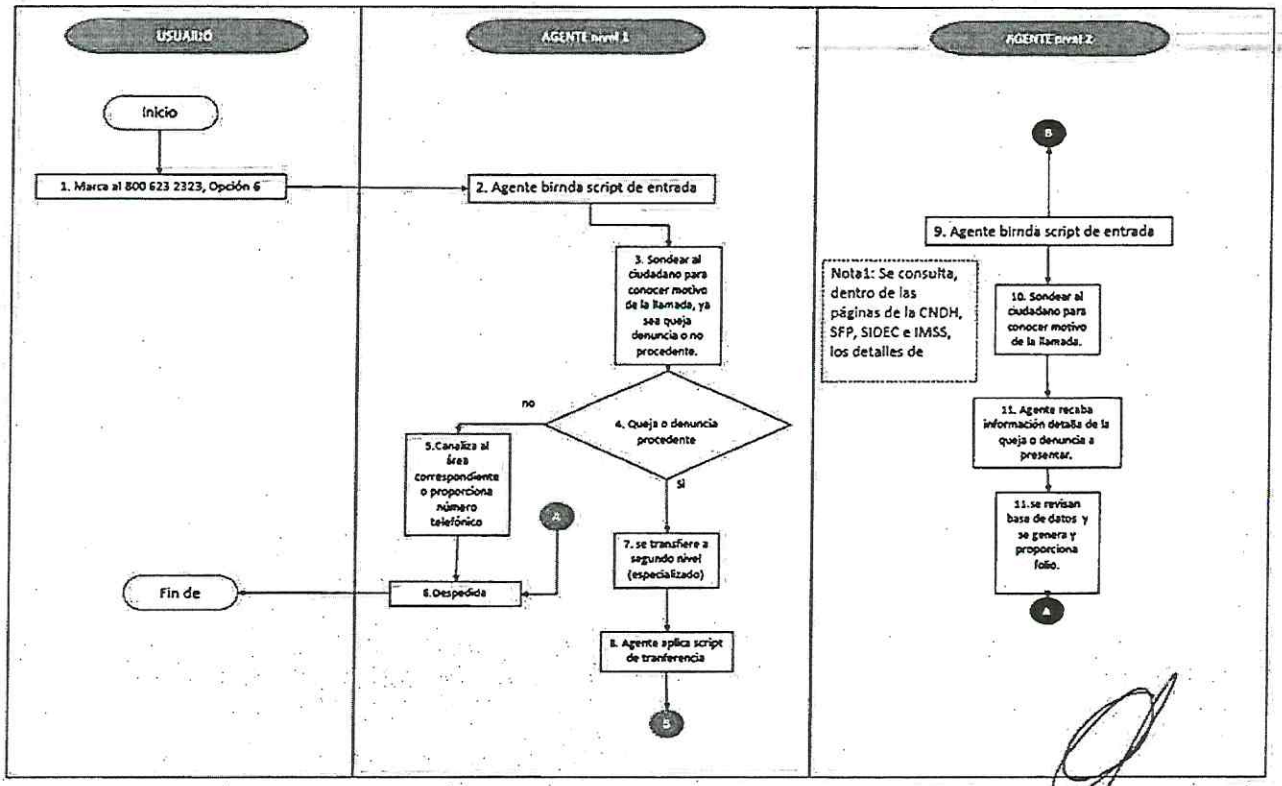
tiempos de captura (a través de información proveniente de las bases de datos Institucionales) así como identificar necesidades del usuario de manera pronta y expedita, brindado un servicio de calidad y calidez.

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

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

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

X. Descripción del proceso



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Apéndice 15
"Vacuna Patria"

I. Nombre de la campaña.

Vacuna Patria

II. Objetivo.

Atendiendo la pandemia mundial del SARS-COV 2 (COVID 19) en colaboración con instituciones nacionales para el desarrollo de una vacuna que contribuya al control de la pandemia vigente, el IMSS desarrolla una estrategia que permita la identificación de candidatos susceptibles para ingresar a un estudio de factibilidad, para recibir la llamada Vacuna Patria, permitiendo incorporar a México como un ente desarrollador de un medicamento capaz de afrontar la problemática mundial.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Permiso COVID es la Unidad de Investigación en Epidemiología Clínica, adscrita a la Coordinación de Investigación en la Salud quien tiene como atribución Planear, dirigir y normar las acciones relacionadas con la prestación de los servicios médicos, de rehabilitación y de salud pública, atención de los riesgos de trabajo, educación e investigación en salud, así como analizar sus resultados.

IV. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, considerando que este proyecto es un servicio de llamadas de salida se informa que las bases de datos serán proporcionadas al Proveedor Adjudicado considerando marcaciones promedio por base de:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

2021 Interacciones Atendidas	2022 Interacciones Atendidas
17,869	136,807

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 10 minutos

VII. El horario de atención.

PS-I Básico
Lunes a domingo de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. (dependiendo de la base de datos)

El servicio es de marcación de llamadas de salida (Outbound)

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través de Llamadas de salida con PS-I Básico en instalaciones de "El Proveedor Adjudicado", para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

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

- Llamadas de salida con Agentes Básicos (PS-I).
- Sistema de marcación de acuerdo con las especificaciones del anexo técnico.
- Desarrollo apegado a las descripciones del Anexo Técnico y herramientas físicas que permitan la operación de los asesores, en lo que respecta al Lay Out se proporcionará al proveedor adjudicado.

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

- Dr. Niels Agustin Hansen Wacher Rodarte, jefe de la Unidad de Investigación en Epidemiología Clínica.
- Correo Electrónico: wacherniels@gmail.com

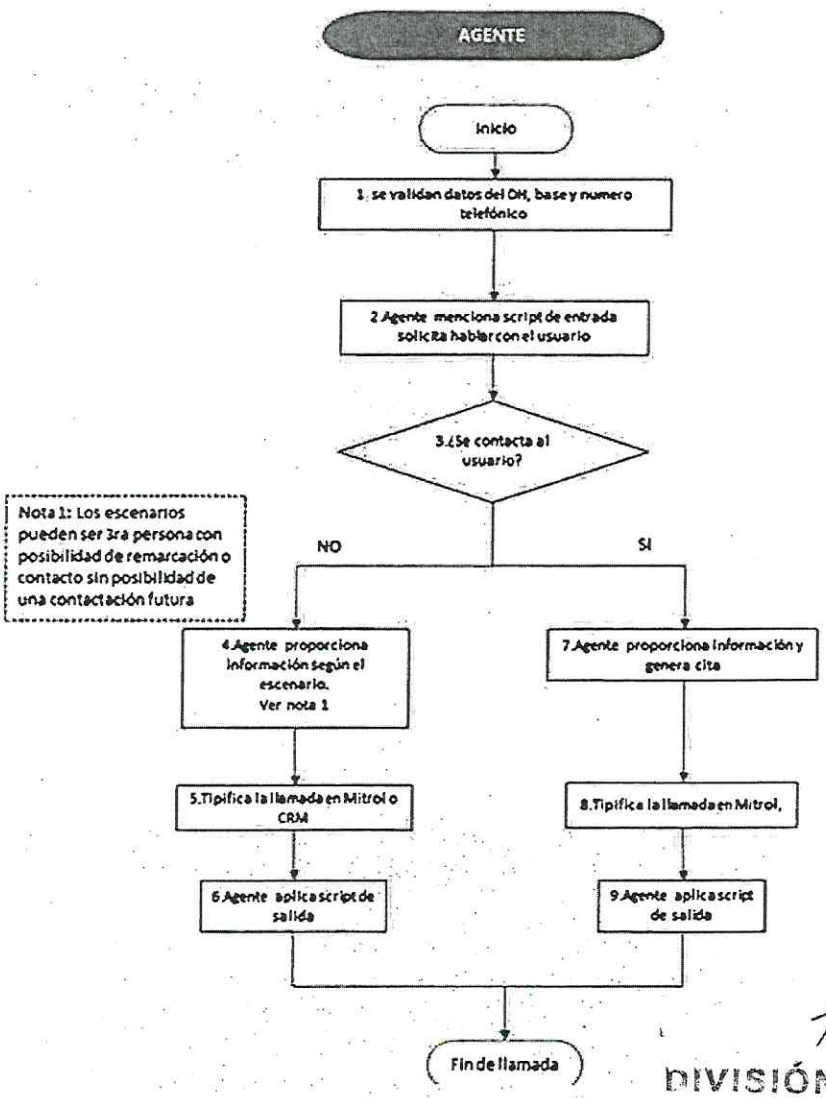
X. Descripción del proceso

2022 Ricardo Flores Magón
Año de
CENTENARIO DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

El alcance del servicio es la realización de llamadas de salida para la contactación de pacientes interesados en el tratamiento de acuerdo con ciertas características y requisitos que deben cumplir mediante la aplicación de un cuestionario y su aceptación:

- El asesor telefónico realiza la llamada de salida a través de telefonía del proveedor.
- El asesor telefónico contacta al candidato aplica el cuestionario.
- Si el cuestionario en su resultado es positivo se realiza programación para iniciar el estudio en la Unidad Médica 20 de Vallejo del IMSS.

XI. Flujo de Atención



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

16 Glosario de Términos

800 (01800) o Número a 10 dígitos para llamada nacional desde cualquier punto del país sin costo de larga distancia al usuario (se usarán ambas nomenclaturas de manera indistinta, con el mismo significado)	Número telefónico que permite a las personas realizar una llamada sin costo de larga distancia desde cualquier parte de la República Mexicana.
ACD:	Función de sistema de distribución automático de llamadas telefónicas provenientes del IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés) antes de ser atendidas por el Centro de Contacto.
Área Usuaria	Se refiere al área usuaria del IMSS, quien cuenta con las facultades y capacidad normativa para tomar decisiones sobre la operación de esa campaña guiones de atención, guías de calidad, cantidad de operadores y validación de entregables.
Agente / Operador de servicio /Agente de atención del Centro de Contacto / Agente Humano	Personal capacitado para la atención y ejecución de interacciones (llamadas telefónicas, chat y correo electrónico, mensajes SMS y redes sociales, entre otras) propias de cada campaña, los cuales forman parte de la plantilla de atención del Centro de Contacto IMSS (CCIMSS).
AHT	(Average Handling Time por sus siglas en inglés) Tiempo promedio de interacción entre el usuario del Centro de Contacto y el agente.
Agente Virtual	Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva acotado a un árbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por ejemplo jubilaciones, semanas cotizadas, entre otros. Misma que, en su caso, deberá proveer de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un árbol de decisiones predefinido, sino que va aprendiendo a través del entrenamiento del bot) o no alineados a una normativa escrita determinada.
Aplicación de captura	Software utilizado por los agentes del centro de contacto para etiquetar las interacciones atendidas, a fin de realizar clasificaciones por temas consultados o tipo de interacción.
Área Requirente	Área del Instituto responsable de la administración, operación y control de los recursos que integra el contrato de Centro de Contacto.
Área Técnica	Área dentro del Instituto responsable de la solicitud, gestión y puesta en marcha de los requerimientos de las Áreas Usuarias del servicio de Centro de Contacto.

ASA	Average Speed Answer (Por sus siglas en inglés) o velocidad promedio de respuesta, se refiere a la velocidad promedio con la que un usuario recibe la respuesta de un agente telefónico humano, una vez que ha sido turnado por el IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en inglés).
Ausentismo	Una medición del porcentaje de personal que no está presente durante su turno programado.
Blaster / Robocall / BOT	Sistema que brinda el servicio automatizado de marcación de llamadas masivas automáticas o pregrabadas con la opción de enlazarse con un operador telefónico para contactar a un grupo determinado de usuarios finales.
Blending / llamadas Blending	Refiere a la combinación de dos tipos de servicios de atención de llamadas entrantes y llamadas salientes, lo anterior implica la gestión por un mismo agente de ambos tipos de llamadas telefónicas (Entrada / Salida) ("BLEND", en inglés).
Base de Conocimiento	Base de datos propiedad del Instituto, en la cual se almacena toda la información relacionada con la gestión de cada una de las llamadas telefónicas y todas las interacciones recibidas por cualquier medio de captación. El Área Técnica/Requirente determinará al licitante, la estructura de captura para ser usada por los agentes (campos) en la herramienta de gestión. El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" por parte de los agentes del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar.
Buzón Voz	Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir y almacenar tanto los mensajes de voz como los datos del usuario cuando llaman al Centro de Contacto para solicitar algún servicio.
CADIS	Canal de Aplicaciones y Datos de Interoperabilidad para Sistemas del Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS para comunicación e intercambio de información entre el Instituto y Centro de Contacto IMSS entre otros.
Calidad de la Información.	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben proporcionar de manera correcta al usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Calidad de la captura	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben capturar de manera correcta del usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Campañas	Operaciones específicas para la atención de acuerdo con los medios de captación (telefonía, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otros) solicitados por el Área Usuaria.
Canal de Servicio / Medio de Captación	Medio de comunicación remota a través del cual, el usuario puede acceder al Centro de Contacto, para que se atienda su solicitud respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. Los medios de comunicación pueden ser telefónicos (llamadas de entrada (Inbound), llamadas de salida (Outbound) o llamadas de entrada y/o salida (Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web y Redes Sociales, entre otros).
Centro de Contacto IMSS o CCIMSS	Sistema Central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS a través de sus diferentes Canales de Servicios / Medio de Captación.

Centro de Datos	Un Centro de Datos o Data Center (centro de cómputo o centro de proceso de datos), es una instalación empleada para albergar los sistemas de información y sus componentes asociados, como las telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento. Generalmente incluye fuentes de alimentación, controles de ambiente (por ejemplo: aire acondicionado) y otros dispositivos de seguridad.
Chat	Conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet.
Componentes Habilitadores	Componentes utilizados en los servicios PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST, PS-P Especializado, incluye mampara, sillas, computadoras, insumos tecnológicos, accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas estereofónicas alámbricas o inalámbricas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido bi-aural o mono-aural y todo el equipamiento necesario para que los agentes pueda cumplir con las funciones encomendadas. Para los agentes PSP y PSP Especializados incluirá mamparas con gaveta en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido, sillas ergonómicas con respaldo, giratorias, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, acordes a las dimensiones de las mamparas proporcionadas por el licitante y al espacio físico designado por el Instituto.
Conmutador (PBX)	Equipo que interconecta dos o más segmentos de una misma red para el enlace de voz o datos (Private Branch Exchange, por sus siglas en inglés) funcionando como un puente. Su funcionalidad está dada por la multiplicación de redes de voz o datos a transmitir, con la subsiguiente necesidad de un orden y sistematización para su operación.
COPC	Medio de gestión y sistema de medición en la industria de call y contact centers, que establece un conjunto de buenas prácticas de alto rendimiento que ayudan a incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés). Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, es un sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes.
CTI	(Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), Servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios para atención y gestión por parte de agentes del Centro de Contacto. La herramienta propuesta por el licitante para prestar el servicio, deberá incluir desarrollos tipo CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el administrador de la campaña determine, para la atención y "gestión" de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I y PS-P) del Centro de Contacto. El administrador de la campaña determinará al Proveedor: • La estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica. • El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" telefónica por parte de los agentes telefónicos del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que ésta información deberá guardar.
Cumplimiento de la Programación	Esta medición debe incluir el valor absoluto de la diferencia entre el número de agentes planificados en la dotación requerida por el Área Usuaria vs. el número real de agentes del licitante conectados.

ANEXO 5
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2022 Ricardo Flores Magón
Año de

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	Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el

2022 Ricardo Flores Magón
Año de
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATO

Programación de Personal	pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente.
Programación del Personal	Asignación de recursos por parte del Proveedor, para satisfacer la demanda de atención así como los parámetros y métricas de calidad solicitada por los usuarios del Centro de Contacto.
Pronóstico	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.
Protocolo	Conversación virtual a través de internet entre personas que están físicamente en espacios separados. Es un modelo de organización de información que permite intercambios interactivos que opera en un sistema de comunicación electrónica, en tiempo real y que permite enviar información a un agente e interactuar para que haya comunicación continua.
Protocolo SIP	Protocolo de Inicio de Sesiones (Session Initiation Protocol, por sus siglas en inglés). Es un protocolo desarrollado por el grupo de trabajo MMUSIC del IETF con la intención de ser el estándar para la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de usuarios donde intervienen elementos multimedia como video, voz, mensajería instantánea, juegos en línea y realidad virtual. Este protocolo es conocido también como SIPv1.
PS-I	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **incluyendo el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados.
PS-P	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **sin incluir el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto.
PS-I Especializado	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **incluyendo el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. A diferencia de los PS-I, el PS-I especializado, cuenta con estudios de licenciatura y cédula profesional o bien conocimientos específicos en materias de interés para el Instituto, los cuales serán evaluados y en su caso aceptados por el área requirente y administrador de la campaña correspondiente.
QoS	Calidad del Servicio (Quality of Service, por sus siglas en inglés), funcionalidad que permite aplicar un tratamiento específico de ingeniería de tráfico a un determinado tipo de tráfico en un medio de comunicación determinado.
Redes Sociales	Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas pueden comunicarse a través de conexiones vía internet.
Servicio de Mensajes de Texto (SMS)	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil.

Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)	Sistema de gestión general para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento y seguridad de los datos personales en función del riesgo de los activos y de los principios básicos de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad previstos en la Ley, su Reglamento, Normatividad Secundaria y cualquier otro principio que la buena práctica Internacional estipule en la materia.
SLA	Un acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, por sus siglas en inglés), también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un Proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio a proporcionar. El SLA es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el SLA establece la relación entre ambas partes: Proveedor y el Instituto. Un SLA identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del Proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa. También constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad.
Software	Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.
Software As A Service (SaaS)	Software SaaS (por sus siglas inglés; Software as a Service, SaaS), es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC), a los que se accede vía Internet desde un cliente. Regularmente el software puede ser consultado en cualquier computador, se encuentre presente en la empresa o no. Se deduce que la información, el procesamiento, los insumos, y los resultados de la lógica de negocio del software, están hospedados en la compañía de TIC.
Solución de Centro de Contacto	Conjunto de herramientas y sistemas tecnológicos integrales para la atención de llamadas de telefonía, chat y correo electrónico, mensajes SMS, aplicaciones móviles, páginas Web y redes sociales entre otros, dentro de las cuales se describen de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes componentes. • Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, Voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas). • Infraestructura de datos (computadoras, sistemas y bases de datos). • Herramienta de administración y aplicativos de centro de contacto reconocidos por la industria. • Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD, por sus siglas en inglés). • Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR, por sus siglas en inglés). • Grabador de sesiones de interacción. Capacidad de integrar todos los medios de captación de las campañas en un solo sistema. • Redes de comunicación que incluye enlaces de comunicaciones para comunicación entre el Centros de Contacto y el cliente. • CRM (customer relationship management, por sus siglas en inglés) software para la administración de la relación con los clientes y administración de data warehouse (almacén de datos). Así como todo lo necesario para la correcta operación electrónica automatizada del servicio de centro de contacto.

2022 Ricardo Flores Magón
Año de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Telefonía IP / VoIP	Es un servicio que permite realizar llamadas desde redes que utilizan el protocolo de comunicación IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés), es decir, el sistema que permite comunicar computadoras de todo el mundo. Esta tecnología digitaliza la voz y la comprime en paquetes de datos que se reconvierten de nuevo en voz en el punto de destino. Es una tecnología que permite integrar en una misma red basada en protocolo IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés) las comunicaciones de voz, datos y video. Un sistema de telefonía VoIP es un conjunto de elementos que debidamente integrados permiten suministrar un servicio de telefonía basado en IP.
Tiempo de espera	Tiempo en que una llamada de entrada o solicitud de atención de usuarios del Centro de Contacto tarda en ser atendida por algún agente designado al servicio de Centro de Contacto.
Tiempo de respuesta	Tiempo utilizado por el agente para proporcionar información y/u orientación respecto de los trámites y servicios del Instituto de que se trate.
Troncales	Es un enlace que interconecta las llamadas externas de una central telefónica concentrando y unificando varias comunicaciones simultáneas en una sola señal para un transporte y transmisión a distancia más eficiente (generalmente digital) y poder establecer comunicaciones con otra central o una red entera de ellas.
Troncales SIP	Una central SIP o IP-PBX (Session Iniciation Protocol, por sus siglas en inglés), es un servicio ofrecido por un "proveedor de ITSP o WSP" (Internet Telephony Service Provider o Web Service Provider, por sus siglas en inglés), diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de las redes de datos. A esta aplicación se le conoce como voz sobre IP (VoIP), donde IP es la identificación de los dispositivos dentro de la web.
TTS	Texto a voz (Text-to-speech, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten el texto a voz en el idioma habitual o requerido.
USB	Dispositivo de Interface Universal Serial (Universal Serial Bus, por sus siglas en inglés), facilita la conexión de periféricos y accesorios a una computadora permitiendo el fácil intercambio de datos y la ejecución de operaciones.
Usuario	Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que presta el Instituto.
Ventanilla Única / Área Técnica / Área Requirente	Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS y la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones (CTRT)
Volumetría	Procedimiento de análisis cuantitativo, basado en la medición del número de llamadas históricas por servicio y duración.
VPN	Red Privada Virtual (Virtual Private Network, por sus siglas en inglés) es una tecnología de red que permite una extensión de la red local sobre una red pública o no controlada, como por ejemplo Internet.
Web call back	Servicio mediante el cual el usuario solicita via plataforma electrónica accesible mediante internet, que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de su consulta (se le regrese la llamada). Para tal efecto la solución de centro de contacto identifica el número telefónico del usuario en dicha plataforma para estar en posibilidad de devolver la llamada.
Web Services	Forma estandarizada de integrar aplicaciones WEB mediante el uso de XML, SOAP, WSDL y UDDI entre otros sobre los protocolos de la Internet, permitiendo intercambiar datos sin necesidad de conocer los detalles de sus respectivos Sistemas de Información.

Borrado Seguro	El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en sus bases de datos, registros electrónicos o escritos, así como en aquellas bases de datos que por características del servicio prestado por el Centro de Contacto (CCIMSS) se generen, tales como la base conocimiento entre otras y/o cualquier información que el Instituto haya entregado. Este borrado seguro aplicará también en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados por el CCIMSS para procesar y almacenar dicha información, entregando al administrador de la campaña, la evidencia que sustente dicho procedimiento.
ChatBot	Un Chatbot es un software de inteligencia artificial diseñado para realizar una serie de tareas por su cuenta y sin la ayuda del ser humano, capaz de simular una conversación con una persona y asistirla con información solicitada por el usuario.
Inteligencia Artificial	Programa diseñado para realizar determinadas operaciones que se consideran propias de la inteligencia humana.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 JUNTA DE ACLARACIONES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022

SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. 2022-2024.

ANEXO I

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

Precisión Técnica No. 1

DICE:

4.9. Estaciones de servicio.

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

Módulo Base para Agentes y supervisores:

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

Equipo de 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:

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

- 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 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

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 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 de EL INSTITUTO a utilizar por Mesa de Servicio de Tecnológico y Supervisores PS-P, deberá:

- Habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o EL INSTITUTO .
- En las estaciones de trabajo con sistemas de almacenamiento extraíbles y de grabación en medio externo (DVD, CD, entre otros), dichos puertos y/o periféricos deberán tener la capacidad de ser bloqueados a petición del área administradora del contrato o de EL INSTITUTO .
- La instalación de software antivirus, spyware y malware entre otros, debidamente licenciado, EL INSTITUTO deberá contar con copia del licenciamiento vigente que ampare el uso de dicho software durante la vigencia del contrato.

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

- 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 de EL 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 de EL 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,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

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 .

DEBE DECIR

4.9. Estaciones de servicio.

EL LICITANTE deberá ofertar las estaciones de servicio a utilizar en las instalaciones del CCIMSS así como en las instalaciones del INSTITUTO en las que serán operadas la campañas Derechohabiente y Contribuyente 2do Nivel de Telefonía, Chat y Correo, Departamento de Incorporación y Recaudación "Atención", Departamento de Incorporación y Recaudación Denuncias, Cobranza, SIDEIMSS, SIROC, Verificación Personal, Bono COVID, Vacuna COVID, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC) así como en las que, en su caso, sean requeridas por EL INSTITUTO para la implementación de nuevas campañas; para tal efecto EL 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 equipo de cómputo nuevo o seminuevo en condiciones para la prestación del servicio para agentes y supervisores, cumpliendo al menos con las siguientes especificaciones mínimas requeridas:

Módulo Base para Agentes y supervisores:

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

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

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

3. Diademas (nuevo).

4. Escritorios, mamparas, gaveta, nodos (nuevo o seminuevo)

Para agentes:

- Mampara nueva o seminueva, con o sin gaveta, en su caso, mecanismo de seguridad (llave) en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido con medidas preferentes de 0.90 x 0.60 x 1.70.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que, en su caso, EL 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 o seminuevas, preferentemente de al menos 1.20 x 0.60 x 1.70 con o sin gaveta, en su caso, con mecanismo de seguridad (llave) de 0.40x0.30 en parte superior.
- Sillas ergonómicas con respaldo, giratorias y reclinables, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, con al menos 105 cm de alto, 64 cm de ancho y 64 cm de profundidad preferentemente.
- No existe una obligatoriedad de marca o modelo, o medidas exactas, sin embargo, el espacio es finito, por lo que deberán estar acordes a los espacios institucionales, cuidando los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que, en su caso, EL LICITANTE ganador deberá de manera conjunta con los administradores de las campañas, establecer una serie de reuniones a fin de definir el lay-out de implementación.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

- Es responsabilidad del LICITANTE el suministro del cableado, equipos terminales, software con capacidad para acceder y administrar el CCIMSS licencias, conexión de red hacia cada uno de los equipos de cómputo personal de los operadores, sistemas con firewalls, sistemas de respaldo de información, así como los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios, así como todo lo necesario para la correcta operación en red.
- El cobro de las estaciones habilitadas para PS-P deberá realizarse de acuerdo con los minutos de operación en la herramienta provista por el Licitante, esto es, se deberá facturar a partir del proceso de log-in a la herramienta del LICITANTE y concluirá la facturación en el momento en que se realiza la operación de log-off.
- En caso de que un agente PS-P no tenga actividad en un periodo continuo de 10 minutos la herramienta deberá ejecutar el procedimiento de log-off a fin de detener el cobro del servicio en estaciones PS-P sin actividad, siempre y cuando deje habilitadas el número de estaciones que definirá cada campaña para operar en este supuesto.
- Las estaciones de servicio que sean dadas de baja por medio del procedimiento de log-off deberán ejecutar el procedimiento manual de Log-in por parte del operador PS-P.
- Los servicios de las campañas se facturarán considerando las horas de servicio devengados, esto es, las horas de servicio en los cuales las estaciones de servicio se encuentran utilizando las aplicaciones de la solución tecnológica ofertada, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout" a la solución tecnológica ofertada por el 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 de EL INSTITUTO a utilizar por Mesa de Servicio de Tecnológico y Supervisores PS-P, deberá:

- Habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o EL INSTITUTO.
- En las estaciones de trabajo con sistemas de almacenamiento extraíbles y de grabación en medio externo (DVD, CD, entre otros), dichos puertos y/o periféricos

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

deberán tener la capacidad de ser bloqueados a petición del área administradora del contrato o de EL INSTITUTO.

- La instalación de software antivirus, spyware y malware entre otros, debidamente licenciado, EL INSTITUTO deberá contar con copia del licenciamiento vigente que ampare el uso de dicho software durante la vigencia del contrato.
- EL 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 y Pantallas), para lo cual, en su caso, EL LICITANTE recibirá de las áreas supervisoras de campañas de EL INSTITUTO el listado de sitios permitidos para dicha navegación a Internet a través de la infraestructura del Licitante, 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 de EL INSTITUTO, los puertos no estarán bloqueados durante la operación y serán utilizados de acuerdo con las necesidades operativas de cada campaña durante la vigencia del contrato; deberá habilitarse agente de seguridad para bloqueo de puertos USB a petición del área requirente y/o EL INSTITUTO.

EL 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

Precisión Técnica No. 2

DICE:

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 y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos Institucionales de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, EL LICITANTE suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO .
- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera EL INSTITUTO por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, EL INSTITUTO podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- Dependiendo del tipo de servicios, los correos para atender el servicio a usuarios finales podrán ser de dominio IMSS o en su caso podrán ser de dominio de El Licitante, tal como lo solicite para cada campaña. En caso de ser dominio del licitante, este dominio

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

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 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

- 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 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.

DEBE DECIR:

4.2.6. Correo Electrónico.

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

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 y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento.
- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos Institucionales de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, EL LICITANTE suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO.
- EL LICITANTE proporcionará, detallará y habilitará una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera EL INSTITUTO por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, EL INSTITUTO podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional.
- Dependiendo del tipo de servicios, los correos para atender el servicio a usuarios finales podrán ser de dominio IMSS o en su caso podrán ser de dominio 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 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

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

EL 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.

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

- Para el caso de los correos electrónicos de las campañas que integran el CCIMSS, 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 de entrada y un ID único a cada interacción de correo electrónico de salida.
    - Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de correo electrónico.
    - Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) mediante una solicitud hacia el proveedor.
    - Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
    - Permitir calificar cada sesión de correo electrónico.

Precisión Técnica No. 3

DICE:

4.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

Una vez iniciada la operación y que EL INSTITUTO ya capacitó al personal del licitante, las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo del licitante, para lo cual habilitará sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo a las

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

solicitudes de EL 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 de EL 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 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,

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

mejores prácticas, atención al cliente y procesos internos del CCIMSS Esta etapa de la capacitación deberá ser descrita y detallada por los Licitantes tal y como será implementada una vez adjudicado el contrato.

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

Los PS-I propuestos por EL LICITANTE para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos, Mesa de Servicios Tecnológicos y Cita Médica o cualquier otra que genere e indique EL INSTITUTO , serán evaluados en los temas institucionales, a través de una herramienta de evaluación en línea proporcionada por EL LICITANTE (se deberá detallar la solución de evaluación en línea), a la cual deberá tener acceso para su consulta las áreas de EL INSTITUTO . Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente de EL INSTITUTO.

EL 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

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 de EL 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 de EL 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 de EL 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 la capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados se realizará de conformidad con el plan de trabajo correspondiente.

DEBE DECIR:

4.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

Una vez iniciada la operación y que EL INSTITUTO ya capacitó al personal del licitante, las capacitaciones periódicas subsecuentes deberán correr a cargo del licitante, para lo cual

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

habilitará sala de capacitación (propias o rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo con las solicitudes de EL INSTITUTO y del plan de capacitación establecido entre EL INSTITUTO y el 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 de EL 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 EL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

LICITANTE debe incluir todo lo relativo a los procesos de capacitación como: material didáctico, uso de las herramientas proporcionadas por el Licitante, sistemas operativos, mejores prácticas, atención al cliente y procesos internos del CCIMSS Esta etapa de la capacitación deberá ser descrita y detallada por los Licitantes tal y como será implementada una vez adjudicado el contrato.

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

Los PS-I propuestos por EL LICITANTE para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos 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 de EL INSTITUTO. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente de EL INSTITUTO.

EL 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

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

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

Precisión Técnica No. 4

DICE:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

4.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones).

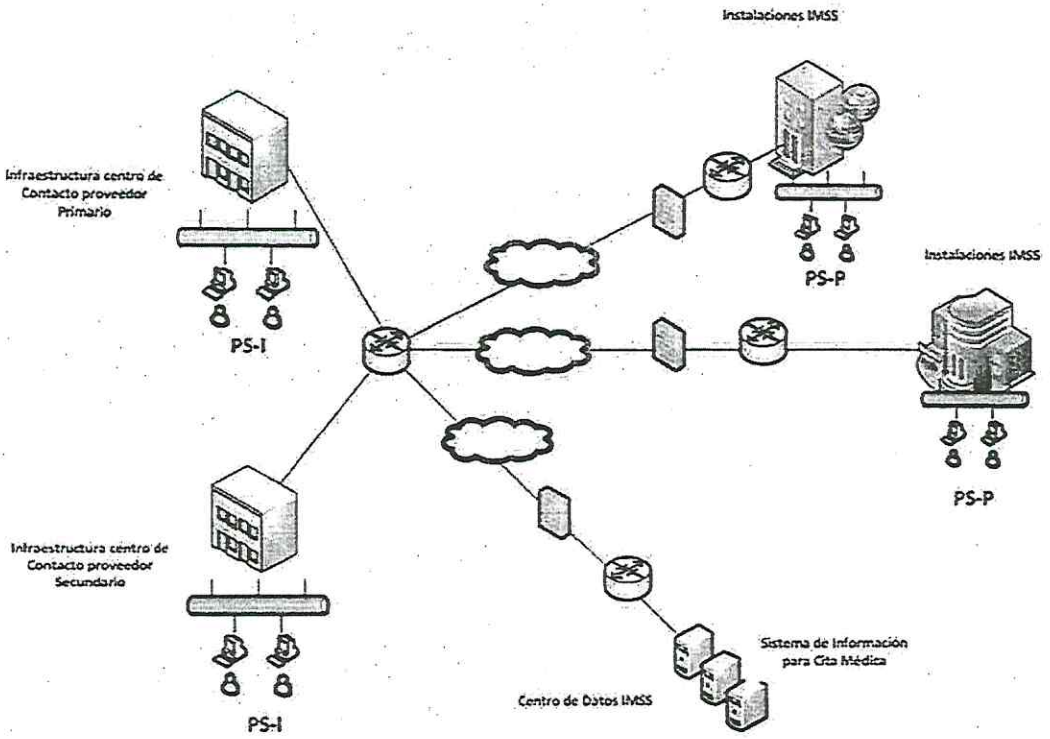
EL LICITANTE deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del CCIMSS ofertado:

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 a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) entre los PS-I Básico, PS-I Especializados y PS-P, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en San Luis 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:

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.



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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

(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 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 deben incluir en todos sus componentes tecnología de fibra óptica y ser independientes en sus trayectorias y con ancho de banda suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al CCIMSS

- Los enlaces de comunicaciones de EL LICITANTE entre su site principal ofertado y aquellos site donde proporcione el servicio CCIMSS deberán contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS que de ahí operen, EL INSTITUTO podrá solicitar en cualquier momento el aumento

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

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 Datos de EL INSTITUTO , se ubican en Camino a la Presa San José número 2055, colonia Lomas 4 sección, C.P. 78216, San Luis Potosí, S.L.P.

    - En las siguientes instalaciones de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, que se ubican en las siguientes direcciones, no se requieren enlaces de telecomuncaciones, sin embargo si deberán instalarse equipos de computo del tipo PS-P:

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

EL 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.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

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

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones de EL INSTITUTO ubicadas, en la UMAE Siglo XXI y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de computo del Licitante, como a la red de EL 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 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 en la herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del CCIMSS actualmente EL INSTITUTO cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que EL 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

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

ubicado en Tokio 80 y disponible en la DMZ establecida en Tokio 80 y del centro de datos institucional (el que determine EL INSTITUTO), para lo cual en su caso, deberá instalar o validar el cableado actual así como de patch panel y definir si utilizarlo, brindando su mantenimiento correspondiente o en su caso sustituirlo. En caso de decidir instalar switches departamentales, estos deberán ser administrados y monitoreados por EL INSTITUTO .

- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS a través de Base de Conocimiento, CRM, CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica, Chat, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texot, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente documento, su apéndices y el apéndice de Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.
- Los aspectos de interconexión, seguridad, consumo de datos para gestión la atención (incluyendo lectura y escritura) por parte de los operadores PS-I, PS-P y PS-I Especializados, la interrelación con los sistemas Institucionales, Base de Conocimiento, CRM, BI, CTI y todos los componentes y aplicativos que EL INSTITUTO determine en el presente documento, apéndices de campaña y apéndice de Interoperabilidad con Base de Datos Institucionales, las bases de datos del licitante.
- El registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabilidad 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

entre la infraestructura principal y la infraestructura redundante, así como propuesta de personal susceptible de operar en caso de contingencia en el sitio remoto.

DEBE DECIR:

4.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones).

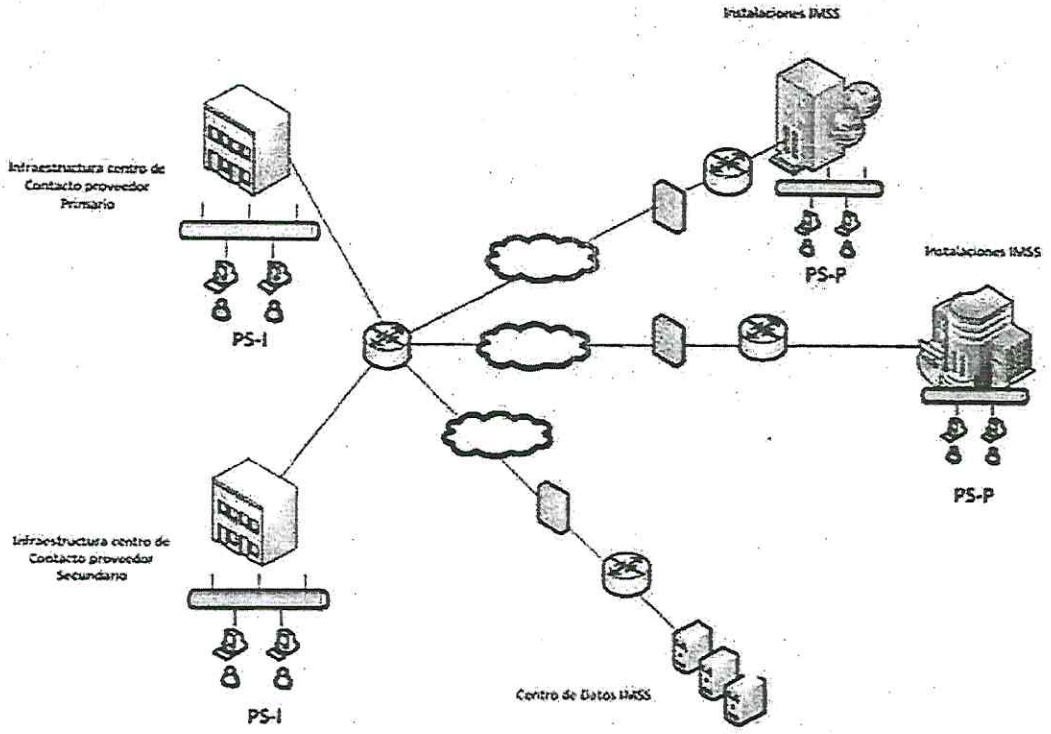
EL LICITANTE deberá ofertar, describir, documentar y detallar en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del CCIMSS ofertado:

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 a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) entre los PS-I Básico, PS-I Especializados y PS-P, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en San Luis 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:

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.



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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

(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 para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, y los que por razones operativas del CCIMSS se sumen durante la vigencia del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que EL 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 deben incluir en todos sus componentes tecnología de fibra óptica y ser independientes en sus trayectorias y con ancho de banda suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al CCIMSS

- Los enlaces de comunicaciones de EL LICITANTE entre su site principal ofertado y aquellos site donde proporcione el servicio CCIMSS deberán contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS que de ahí operen, EL INSTITUTO podrá solicitar en cualquier momento el aumento

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

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 Datos de EL INSTITUTO, se ubican en Camino a la Presa San José número 2055, colonia Lomas 4 sección, C.P. 78216, San Luis Potosí, S.L.P.
    - En las siguientes instalaciones de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, que se ubican en las siguientes direcciones, no se requieren enlaces de telecomunicaciones, sin embargo, si deberán instalarse equipos de cómputo del tipo PS-P:

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

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

EL INSTITUTO brindará el acceso a EL 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

El monitoreo de los enlaces que integren la propuesta técnica del 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 lo necesario a fin de que se habilite la capacidad de diferenciar el tráfico de voz para darle el tratamiento de servicio adecuado (QoS). La mencionada funcionalidad y conectividad, deberá estar disponible previo al inicio del servicio, para realizar pruebas del servicio integral, incluidas las relativas al flujo de las llamadas, el acceso a los sistemas de EL INSTITUTO y la seguridad perimetral correspondiente.

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones de EL INSTITUTO ubicadas, en la UMAE Siglo XXI para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de cómputo del Licitante, como a la red de EL 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 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 en las herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.
- Para el servicio del CCIMSS actualmente EL INSTITUTO cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que EL LICITANTE deberá habilitar todo lo necesario para que los equipos con los que prestará el servicios accedan a los servicios habilitados en sus

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

instalaciones, la accesibilidad será a través del enlace que instalará en el inmueble ubicado en Tokio 80 y disponible en la DMZ establecida en Tokio 80 y del centro de datos institucional (el que determine EL INSTITUTO), para lo cual en su caso, deberá instalar o validar el cableado actual así como de patch panel y definir si utilizarlo, brindando su mantenimiento correspondiente o en su caso sustituirlo. En caso de decidir instalar switches departamentales, estos deberán ser administrados y monitoreados por EL INSTITUTO.

- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS a través de Base de Conocimiento, CRM, CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica, Chat, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente documento, su apéndices y el apéndice de Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.
- Los aspectos de interconexión, seguridad, consumo de datos para gestión la atención (incluyendo lectura y escritura) por parte de los operadores PS-I, PS-P y PS-I Especializados, la interrelación con los sistemas Institucionales, Base de Conocimiento, CRM, BI, CTI y todos los componentes y aplicativos que EL INSTITUTO determine en el presente documento, apéndices de campaña y apéndice de Interoperabilidad con Base de Datos Institucionales, las bases de datos del licitante.
- El registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabilidad 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

entre la infraestructura principal y la infraestructura redundante, así como propuesta de personal susceptible de operar en caso de contingencia en el sitio remoto.

Precisión Técnica No. 5

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
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 del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Mesas de trabajo de implementación del servicio
Sesiones de revisión del proceso de implementación	Dia hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Sesiones de revision del proceso de impleentación
Validación de operación del servicio.	Dia hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Validación de operación de los servicios
Inicio de operación de los servicios productivos	Día hábil siguiente al de la fecha de	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de	Inicio de operaciones en instalaciones del provedor

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

Evento	Fecha inicio	Fecha fin	Alcance del evento
	notificación del fallo.	notificación del fallo.	
Habilitación de infraestructura en CCIMSS	Día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Habilitacion de infraestructura en instalaciones IMSS en
Capacitación y pruebas en instalciones IMSS.	Día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Capacitación y pruebas en instalciones IMSS
Operación del centro de contacto en instalaciones IMSS.	Día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Día 5 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo.	Operaciones centro de contacto en instalaciones IMSS

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 en la convocatoria	Notificación del fallo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

Evento	inicio	fin	Alcance del evento
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: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el licitante. • Instalaciones del IMSS
Implementación, Transición/Migración/Transición en instalaciones del licitante y sitios IMSS.	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo	Implementación, Transición/Migración/Transición a: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el licitante. • Instalaciones del IMSS
Reclutamiento y Capacitación en instalaciones del licitante y sitios IMSS	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	A más tardar al día 25 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	Reclutamiento y Capacitación del personal que operará en: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el licitante. • Instalaciones del IMSS
Validación de operación del servicio en instalaciones del licitante y sitios IMSS	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: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el licitante. • Instalaciones del IMSS
Inicio de prestación de los servicios en instalaciones del licitante y sitios IMSS.	A más tardar al día 41 natural siguientes al	30 de septiembre del 2024	Inicio de prestación del servicio en:

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

Evento	Inicio	fin	Alcance del evento
	de la fecha de notificación del fallo		• Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el licitante. • Instalaciones del IMSS
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.

Precisión Técnica No. 6

DICE:

Precios Unitarios Servicio de Centros de Contacto CCIMSS 2022-2024 Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)						
A	B	C	E	F	G	H
No.	Conceptos del Servicio	Unidad de Medida	Mensual	Precio Unitario	Valor total mínimo sin IVA	Valor total máximo sin IVA
	Atención Telefónica					
	Llamadas de Entrada					
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	HORAS	2,162		0.00	0.00
2	Agente Básico o Estándar (PS-I DIR) a través de líneas a cargo del Instituto		2,888		0.00	0.00

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

3	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		32,926		0.00	0.00
4	Agente Básico o Estandar (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		500		0.00	0.00
5	Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		15,066		0.00	0.00
6	Agente Especializado (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		500		0.00	0.00
	Llamadas de Salida					
7	**Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**	HORAS	4,722		0.00	0.00
8	**Agente Básico o Estandar (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**		500		0.00	0.00
	Posiciones Propias de Servicio					
9	Horas PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	1,659		0.00	0.00
10	Horas PS-P DIR (Posiciones Propias de Servicio)		1,885		0.00	0.00
	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)					
11	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	22,596		0.00	0.00
12	Horas de uso de **IVR DIR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)		2,771		0.00	0.00
	Correo Electrónico					

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

13	De Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	4,145		0.00	0.00
14	Envío Masivo	por envío masivo	12,434		0.00	0.00
	Chat (Mensajería en Internet)					
15	Atención por Chat	Minutos con segundos	52,471		0.00	0.00
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)					
16	Atención por Redes Sociales	HORAS	1,943		0.00	0.00
	Mensajes de Texto (SMS)					
17	de Salida	por Mensaje	121,000		0.00	0.00
18	de Entrada	por Mensaje	1,692		0.00	0.00
19	envío masivo	por Envío Masivo	2,055		0.00	0.00
	Mensajes de Voz					
20	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	22,969		0.00	0.00
	Inteligencia de Negocio					
21	Agente Virtual	por Licencia	50		0.00	0.00
	Servicios Adicionales					
22	Buzón de Voz	por Servicio	528		0.00	0.00
	Implementación de Procesos y Certificaciones					
23	Implementación y entrega de Procesos	por Evento	1		0.00	0.00
24	Costo de migración	por Evento	1		0.00	0.00

NOTA: Indicar en dias naturales el tiempo de la migración, desde la adjudicación hasta el dia de inicio de operaciones

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 "F"**. 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

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

Los precios deben de ser firmes durante la vigencia del contrato y expresados en Moneda Nacional

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

DEBE DECIR:

Precios Unitarios
Servicio de Centros de Contacto CCIMSS 2022-2024

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 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	Mensual	Precio Unitario	Costo Mensual antes de I.V.A.
	Atención Telefónica				
	Llamadas de Entrada				
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	HORAS	2,162	0.00	0.00
2	Agente Básico o Estándar (PS-I DIR) a través de líneas a cargo del Instituto		2,888	0.00	0.00
3	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		32,926	0.00	0.00
4	Agente Básico o Estandar (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		500	0.00	0.00
5	Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		15,066	0.00	0.00
6	Agente Especializado (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		500	0.00	0.00
	Llamadas de Salida				
7	**Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**	HORAS	4,722	0.00	0.00
8	**Agente Básico o Estandar (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**		500	0.00	0.00
	Posiciones Propias de Servicio				
9	Horas PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	1,659	0	0.00
10	Horas PS-P DIR (Posiciones Propias de Servicio)		1,885	0	0.00
	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)				

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

11	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	22,596	0	0.00
12	Horas de uso de **IVR DIR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)		2,771	0	0.00
	Correo Electrónico				
13	De Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	4,145	0	0.00
14	Envío Masivo	por envío masivo	12,434	0	0.00
	Chat (Mensajería en Internet)				
15	Atención por Chat	Minutos con segundos	52,471	0	0.00
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)				
16	Atención por Redes Sociales	HORAS	1,943	0	0.00
	Mensajes de Texto (SMS)				
17	de Salida	por Mensaje	121,000	0	0.00
18	de Entrada	por Mensaje	1,692	0	0.00
19	envío masivo	por Envío Masivo	2,055	0	0.00
	Mensajes de Voz				
20	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	22,969	0	0.00
	Inteligencia de Negocio				
21	Agente Virtual	por Licencia	50	0	0.00
	Servicios Adicionales				
22	Buzón de Voz	por Servicio	528	0	0.00
	Implementación de Procesos y Certificaciones				
23	Implementación y entrega de Procesos	por Evento	1	0	0.00
24	Costo de migración	por Evento	1	0	0.00
COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A.					$ -
I.V.A					$ -
COSTO MENSUAL INCLUYENDO I.V.A.					$ -

NOTA: Indicar en dias naturales el tiempo de la migración, desde la adjudicación hasta el dia de inicio de operaciones

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA SECCIÓN I: PRECIOS UNITARIOS

Precisiones Técnicas

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024.

1	El participante deberá indicar como parte de su propuesta económica, los **precios unitarios** que decida otorgar en cada concepto del servicio **escribiéndolos en la columna "E"**. Estos precios unitarios deberán estar **redondeados a dos dígitos decimales (XX.XX),** deberán ser **mayores a cero** en todos los casos y **no podrán quedar en blanco.**
2	Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en la columna B, el participante deberá considerar la definición de cada uno de ellos, de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, Apéndices y Términos y Condiciones
3	El archivo **de manera automática indicará en la columna "F"** las cotizaciones del costo de cada concepto de servicio ofertado, atendiendo a sus volumetrías, multiplicando las cantidades de servicio ubicadas en las columnas "D", por el Precio Unitario ofertado (columna "E") de cada concepto de servicio.
4	El archivo calculará **de manera automática** las suma resultante de la columna "F" en la celdas correspondientes al "COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A.", "I.V.A", "COSTO MENSUAL INCLUYENDO I.V.A." **indicando el valor de la propuesta económica** del licitante.
5	Las **únicas celdas** en las que se espera algún valor de parte del licitante se han sombreado en **color verde** columna "E".
6	La volumetría que se presente es únicamente de referencia para poder determinar la propuesta económica más solvente, la contratación se realizará con base en el presupuesto mínimo y máximo establecido.
7	No se deberá integrar en ningún precio unitario **componentes de costo distintos** a los definidos para dicho servicio en el anexo técnico del proyecto.
	Todos los precios unitarios que aparecen en esta sección son sin IVA **Los participantes deberán Ingresar la siguiente información en el formato:**

Vigencia de la oferta: (expresar al menos 90 dias naturales)	
Precios firmes durante la vigencia del contrato, expresados en Moneda Nacional	
Nombre de la Empresa Participante	
Nombre del Representante Legal de la Empresa Participante	

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

Se adjunta ANEXO IX PROPUESTA ECONÓMICA en formato Excel

Nota: Con el fin de agilizar el acto de presentación y apertura de proposiciones, se deberá enviar el presente anexo en formato Excel y PDF.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Formato de Propuesta Económica / Precios Unitarios

Servicio de Centros de Contacto CCIMSS 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	Mensual	Precio Unitario	Costo Mensual antes de I.V.A.
	Atención Telefónica				
	Llamadas de Entrada				
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	HORAS	2,162	0.00	0.0
2	Agente Básico o Estándar (PS-I DIR) a través de líneas a cargo del Instituto		2,888	0.00	0.0
3	Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		32,926	0.00	0.0
4	Agente Básico o Estandar (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		500	0.00	0.0
5	Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		15,066	0.00	0.0
6	Agente Especializado (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		500	0.00	0.0
	Llamadas de Salida				
7	**Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**	HORAS	4,722	0.00	0.0
8	**Agente Básico o Estandar (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**		500	0.00	0.0
	Posiciones Propias de Servicio				
9	Horas PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	1,659	0	0.0
10	Horas PS-P DIR (Posiciones Propias de Servicio)		1,885	0	0.0
	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de				
11	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	22,596	0	0.0
12	Horas de uso de **IVR DIR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)		2,771	0	0.0
	Correo Electrónico				
13	De Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	4,145	0	0.0
14	Envío Masivo	por envío masivo	12,434	0	0.0
	Chat (Mensajería en Internet)				
15	Atención por Chat	Minutos con segundos	52,471	0	0.0
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)				
16	Atención por Redes Sociales	HORAS	1,943	0	0.0
	Mensajes de Texto (SMS)				
17	de Salida	por Mensaje	121,000	0	0.0
18	de Entrada	por Mensaje	1,692	0	0.0
19	envío masivo	por Envío Masivo	2,055	0	0.0
	Mensajes de Voz				
20	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	22,969	0	0.0
	Inteligencia de Negocio				
21	Agente Virtual	por Licencia	50	0	0.0
	Servicios Adicionales				
22	Buzón de Voz	por Servicio	528	0	0.0
	Implementación de Procesos y Certificaciones				
23	Implementación y entrega de Procesos	por Evento	1	0	0.0
24	Costo de migración	por Evento	1	0	0.0
	COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A.				$ -
	I.V.A.				$ -

COSTO MENSUAL INCLUYENDO I.V.A.	$

NOTA: Indicar en dias naturales el tiempo de la migración, desde la adjudicación hasta el dia de inicio de operaciones

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

Vigencia de la oferta: (expresar al menos 90 días naturales)	
Precios firmes durante la vigencia del contrato, expresados en Moneda Nacional	
Nombre de la Empresa Participante	
Nombre del Representante Legal de la Empresa Participante	

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Términos y Condiciones

SGMP_TerminosCondiciones

Coordinación *de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional*

Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2022-2024

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contenido

1. Objetivo del documento 5
2. Descripción del servicio. 5
3. Vigencia de la contratación. 5
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. 7
5. Tipo de contrato. 8
6. Criterio de evaluación de proposiciones. 9
7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 64
6.1. Registros. 64
6.1. Normas oficiales. 64
8. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones. 65
9. Visitas a las instalaciones institucionales. 65
10. Visitas a las instalaciones de los licitantes. 65
11. Penas convencionales y deducciones. 65
12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios. 81
Plan de Responsabilidad Civil. 81
Póliza de Responsabilidad Civil. 82
13. Garantías de cumplimiento de contrato. 82
14. Forma de Pago 83
15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable. 85
16. Otorgamiento de Anticipo 86

17. Confidencialidad 86
18. Propiedad Intelectual y Derechos de autor 91
19. Causales de rescisión de contrato. 92
20. Área requirente. 93
21. Área técnica. 93
22. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas. 93
23. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor. 93
24. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio. 94
25. Firmas de elaboración, revisión y aprobación. 94

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 03	19/05/2022	Actualización	Rómulo Vizzuett Martínez
Versión 1.0	19/05/2022	Aprobación	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Versión 1.1	06/10/2022	Actualización	Rómulo Vizzuett Martínez
Versión 2.0	06/10/2022	Aprobación	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Versión 2.1	12/10/2022	Actualización	Rómulo Vizzuett Martínez
Versión 3.0	12/10/2022	Aprobación	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

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

3. Vigencia de la contratación.

La vigencia del contrato será a partir del día siguiente a la notificación del fallo 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 siguiente a la notificación del fallo al 30 de septiembre de 2024.

4.2. Lugar para la prestación del servicio.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Partida Única

Dirección Normativa	Apéndice	Campaña
DIRECCIÓN JURÍDICA (DJ)	Derechohabiente y Contribuyente	Telefonía - Derechohabiente 1º y 2º Nivel
		Telefonía - Contribuyente 1º y 2º Nivel
		Chat - Derechohabientes 1º y 2º Nivel
		Chat - Contribuyentes 1º y 2º Nivel
		Mail - Derechohabiente 1º y 2º Nivel
		Mail Contribuyente 1º y 2º Nivel
		Persona Trabajadora del Hogar
		Empleador de personas trabajadoras del Hogar
Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	Departamento de Incorporación y Recaudación "Atención"
		Departamento de Incorporación y Recaudación "Denuncias"
		Cobranza
		Sistema de Dictamen Electrónico del IMSS (SIDEIMSS)
		Servicio Integral de Registro de Obras de Construcción (SIROC)
		Verificación Personal
		Bono COVID
		Vacuna COVID
	Entrega De Medicamentos	Entrega de Medicamentos
		Entrega de Medicamentos Out
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES (DPES)	Pensionados	Pensionados Inbound
		Pensionados SMS
		Pensionados Blaster
		Pensionados Chat
	Centros Vacacionales & Unidad de Congresos	Centros Vacacionales y Unidad de Congresos
	Nueva Normalidad	Nueva Normalidad
	Permiso COVID	Permiso COVID
	Bienestar Social	Bienestar Social
	Velatorios	Velatorios
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO (DIDT)	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19, Población general	Captura Vacunación Chiapas - Capturas Realizadas
		Captura Vacunación Chiapas - Llamadas Realizadas Docentes
		Vacunación Chiapas
	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19	Vacunación COVID SMS
		Backoffice Vacunación
		Backoffice Vacunación SMS
		Soporte Vacunación 4 Skill (Médicos)
		Out Vacunación
		Vacunación Médicos Out - Llamadas
		Vacunación Médicos Out - Capturas
		Vacunación Médicos SMS
		Vacunación Médicos Mail
	Certificados de Vacunación Nacional	Certificado de Vacunación - Correcciones Realizadas
		Certificado de Vacunación - Llamadas Realizadas
DIDT- CONAPO	Planificatel - Yo decido	Planificatel - Yo decido
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)

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

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

- EL LICITANTE deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y opera ración del servicio CCIMSS, en un centro de datos principal y un centro de datos alterno, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico.

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

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

El Licitante deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente 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 con lo establecido en el Anexo Técnico, por lo que durante este plazo no habrá erogación de recursos por parte de El Instituto.

El ejercicio del gasto del recurso presupuestal será a partir de que el licitante inicie con la operación del servicio, es decir una vez concluido el plazo indicado en el párrafo que antecede.

Los tiempos propuestos consideran que en experiencias del propio Instituto, el proceso de instalación de los enlaces de fibra óptica para los servicios de telecomunicaciones, el desarrollo de las interfaces entre los sistemas del licitante hacia los sistemas del IMSS (por ejemplo, la consulta de vigencia de derechos a través del sistema Acceder), los tiempos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, 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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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, del Anexo Técnico. 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.	**0.39**

		El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **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. **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. **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 información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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. 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	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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. 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. 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. 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. 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, del Anexo Técnico. El licitante deberá demostrar que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** con experiencia mínima	**0.39**

		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; El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **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. **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. **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 información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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.	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		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 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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. 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. 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. 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. 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, del Anexo Técnico.	**0.39**

		El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno) empleado 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. El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **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. **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. **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 información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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. El licitante deberá considerar en su proposición 1 (uno) 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. El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD** 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 CALIDAD** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia. Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD** que cuenta con 1 año de experiencia. 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. 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	**0.39**

		operación de las campañas que integran el CCIMSS, del Anexo Técnico. El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos **1 (uno) empleado 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; El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **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. **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. **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 información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan con todos y cada uno de los datos requeridos	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATO

		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. El licitante deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 1 (uno) empleado deberán 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia. Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia. Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 1 año de experiencia. 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.	

		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 la operación de las campañas que integran el CCIMSS, del Anexo Técnico. 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; El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **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. **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. **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 información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.	**0.39**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		• Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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. 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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. 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. 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.	

		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. 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, del Anexo Técnico. 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; El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **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. **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. **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:	**0.39**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		• 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. 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. 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. El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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. 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.	

		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. 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. 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, del Anexo Técnico. 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; El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado. El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **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. **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 información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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. 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. El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro.	

		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. 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. 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. 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. 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, del Anexo Técnico. 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. El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado.	**0.39**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **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. **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. **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 información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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. 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. El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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. 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. 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. 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. 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, del Anexo Técnico. 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	**0.39**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		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. El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **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. **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. **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. 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.	

		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. El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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. 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. 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. 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	**0.39**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		operación de las campañas que integran el CCIMSS, del Anexo Técnico. El licitante deberá demostrar que cuenta **con 2 (dos) empleados 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. El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **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. **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. **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 información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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. El licitante deberá considerar en su proposición 2 (dos) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, dos 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia. Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** 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 ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cuenta con 1 año de experiencia. 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. No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles.	
	I.a2) COMPETENCIA O	**ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** de conformidad con	**0.65**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES	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, del Anexo Técnico. 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). El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. 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. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 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- 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 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) El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. 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. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado	**0.65**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		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, del Anexo Técnico. El licitante deberá demostrar que cuenta con al menos **1 (uno) 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 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) El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. Se otorgarán 0.65 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 1 (uno) o más empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD con título o cédula profesional. No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD con título o cédula profesional. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	**0.65**
		GERENTE DE CAPACITACIÓN de conformidad con especificaciones	**0.65**

		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, del Anexo Técnico. El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uni) empleado 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 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). El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. Se otorgarán 0.65 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 1 (uno) o más empleados con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con título o cédula profesional. No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con título cédula profesional. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		SUPERVISOR 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, del Anexo Técnico. 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 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) El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. No se otorgarán puntos a quien no acredite contar 20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN con título o cédula profesional. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 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 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS, del Anexo Técnico. El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** empleado 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 acreditación será con la presentación 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) El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. 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. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. **2.** Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	**0.65**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		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, del Anexo Técnico. El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, con estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura, la acreditación será con la presentación 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). El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE** con cédula profesional. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	**0.65**
		ANALISTA DE CALIDAD, de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral	**0.65**

		4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS, del Anexo Técnico. 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 presentación 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) El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con título o cédula profesional. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 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 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS, del Anexo Técnico.	**0.65**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		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 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) El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. 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. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		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, del Anexo Técnico.	**0.65**

		El licitante deberá demostrar que cuenta con **2 (dos)** 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 presentación 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) El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. 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. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. **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 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS, del Anexo Técnico El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** empleado con perfil de	**0.26**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO. Para este perfil se deberá presentar: 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. El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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. 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 No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 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 Centro de Contacto. El licitante deberá demostrar que cuenta con **5 (cinco)** empleados con perfil de **GERENTE DE OPERACIÓN.** Para este perfil se deberá presentar por cada empleado propuesto: 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. El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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. 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	**0.26**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		Administración estratégica en Centros de Contacto. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		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 Centro de Contacto. El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** empleado con perfil de **GERENTE DE CALIDAD** Para este perfil se deberá presentar por cada empleado: 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. Debe presentar por cada empleado propuesto: - Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre). El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro.	**0.26**

		Se otorgarán 0.26 puntos en este subrubro al licitante que acredite 1 (uno) empleado 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). No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado 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). No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado	
		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 Centro de Contacto. El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** empleados con perfil de **GERENTE DE CAPACITACIÓN.** Para este perfil se deberá demostrar contar con diploma, por cada empleado propuesto,	**0.26**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		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. Debe presentar por cada empleado propuesto: - Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre) El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. Se otorgarán 0.26 puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 1 (uno) empleados con perfil de con perfil de **GERENTE DE CAPACITACIÓN** con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los siguientes cursos: 0procesos de Calidad, Administración efectiva en Centros de Contacto y Liderazgo y coaching y cuenten con el Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre) No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	

		SUPERVISPR 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 Centro de Contacto. El licitante deberá demostrar que cuenta con **20 (VEINTE)** empleados con perfil de **SUPERVISOR DE OPERACIÓN**. 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: • Liderazgo y coaching. • Manejo de office El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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. No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	**0.26**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		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 Centro de Contacto. El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** empleado con perfil de **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** Para este perfil se deberá presentar: • Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada. • Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre) El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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) 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). No se otorgará puntaje:	**0.26**

		1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. **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 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto. El licitante deberá demostrar que cuenta con **2 (dos)** empleados con perfil de **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT.** El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado. Para este perfil se deberá presentar por cada empleado propuesto: - Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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** con Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada. 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** con Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada. No se otorgará puntaje:	**0.26**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. **2.** Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		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 Centro de Contacto. El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (UNO)** empleado con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD.** Para este perfil se deberá presentar 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 El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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. 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.	**0.26**

		No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 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 4.6.4. Perfiles de personal del licitante para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto. El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (UNO)** empleado con perfil de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS.** Para este perfil se deberá presentar 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. Deberá presentar: - Certificado en Project Manager Professional - Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre) El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. Se otorgarán 0.26 puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil	**0.26**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		de **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con los diplomas y certificados requeridos. 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 diplomas y certificados requeridos. No se otorgará puntaje: • Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. • Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		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 El licitante deberá demostrar que cuenta con 2 (dos) empleados con perfil de **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** Para este perfil se deberá demostrar presentar por cada empleado propuesto el Certificado en ITIL V3 al menos foundations. El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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 foundation 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 foundation.	**0.26**

		No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 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 EL LICITANTE PARA PRESTAR LOS SERVICIOS 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: 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, Como máximo se otorgarán **4.5** puntos por este subrubro. 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.	**4.5**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		Se otorgarán 4.0 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. Se otorgarán 3.0 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. No se otorgarán puntos al licitante que acredite una capacidad menor a 200 posiciones funcionales al momento de la presentación de propuestas. 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: 1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto. 2. Lugar de la sede propuesta. 3. Dimensiones de la sede propuesta.	**4.5**

		4. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas. Como máximo se otorgarán **4.5** puntos por este subrubro. 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. 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. 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. No se otorgarán puntos al licitante que acredite una capacidad menor a 67,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio. 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.	**0.6**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

		Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT). Como máximo se otorgarán **0.6** puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.6 puntos por la entrega de la documentación que cumpla con lo todo lo requerido. 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: 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: A. Relación del personal con capacidades diferentes, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses. 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. Como máximo se otorgará __ puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.5 puntos a quien presente la documentación que acredite el presente subrubro. No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.	**0.5**
I.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME 0.5 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. Como máximo se otorgarán **0.5** puntos por este subrubro. 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. No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.	**0.5**

I.e) EQUIDAD DE GÉNERO 0.4 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. Como máximo se otorgarán **0.4** puntos por este subrubro Se otorgarán 0.4 puntos a quien presente la documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género conforme lo requerido.	**0.4**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.	
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA CAPACIDAD DEL LICITANTE		**24**

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". El licitante acreditará el mayor tiempo prestando servicios similares a los requerimos en el procedimiento de contratación, mediante la presentación de contratos. 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. Tratándose de contratos celebrados con particulares, se deberá exhibir además la última factura de pago. 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. 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. En caso de que el licitante no presente completa la documentación solicitada, no será acreedor a puntos. 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	**9.0**

	computará el tiempo efectivamente prestado a la fecha de presentación y apertura de proposiciones. En caso de que el licitante exhiba los documentos y que sus vigencias se empalmen, sólo se considerará el tiempo efectivamente transcurrido. El licitante podrá exhibir los mismos contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio que hubiere exhibido para acreditar la especialidad o cumplimiento de contratos. En caso de no exhibir contratos, no será acreedor a puntos. 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). 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. Como máximo se otorgarán 9.0 puntos por este subrubro. Se otorgarán 9.0 puntos al licitante que acredite 5 (cinco) años o más de experiencia. Se otorgarán 7.2 puntos al licitante que acredite 4 (cuatro) años de experiencia. Se otorgarán 5.4 puntos al licitante que acredite 3 (tres) años de experiencia. Se otorgarán 3.6 puntos al licitante que acredite 2 (dos) años de experiencia. Se otorgarán 1.8 puntos al licitante que acredite 1 (uno) año de experiencia. 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**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	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). 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. Tratándose de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con particulares, se deberá exhibir además la última factura de pago, validada y vigente. 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. 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. 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. Se otorgarán 9 puntos al licitante que acredite 10 (diez) contratos, Se otorgarán 8.1 puntos al licitante que acredite 9 (nueve) contratos, Se otorgarán 7.2 puntos al licitante que acredite 8 (ocho) contratos, Se otorgarán 6.3 puntos al licitante que acredite 7 (siete) contratos, Se otorgarán 5.4 puntos al licitante que acredite 6 (seis) contratos,	

	Se otorgarán 4.5 puntos al licitante que acredite 5 (cinco) contratos, NO se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 5 (cinco) contratos, En caso de no exhibir contratos, pedidos y facturas, no será acreedor a puntos. Como máximo se otorgarán 9 puntos por este subrubro. 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		

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: 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. Como máximo se otorgarán **6.0** puntos por este subrubro. Se otorgarán 6.0 puntos al licitante que entregue la documentación de acuerdo con lo solicitado. 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: A. Actividades a realizar. B. Secuencia. C. Plan de desarrollo de Recursos Humanos C1. Programa de Capacitación	**4.0**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	C2. Calendario de Evaluaciones D. Recursos asignados. E. Responsables de las actividades. F. Plan de crecimiento de posiciones. G. Duración del proyecto. H. Fecha de inicio. I. Fecha de conclusión. **El plan de trabajo presentado para esta evaluación será tomado en cuenta para la prestación del servicio y por ende para la aplicación de las penas y deductivas correspondientes.** No se tomarán en cuenta el plan de trabajo que no contemple expresamente lo antes citado. No se considerará el Plan de Trabajo que no se apegue a los tiempos del Instituto establecidos en el Anexo Técnico y sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones. Como máximo se otorgarán **4.0** puntos por este subrubro. Se otorgarán 4.0 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada en este subrubro y que cumpla con las especificaciones requeridas. 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** Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, 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. Como máximo se otorgará **1.0** punto por este subrubro. Se otorgará 1.0 punto al licitante que entregue la documentación completa relativa al organigrama y la plantilla de recursos humanos.	**1.0**

	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 Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, 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. Como máximo se otorgará **1.0** punto por este subrubro. Se otorgará 1.0 punto al licitante que entregue la documentación completa relativa al Plan de Comunicaciones y Nivel de Escalamiento. 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 – 6.0PUNTOS.		
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. 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: • Atención de llamadas con información normativa • Concertación y o agendamiento de citas. • Atención a través de medios electrónicos. Como máximo se otorgarán **6.0** puntos por este subrubro. Se otorgarán _6__ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 6 (seis) contratos en este subrubro. Se otorgarán _5_. puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 5 (cinco) contratos en este subrubro.	**6.0**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	Se otorgarán _4_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 4 (cuatro) contratos en este subrubro. Se otorgará _3_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 3 (tres) contrato en este subrubro. Se otorgará _2_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 2 (dos) contrato en este subrubro. Se otorgará _1_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 1 (uno) contrato en este subrubro. 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		**60**

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.

7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.

6.1. 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.

6.1. Normas oficiales.

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

Asimismo, deberá contar con las certificaciones siguientes:

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

8. 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.

9. Visitas a las instalaciones institucionales.
No Aplica

10. Visitas a las instalaciones de los licitantes.
No Aplica

11. Penas convencionales y deducciones.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 cuales son establecidas en el presente documento.

1. La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para entregar los bienes o iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

2. En el caso de las deducciones, deberá determinarse en el contrato o pedido cual es o son los conceptos u obligaciones objeto de esta, la causa por la cual se debe aplicar y el monto o forma en que se debe calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio.

El Administrador del Contrato será el responsable de determinar, calcular, aplicar y dar seguimiento a las penas convencionales y deducciones para cada una de las campañas que integran el servicio, así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.

- **Penas Convencionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual, así como en su caso, deducciones por incumplimiento total, parcial o deficiente a cargo del proveedor, considerando lo siguiente:

En ningún caso, las penas convencionales no podrán exceder el monto señalado para la garantía de cumplimiento del contrato, sin considerar el IVA.

La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

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

Dónde:

%d =porcentaje determinado 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: Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada, incluyendo	A partir del inicio de operaciones y de conformidad al cronograma propuesto por el licitante en su propuesta, incluyendo los	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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
presentar la documentación que avale los licenciamientos y pólizas de mantenimiento vigentes correspondientes a la solución tecnológica ofertada por el licitante. Así mismo, el proveedor deberá demostrar cada mes durante la vigencia del servicio, la documentación que avale que mantiene vigentes los licenciamientos y pólizas de mantenimiento correspondientes.	periodos de implementación, capacitación pruebas e inicio de operación.	con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde: **%d** =porcentaje determinado 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.
Manuales e instructivos de operación y supervisión del sistema propuesto parametrizados para el Instituto.	Por cada día de atraso posterior a los 7 días hábiles posterior al evento de notificación del fallo.	1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. (se descontarán de la 1ra factura) La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde: **%d** =porcentaje determinado 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.
Al finalizar el contrato o al cierre de alguna campaña:	Por día natural fuera del plazo señalado:	1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
No suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales entregados por el Instituto, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña respectiva donde se hayan utilizado datos personales, esto es, aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información, que el licitante retire durante o a la conclusión del servicio.	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	atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde: **%d** =porcentaje determinado 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.
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

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		vencimiento hasta la entrega. La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde: **%d** =porcentaje determinado 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.
Entrega de los procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013	Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos posterior a los 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación.	1% por cada día 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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: 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.
Entrega de los materiales de difusión durante los primeros 15 días naturales del trimestre inmediato.	Por cada día de atraso en la entrega de los materiales de difusión del centro de contacto	1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
		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.

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.

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El Instituto se reserva el derecho de rescindir el contrato con el proveedor cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que el proveedor haya incurrido.

Para todas las campañas se aplicarán las penalizaciones descritas anteriormente, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

- **Deductivas**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

La aplicación de deductivas deberá cumplir con lo establecido en el artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

"Artículo 97.- Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente. Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y ***sin que cada concepto de deducciones exceda a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato.***

..."

Cabe señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto total del contrato que en su momento sea adjudicado.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que el Proveedor entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

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. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas 2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir 3. (Abandono a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Tiempo de atención Telefonía y Chat	Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada (Telefonía y Chat) atendidas	0.5 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	5%	El concepto de tiempo de atención es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada fue respondida después de veinte segundos. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
	antes de los 20 segundos			1. [(Total de llamadas atendidas - total de llamadas atendidas después de veinte segundos) / (total de llamadas atendidas)] * 100 = Llamadas demoradas 2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (llamadas demoradas) = Llamadas no atendidas en tiempo a deducir 3. (Llamadas no atendidas en tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Tiempo de respuesta de chat y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los chat y correos electrónicos recibidos en horario de servicio.	0.2 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	2%	Se entiende por: Tiempo de respuesta de correos electrónicos al tiempo que espera un usuario desde que se recibe el mensaje para ser atendido. El Tiempo de respuesta de correos electrónicos se obtiene de la siguiente forma: 1. [(Total de correos atendidos-Total de correos atendidos después del tiempo establecido) / (Total de correos recibidos)]*100= Porcentaje de respuesta de correos electrónicos. 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Porcentaje de respuesta de correos electrónicos) = Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir. 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 incumplimien	2%	El indicador evalúa el porcentaje de transferencia a encuestas de satisfacción (opinión del servicio) por campaña que califique al PS-I. El licitante deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
		to de nivel de servicio.		información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes. 1. [(Total de llamadas transferidas a encuestas) / (total de llamadas atendidas)] * 100= Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas) = Transferencia encuestas a deducir 3. (Transferencia encuestas a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Satisfacción del usuario en el Servicio Telefónico, Chat y Correo Electrónico 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. El licitante deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes. 1. [(Total de respuestas afirmativas) / (total de respuestas afirmativas y negativas)] * 100= Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FORMULA DE APLICACIÓN
				satisfacción de servicio) = Satisfacción del servicio a deducir 3. (Satisfacción del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3% de la factura mensual de la campaña por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	3%	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todas las PS-I. Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde ocurrió el evento. Las llamadas que participan en los monitoreos, son tomadas de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica del licitante. La evaluación se realizará de manera conjunta entre personal del IMSS y del licitante. Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos como: información correcta y completa, procedimientos adecuados, análisis y comprensión (sondeo/control) y etiqueta telefónica. [(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir. 3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
				nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo electrónico (aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P)	Mayor o igual al 98% del tiempo diario de la ventana de servicio.	Por cada medio punto porcentual o fracción de incumplimiento de nivel de servicio 1% de facturación mensual.	20%	La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de atención para los usuarios del CCIMSS. Es decir, este nivel se aplica: Cuando la atención a llamadas, chat y correo electrónico se interrumpan por causas de falla en algún componente de la solución propuesta para el servicio del CCIMSS. Esto es, cuando cualquiera de los elementos de hardware o software que brindan la solución de atención a las campañas CCIMSS y que conforman la solución propuesta por el proveedor del servicio no se encuentre disponible para la prestación de servicio. Por cada bloque o fracción fuera de este nivel de servicio se aplicará la deductiva establecida.
En caso de presentarse por parte del Proveedor cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del	100%	1%	20%	1% de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO A CUMPLIR	DEDUCTIVA	VALOR DE PORCENTAJE DEL NIVEL DE SERVICIO DENTRO DE LA FACTURACIÓN MENSUAL	EXPLICACIÓN Y FÓRMULA DE APLICACIÓN
administrador del contrato.				
Soportes de facturación deficientes (inconsistencias en número de unidades de servicio facturables vs soportes documentales)	100% de la información solicitada en Anexo Técnico y Apéndice de las campañas que integran el CCIMSS	0.20% por cada día hábil de atraso	5%	La información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS para su cotejo.
Información en Repositorio Electrónico deficiente Herramienta Electrónica de Colaboración deficiente (Información probatoria de los servicios) deficiente (en todos los casos, se refiere a inconsistencias en numero de unidades de servicio facturables vs soportes documentales)	100% de la información solicitada en Anexo Técnico	0.20% por cada día hábil de atraso	5%	Deberá contener el 100% la información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS entregada a cada área requirente para su cotejo, donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicio, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el anexo técnico, apéndices y términos condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato La entrega de la información será en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro.

Penas contractuales.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales:

Supuesto	Pena contractual
Transferir en cualquier momento los datos personales entregados por el Instituto a cualquier tercero sin contar con la autorización por escrito del IMSS.	$100,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
Utilizar los datos personales entregados por el Instituto para fines distintos a los establecidos en cada una de las campañas que hacen uso de datos personales.	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados
No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados

Se aplicará la Pena Contractual en materia de protección de datos personales, a todas las campañas que utilicen datos personales; lo anterior en observancia de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.

El 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 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.

Póliza de Responsabilidad Civil.

No se requiere

13. 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.

14. 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación del Administrador del Contrato, quienes verificarán y validarán el cumplimiento de los niveles de servicio de la campaña respectiva, con base en los reportes entregables señalados en el Anexo Técnico y sus Apéndices. y determinarán los montos de facturación correspondiente a fin de que se proceda a realizar la determinación mensual de los montos de las penas convencionales, deducciones y facturación.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Para lo anterior, el Administrador de Contrato emitirá el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", la periodicidad del acta deberá ser mensual a partir de la firma del contrato del servicio solicitado y deberá realizarse dentro de los 15 días naturales posteriores al cierre de mes.

16. Otorgamiento de Anticipo

No Aplica

17. 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATO

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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

18. 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

en cuanto a patentes, marcas y derechos de autor será únicamente respecto de la solución ofrecida por el Proveedor adjudicado.

19. 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, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

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

20. 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:

21. 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 características funcionales solicitadas.

22. 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.

23. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor.

El Instituto señala como Ventanilla Única a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, o quien designe el titular de la CSITI, Con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

24. 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.

25. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Rómulo Vizzuett Martínez	Responsable de Proyecto C de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 988E02922001

ANEXO 3 (TRES)

"PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE "EL PROVEEDOR", FALLO Y ACTA DE FALLO"

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, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 LA-050GYR988-E29-2022

"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Propuesta Técnica SGMP_AnexoTecnico

INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V. (EFICASIA)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

1. Objetivo del Documento. 7
2. Objetivo. 7
3. Alcance. 8
4. Requerimientos técnicos. 27
4.1. Solución Tecnológica Multicanal. 30
4.2. Caracteristicas Técnicas de la Solución Tecnológica. 40
4.2.1. Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad descrita. 66
4.2.2. CTI. (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés). 69
4.2.3. Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles). 71
4.2.4. Chat 84
4.2.5. Mensajeria Instantanea tipo WhatsApp o equivalente. 100
4.2.6. Correo Electrónico. 105
4.2.7. Redes Sociales 116
4.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales. 121
4.2.9. Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto). 163
4.2.10. Servicios Web. 168
4.2.11. Buzón de Voz 176
4.2.12. Sistema de Monitoreo. 178
4.2.12.1 De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas). 192
4.3. Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal. 195

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.3.1. CRM, BI (Buisness Inteligence) y Base de Conocimiento. 195
4.3.2. Mensajes de Texto SMS 229
4.4. Repositorio electrónico virtual. 231
4.5. Blaster 232
4.6. E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea. 234
4.7. Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets. 236
4.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones). 243
4.9. Estaciones de servicio. 260
4.10. Perfiles Operativos 274
4.10.1. De los agentes de atención del CCIMSS. 274
4.10.2. PS-I con Agente Básico 278
4.10.3. PS-I Agente Especializado. 279
4.10.4. Perfiles de personal dInfocredit, S. de R.L. de C.V. para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS 287
4.10.4.1. Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato: 288
4.10.4.2. Gerente de Operación: 290
4.10.4.3. Gerente de Calidad: 291
4.10.4.4. Gerente de Capacitación: 293
4.10.4.5. Supervisor de operación: 295
4.10.4.6. Supervisor de Work Force Managment: 297
4.10.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment: 299
4.10.4.8. Analista de Calidad: 300
4.10.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos: 302
4.10.4.10 Analista de Mesa de Ayuda: 304
4.11. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad. 306

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.11.1. Capacitación inicial, EL INSTITUTO de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente: 311
4.11.2. Infocredit, S. de R.L. de C.V. presentará con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contendrá: 313
4.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato. 316
4.11.4. Referente al personal para inicio de operaciones por parte del Licitante, se requiere lo siguiente: 329
4.11.5. Proceso de Capacitación y Desarrollo. 330
4.11.5.1. El Modelo de Capacitación requerirá: 335
4.11.6. Aseguramiento de la Calidad. 345
4.12. Disponibilidad de la Infraestructura 349
4.13. Difusión del CCIMSS. 352
4.14. Procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración del CCIMSS. 353
4.15. De las instalaciones del CCIMSS. 356
4.16. Características de las salas de capacitación del CCIMSS. 377
4.17. De la infraestructura que deberá proveer el licitante. 379
4.18. De las Bases de Datos. 386
4.19. Mesa de Ayuda. 396
4.20. Contingencia o fuerza mayor. 398
4.21. Plan de recuperación en caso de desastres (DRP). 399
4.22. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de EL INSTITUTO como de algún otro Organismo Público o Privado. 401
4.23. Inicio y Finalización de los servicios. 406
4.24. De la transición y/o migración de los servicios: 410
5. Especificaciones técnicas 415

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

5.1 Pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones:	431
6. Perfil del Proveedor	432
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable	447
8. Cronograma de actividades	482
9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.	485
10. Requerimientos de arquitectura tecnológica.	488
10.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.	488
11. Restricciones e interfaces con otros elementos.	503
11.1 Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio.	503
11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS.	508
11.2.1. Especificación Técnica del Gestor Unificado de Amenazas (UTM) para la operación del Call Center.	508
11.2.1.1. Funcionalidad Firewall.	509
11.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS):	525
11.2.2. Servicios de Redes Privadas Virtuales – VPN.	537
11.2.3. Especificación Normativa para la operación del Call Center.	563
12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.	569
13. Apéndices	570

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Propuesta Técnica, de la convocatoria a la Licitación Pública Electrónica Nacional, N° LA-050GYR988-E29-2022, para la Contratación Del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024", mi representada presenta el Anexo y Términos y Condiciones completos, los cuales hacemos 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 y las especificaciones técnicas y de calidad, así como el alcance para la prestación del "Servicio Integral de Centros de Contacto de EL INSTITUTO Mexicano del Seguro Social" (CCIMSS), 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 de EL INSTITUTO Mexicano del Seguro Social" en adelante (CCIMSS), para los ejercicios 2022 -2024, que incluyen equipamiento tecnológico, componentes habilitadores, insumos, personal dedicado y todo lo necesario para brindar los servicios objeto de la presente Propuesta Técnica, sus Apéndices y Términos y condiciones.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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, 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 deberá suministrar la partida única del servicio CCIMSS, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. instala, implementa, desarrolla, administra y opera el servicio en instalaciones propias de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. y en las que indique el IMSS, donde se cuenta con espacio para instalar los servicios del presente proceso de contratación, lo anterior de conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico, debiendo incluir lo siguiente ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***:

Partida Única

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Normativa	Apéndice	Campaña
DIRECCIÓN JURÍDICA (DJ)	Derechohabiente y Contribuyente	Telefonía - Derechohabiente 1º y 2º Nivel
		Telefonía - Contribuyente 1º y 2º Nivel
		Chat - Derechohabientes 1º y 2º Nivel
		Chat - Contribuyentes 1º y 2º Nivel
		Mail - Derechohabiente 1º y 2º Nivel
		Mail Contribuyente 1º y 2º Nivel
		Persona Trabajadora del Hogar
		Empleador de personas trabajadoras del Hogar
Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	Departamento de Incorporación y Recaudación "Atención"
		Departamento de Incorporación y Recaudación "Denuncias"
		Cobranza
		Sistema de Dictamen Electrónico del IMSS (SIDEIMSS)
		Servicio Integral de Registro de Obras de Construcción (SIROC)
		Verificación Personal
		Bono COVID
		Vacuna COVID
	Entrega De Medicamentos	Entrega de Medicamentos
		Entrega de Medicamentos Out
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES (DPES)	Pensionados	Pensionados Inbound
		Pensionados SMS
		Pensionados Blaster
		Pensionados Chat
	Centros Vacacionales & Unidad de Congresos	Centros Vacacionales y Unidad de Congresos
	Nueva Normalidad	Nueva Normalidad
	Permiso COVID	Permiso COVID
	Bienestar Social	Bienestar Social
	Velatorios	Velatorios
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO (DIDT)	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19, Población general	Captura Vacunación Chiapas - Capturas Realizadas
		Captura Vacunación Chiapas - Llamadas Realizadas Docentes
		Vacunación Chiapas
	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19	Vacunación COVID SMS
		Backoffice Vacunación
		Backoffice Vacunación SMS
		Soporte Vacunación 4 Skill (Médicos)
		Out Vacunación
		Vacunación Médicos Out - Llamadas
		Vacunación Médicos Out - Capturas
		Vacunación Médicos SMS
		Vacunación Médicos Mail
	Certificados de Vacunación Nacional	Certificado de Vacunación - Correcciones Realizadas
		Certificado de Vacunación - Llamadas Realizadas
DIDT- CONAPO	Planificatel - Yo decido	Planificatel - Yo decido
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas.

Las campañas que componen el Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024, objeto de la presente Propuesta Técnica, en caso de que mi representada resulte adjudicada, operarán de forma integral y completa, es decir, no operarán de forma paralela en el Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social Morelia, Michoacán para los ejercicios 2022-2024, durante el mismo periodo.

Para la prestación del servicio CCIMSS, el IMSS requiere que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a:

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS, en un centro de datos principal y un centro de datos alterno, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico.
- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. instala, implementa, desarrolla, administra y opera el servicio en sus instalaciones, las cuales son propias o arrendadas y demostramos su posesión, las cuales están ubicadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalopolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro. ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la***

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 "7. Inmuebles, archivo fotográfico" documentos "Contrato de Subarrendamientos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición) en las siguientes direcciones:

- Centro de operaciones de Centro de Contacto Moras.- Moras 313, Tlacoquemecatl del Valle, Benito Juárez, 03200 Ciudad de México, CDMX



Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

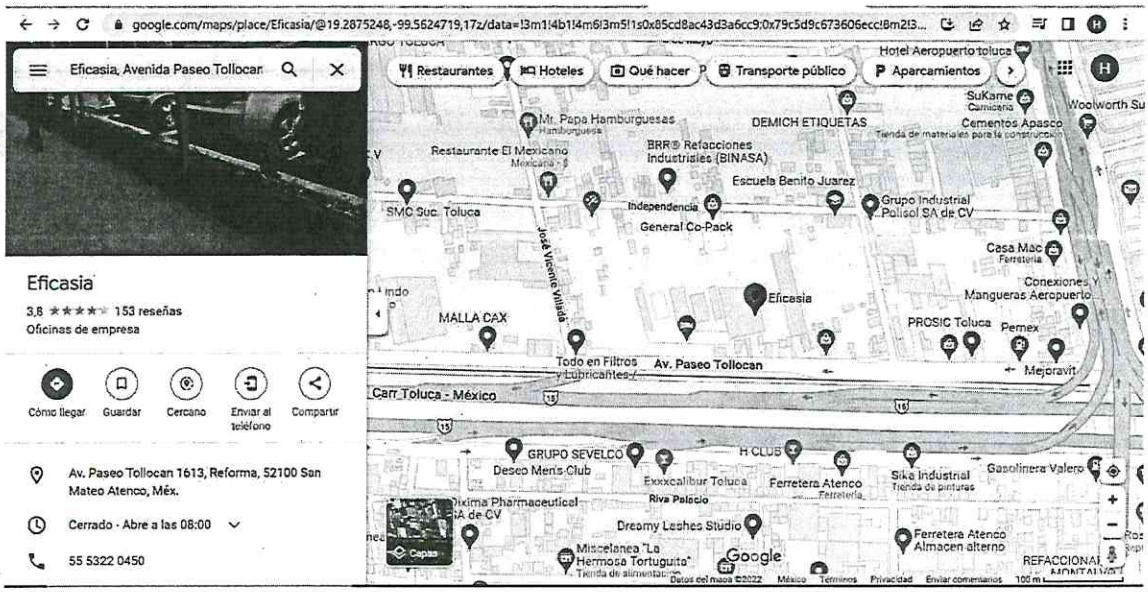
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

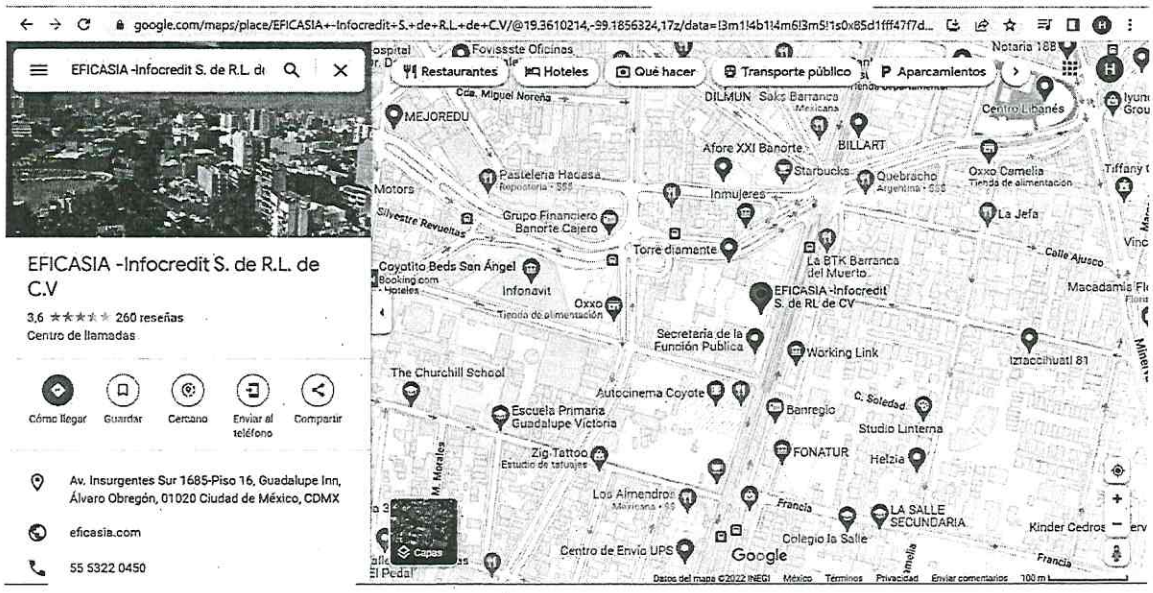
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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



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**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

La prestación del servicio CCIMSS, ofertado por Infocredit, S. de R.L. de C.V. cumple con lo siguiente **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento manifiestos, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

- 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología" y en la carpeta "8. Procesos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- Implementar los procesos de vinculación electrónica no presencial entre el IMSS y la población derechohabiente. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" (todos los documentos), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

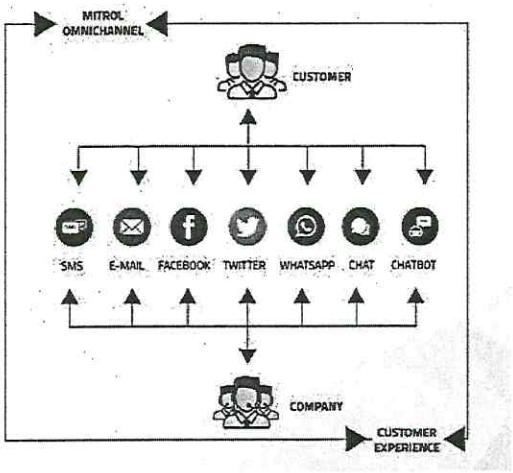
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

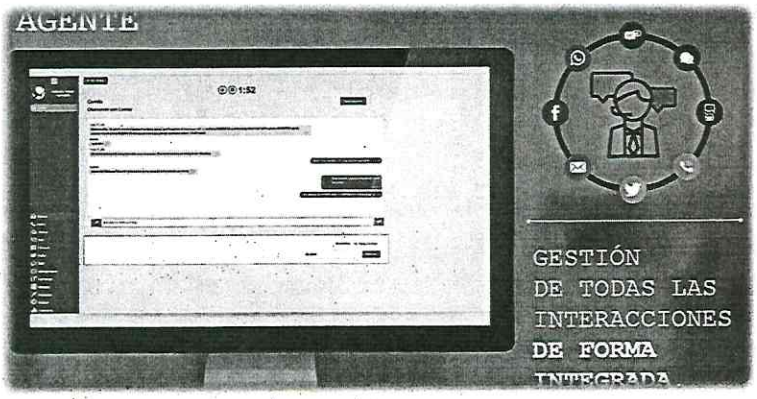
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Difundir los servicios proporcionados por el IMSS a los usuarios, ya sean derechohabientes, contribuyentes o público general. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología" y en la carpeta "8. Procesos" (todos los documentos de esta carpeta), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

- Servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, mismos que permitan efectuar reportes y estadísticas, que indiquen el desempeño actual e histórico de los servicios brindados al usuario y a EL INSTITUTO, que permitan la toma de decisiones orientadas a optimizar los recursos del CCIMSS. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos 3.7 GLIA - Manual de Supervisor, 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1, 7.5 Power BI - capitulo_05_exploracion_de_datos, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

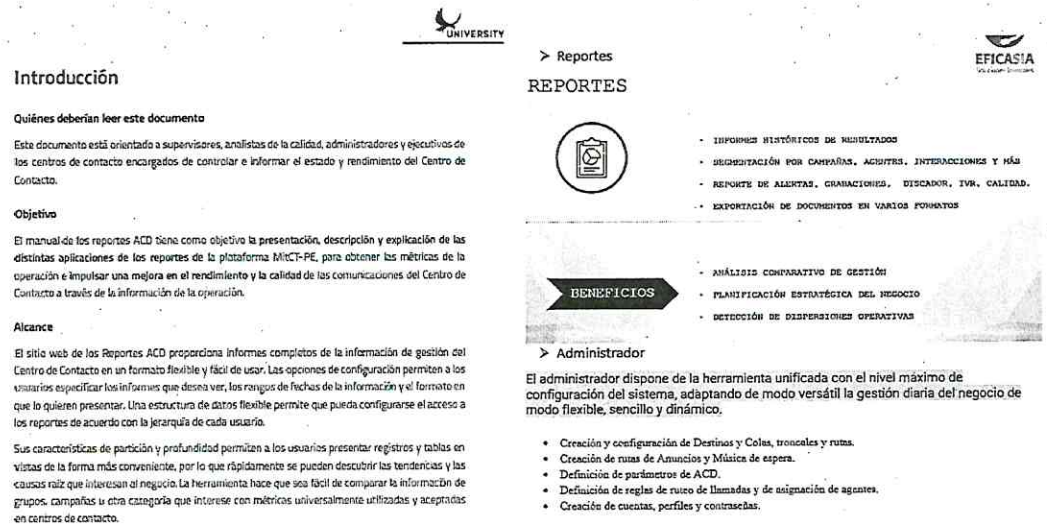
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

REPORTES

EFICASIA

- 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 la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología" y en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.1 Calidad - Proceso de Monitoreo en línea", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

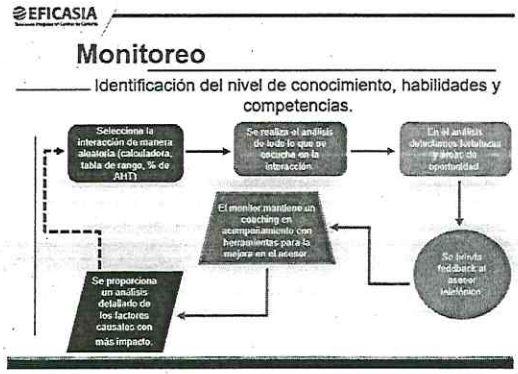
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

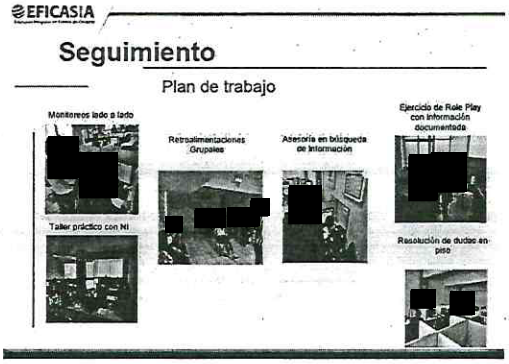
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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., a través de un grupo definido de agentes destinados a este fin.

- Interactuar entre los diversos tipos de Posición de Agente que conforman el CCIMSS., independientemente de su ubicación geográfica, para atender y resolver adecuadamente las solicitudes de servicio realizadas por los usuarios por cualquier canal de atención.

- Atención de diferentes campañas que integrarán al CCIMSS., a través de IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de voz interactiva). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.1 Mitrol - Administrador**

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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

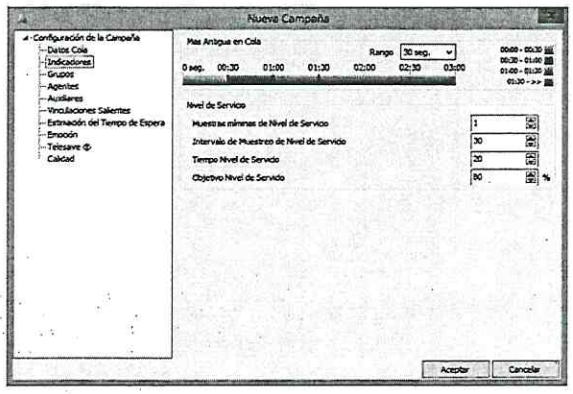
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

[redacted]

Módulo Datos Cola
Skill/DNIS

- **Número de Cola**: Es el número asignado en la aplicación de IVR diseñada con la aplicación "Interaction Studio" para el tratamiento de la llamada entrante que tenga en cuenta el criterio de negocio, la banda horaria y los feriados.

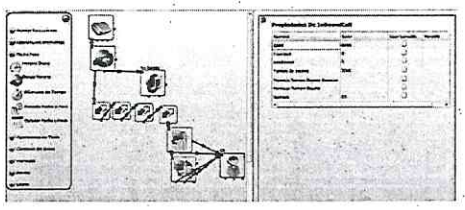


Anexo III – Campañas

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)



Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Facilitar la interacción electrónica no presencial a fin de acercar los servicios del IMSS a los derechohabientes, contribuyentes y público en general.

- Habilitar la proximidad del IMSS con los derechohabientes, a través de las campañas que integran el servicio CCIMSS.

- Seguimiento y notificación de solicitudes de prestación de servicio e incidencias operativas hasta su solución, acorde con lo establecido en el presente documento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "9. Reportes" documento "1.5 Reporte estatus de fallas TI-RIR", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

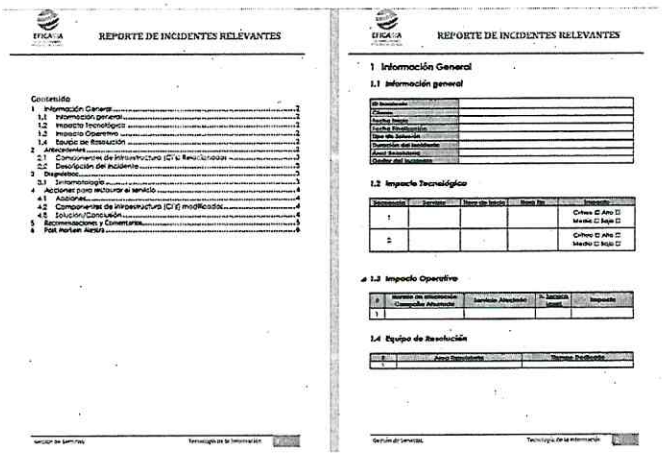
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

Contenido

EFICASIA 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 la aplicación de las características y especificaciones para todas las campañas que conforman el CCIMSS definidas en los Apéndices correspondientes a cada una de ellas, relacionados en el numeral 13. Relación de Anexos del presente Anexo Técnico, **el cual se expone dentro del La Metodología de mi representada.**

- Impactar en la calidad de los servicios de salud, en la innovación y transformación de la gestión gubernamental.

- Generar habilidades digitales en la población.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" (todos los documentos), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

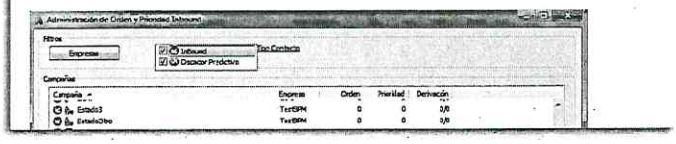
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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))

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

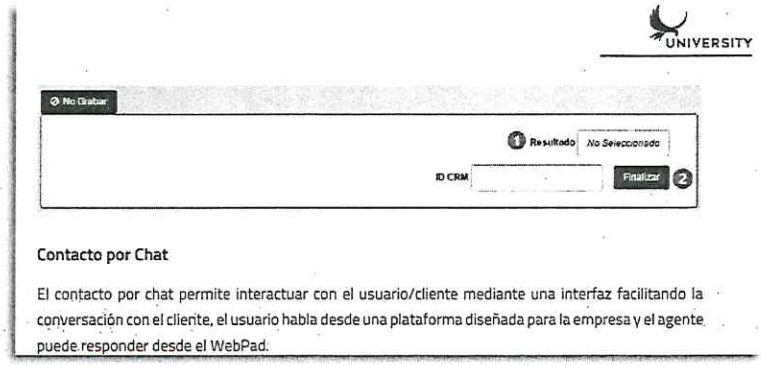
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

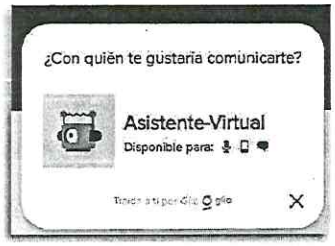
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

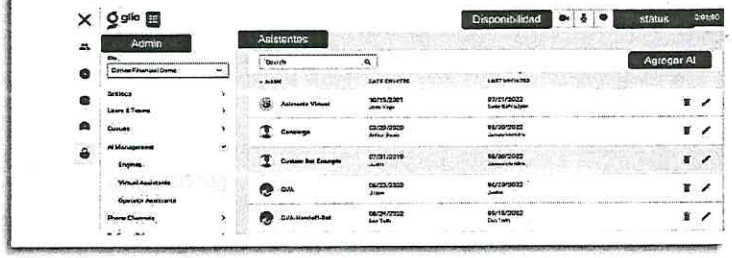
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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







GLIA Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot e Inteligencia Artificial

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

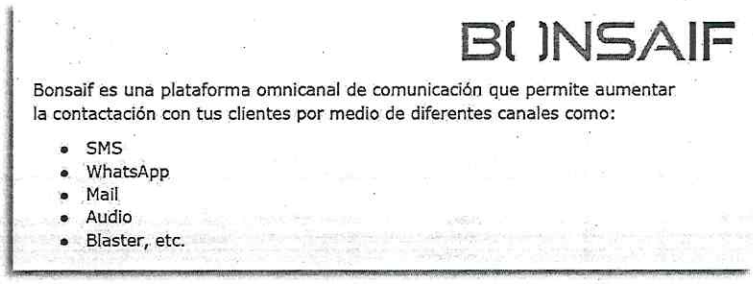
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

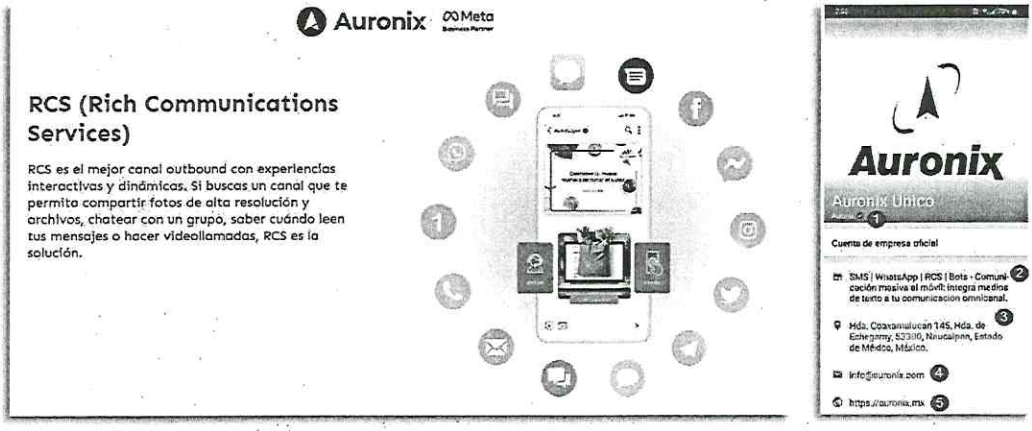
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



BONSAIF- SMS, Mensajes de texto, whatsapp, correo, audio, Blaster (mensajes de audio.)



AURONIX – Mensajes de texto, Whatsapp, RCS, Bots, comunicación masiva movil

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta una Solución Tecnológica para la prestación del Servicio de CCIMSS incluyendo como parte de su proposición la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros, así como capacidad de procesamiento, hardware, software, licencias de uso y todo lo necesario para su desarrollo, implementación, habilitación, migración y puesta a punto para el inicio de la operación, detallando la composición y relación entre los componentes de la Solución tecnológica ofertada. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2." (todos los documentos), "3" (todos los documentos) y "4" (todos los documentos) los cuales forman parte del soporte y**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

Los productos de los servicios de desarrollo que deriven de la implementación del servicio CCIMSS, descrito en la presente Propuesta Técnica y sus Términos y Condiciones, deben ser desarrollos en esquemas Web Services o similar, garantizando operativa y técnicamente su reutilización por EL INSTITUTO.

La Solución Tecnológica ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. para la prestación del Servicio de CCIMSS cuenta con licenciamiento vigente al momento de la presentación de la propuesta y durante la vigencia del contrato. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" (todos los documentos) y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Las licencias de uso de las herramientas informáticas (hardware y software) del CCIMSS Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. mantendrá actualizado a la última versión liberada en el mercado, detallando las características de dichas licencias con las cuales Infocredit, S. de R.L. de C.V. brindará el servicio. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" (todos los documentos) y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos,**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye como parte de su propuesta técnica la información y documentación con la que demuestra que la Solución Tecnológica ofertada tiene la capacidad de brindar la funcionalidad y cumplir con los requerimientos establecidos en la volumetría de operación de las campañas que integran el Servicio de CCIMSS, EL INSTITUTO analizará y determinará en su caso, el incumplimiento de este requisito. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" todos los documentos, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

En caso de presentarse por parte de 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, Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye en su

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

propuesta técnica la documentación y descripción a detalle de con lo que acredita 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 Web.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta una Solución Tecnológica Multicanal para la prestación del Servicio de CCIMSS, la cual cumple cuando menos con lo siguiente:

- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS, será a través de CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajería Instantánea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Web, y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el presente Anexo Técnico.

- Registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS mismas que

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

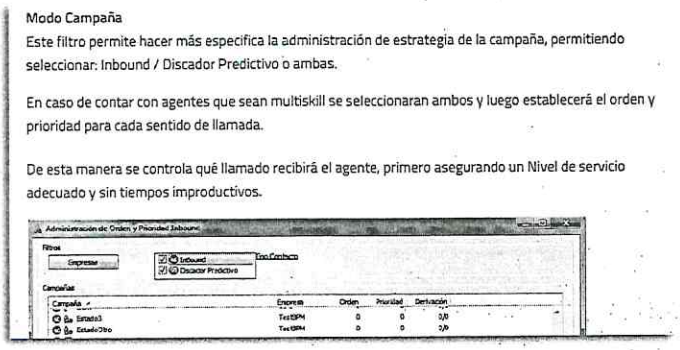
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 detallan en el numeral 10.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales del Anexo Técnico.

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta la Implementación del esquema de ejecución de las interacciones de entrada, salida y blended como parte del servicio a través del canal de Atención Telefónica que solicita EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



Mitrol - Telefónicos (Inbound, Outbound o Blending (ambos modelos))

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

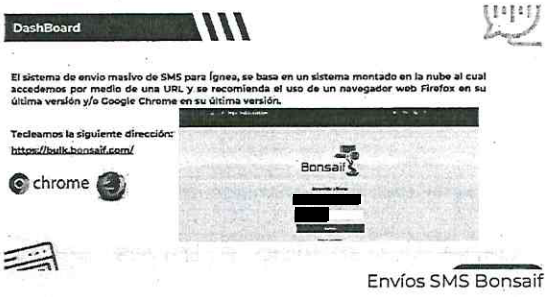
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

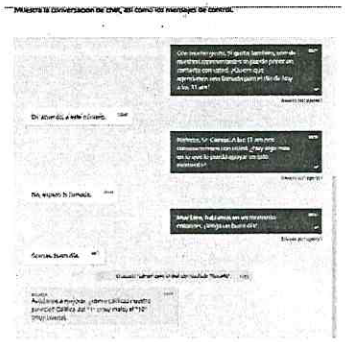


Envíos SMS Bonsaif

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 envíen 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 puede verlos el usuario.
4. **Hora de envío/recepción:** Representa la hora en la que se envió el mensaje.

Módulo de atención Calixta

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE DE USUARIO 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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

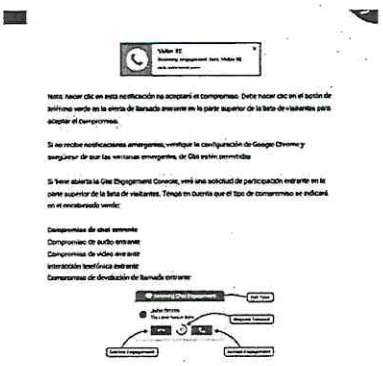


Imagen Glia - Manual de Operador

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta la implementación de mejores prácticas con la finalidad de optimizar los recursos humanos y financieros de EL INSTITUTO , priorizando la atención del Servicio CCIMSS a través de "Agentes virtuales" (IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), Infocredit, S. de R.L. de C.V. presentará 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

iniciativas y propuestas de automatización. (la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta **("1. Compromisos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

		Mes	diciembre 2022												
		Fecha	lunes, 19 de diciembre de 2022	martes, 20 de diciembre de 2022	miércoles, 21 de diciembre de 2022	jueves, 22 de diciembre de 2022	viernes, 23 de diciembre de 2022	sábado, 24 de diciembre de 2022	domingo, 25 de diciembre de 2022	lunes, 26 de diciembre de 2022	martes, 27 de diciembre de 2022	miércoles, 28 de diciembre de 2022	jueves, 29 de diciembre de 2022	viernes, 30 de diciembre de 2022	sábado, 31 de diciembre de 2022
Letra/Numeral	Evento	Día de la semana	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
		Número de Día	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Evento de Fallo		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Reuniones de inicio de prestación del servicio y contrato.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sesión revisión de procesos de trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS en instala		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Implementación, Transición/Migración/Transición en instalaciones de mi representada Infocredit,		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Implementación, Transición/Migración/Transición de las estaciones de servicio a utilizar en las instala		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Requerimientos técnicos.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Solución Tecnológica Multicanal.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Características Técnicas de la Solución Tecnológica.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Conmutador, servidor telefónico, PBX o herramienta tecnológica que permita la funcionalidad des		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	CTL (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés).		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles).		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Chat		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Mensajeria Instantanea tipo WhatsApp o equivalente.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Correo Electrónico.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Redes Sociales		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Servicio a través de Agentes Virtuales.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Servicio sin intervención de agente humano (texto a voz, voz a texto).		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Servicios Web.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Buzón de Voz		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Sistema de Monitoreo.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	De las pantallas de Supervisión (Pantallas de al menos 60 pulgadas).		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Herramientas Adicionales que Deben de Integrarse con la Solución Tecnológica Multicanal.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	[illegible]		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. permite la integración de la funcionalidad "screen pop-up", donde se mostrará la información ingresada en el IVR, así como los datos correlacionables registrados en la Base de Conocimiento, CRM o cualquier otra herramienta propuesta por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. en Solución Tecnológica Multicanal y operación robusta para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye en su proposición los elementos de software, desarrollo de interfaces o servicios de configuración necesarios para habilitar dicha funcionalidad. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

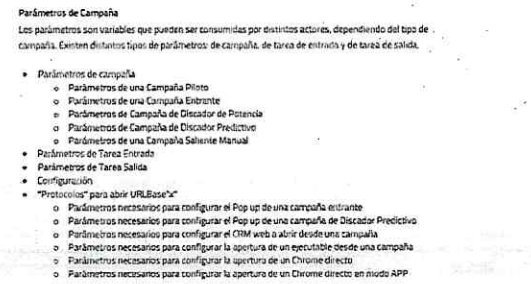
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



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"a"
  - 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 de su propuesta técnica la documentación con la que acredita la capacidad tecnológica necesaria para realizar la transferencia de interacciones de entrada a los números telefónicos del personal operativo que requiera EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

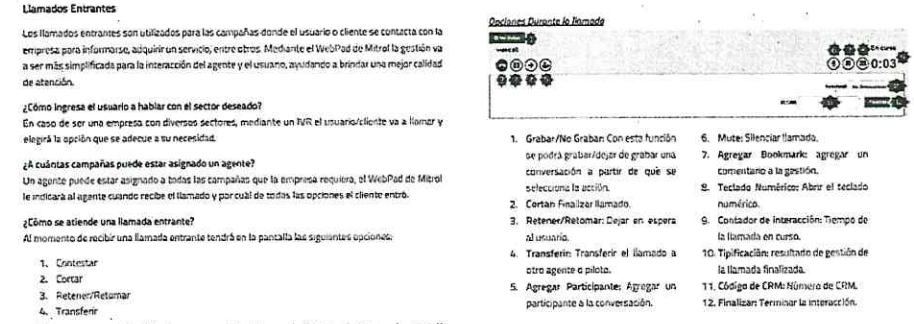
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 qué 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 llamado.
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.

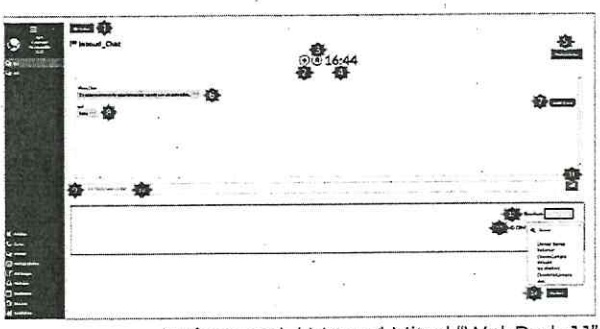
Imágenes del Manual Mitrol "WebPad v1.1"

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 registrado 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 restricciones de "navegación en internet" expresadas en el presente Anexo Técnico. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta detalla y describe la solución tecnológica que oferta para ser implementada, así como su interrelación entre los diferentes componentes tecnológicos que la integran, desglosando al menos los siguientes elementos tanto en sus componentes de hardware (HW) como software (SW) **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

  - Relación del equipamiento que integra la solución propuesta, referenciando marcas, modelos, versiones y capacidad de cada equipo, así como su ficha técnica. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" y dentro de la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria,**

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

- Relación del licenciamiento de la infraestructura de manera enunciativa más no limitativa; herramientas, bases de datos, CRM, así como componentes de seguridad, monitoreo, reportes, registro en línea; adjuntando contrato de licenciamiento y las especificaciones técnicas emitidas por parte de los fabricantes de cada uno de los componentes que integran la solución propuesta. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- Para todos los componentes (SW y HW) que conforma la solución tecnológica propuesta por Infocredit, S. de R.L. de C.V., este incluye como parte de su propuesta técnica las licencias de uso y pólizas de mantenimiento correspondientes. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

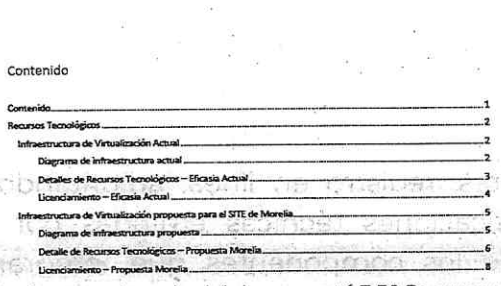
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

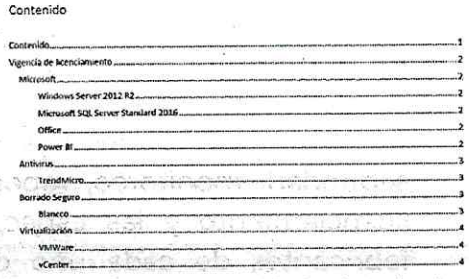
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
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 STE 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, describe, documenta y detalla el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos del CCIMSS ofertado **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

- La solución tecnológica ofertada está equipada con una capacidad de procesamiento en hardware, software y licencias de uso de herramientas tecnológicas correspondientes al número de canales necesarios de conexión al servidor propuesto. **(la información soporte a la presente Proposición se**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

- La solución tecnológica ofertada soporta y oferta mensajes grabados vía teléfono (buzón de voz). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "9. Reportes", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Casillas de Voice Mail

Concepto

Una cuenta de correo de voz (voice mail), es un servicio que permite al Centro de Contacto dejar y/o recibir mensajes vocales en casillas de voz, a los usuarios definidos (supervisores, administradores, etc.) para cuando no pueden atender personalmente una comunicación o están muy ocupados.

Imagen del Manual Administrador ACD

- La solución tecnológica ofertada permite 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 "9. Reportes", 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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

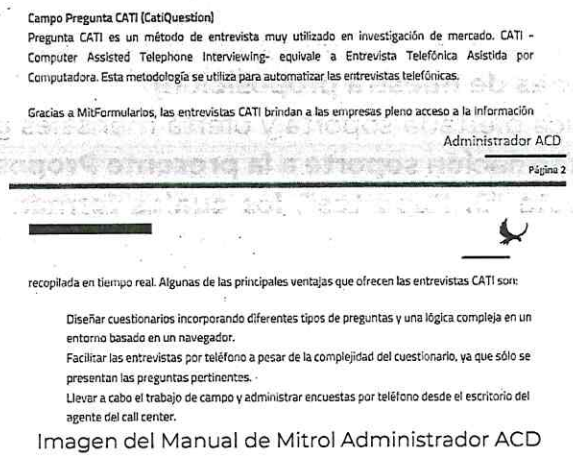
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



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

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 opera plataformas de redes sociales tales como: Twitter, Facebook, Instagram, entre otras y permite su interrelación con todos los componentes de la solución ofertada, así como la correlación entre las bases de datos de registro de interacciones.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

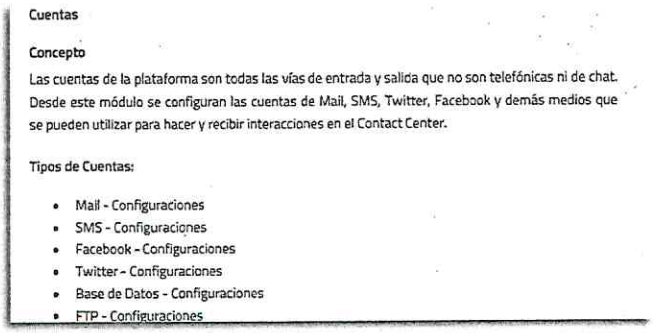
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 – Correo, Mensajes de texto, SMS, Redes Sociales Bases de Datos, FTP



Mitrol - Chat, whatsapp

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

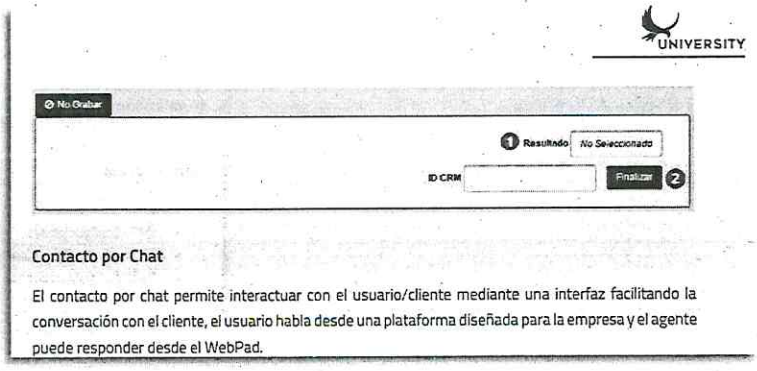
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

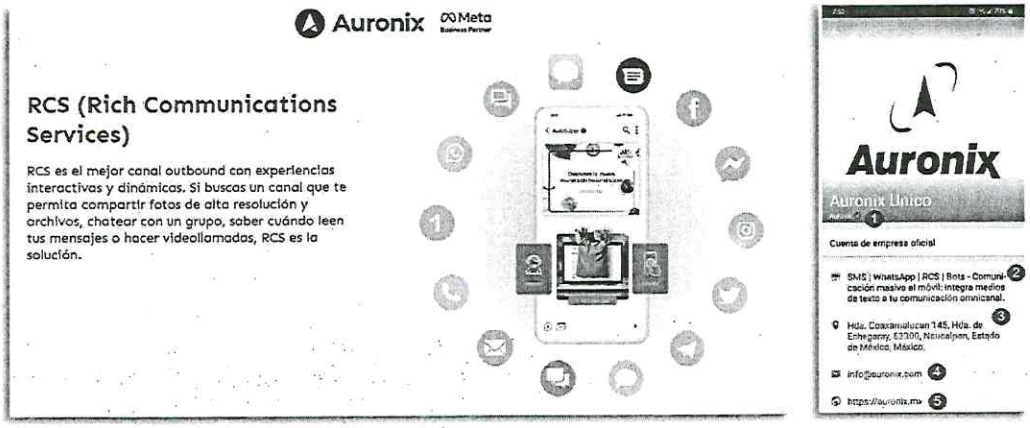
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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



AURONIX – Mensajes de texto, Whatsapp, RCS, Bots, comunicación masiva móvil

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

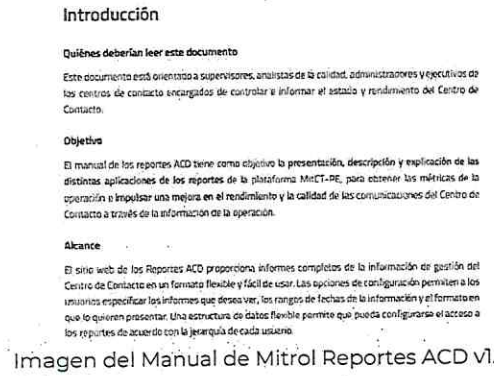
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 permite 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 información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Mitrol-Reportes ACD", "GLIA - Manual de Panel de Reportes", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



Introducción

Quiénes deberían leer este documento

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 permite a través del teclado del teléfono, elegir opciones mediante un menú interactivo que deriven en instrucciones, comandos o acciones sobre el sistema, y que el resultado de esta solución le sea notificado al usuario sobre la misma llamada. Esta funcionalidad, 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", documento "Administrador ACD", el cual forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

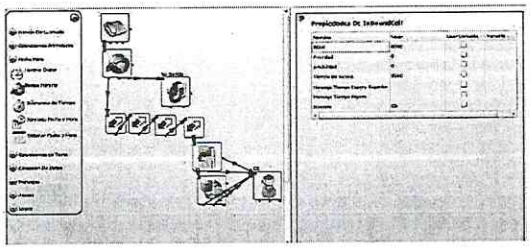


Imagen de Mitrol, documento Administrador ACD

- EL INSTITUTO podrá solicitar durante la vigencia del contrato que Infocredit, S. de R.L. de C.V. habilite nuevos menús interactivos a través del teclado telefónico; Infocredit, S. de R.L. de C.V. habilitará esta funcionalidad como máximo 10 días posteriores a su solicitud oficial. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- La solución tecnológica ofertada permite instrucciones, comandos o acciones sobre un sistema a través de navegador web, y que el resultado de esta acción le sea notificado al usuario, mediante llamada telefónica, chat, correo electrónico o

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

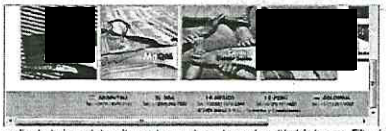
redes sociales. Esta funcionalidad, deberá estar habilitada al inicio del servicio de las campañas que así lo requieran.

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 visualizar la 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.

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

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.

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

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

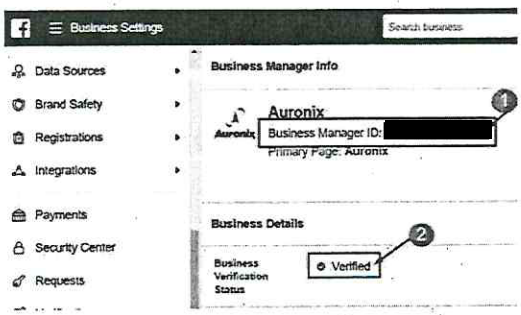
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del Manual de Mitrol – Administrador ACD

Ejemplo SCREEN ID FACEBOOK BUSINESS



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) MORALES IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NÚMERO DE ID, 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

Imagen de Manuales Calixta - Whatsapp - Alta de cuenta

- EL INSTITUTO podrá solicitar durante la vigencia del contrato a mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. la habilitación de nuevos menús interactivos a través del navegador web; Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- La solución tecnológica ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta con la capacidad de atender a partir del inicio de la prestación del servicio, la volumetría de llamadas, chats, correos electrónicos, así como los canales de servicio solicitados

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 todas las campañas. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- En caso de que Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. proponga cambios en la solución tecnológica ofertada, estos no se podrán realizar en tanto no cuente con la autorización escrita del Administrador del Contrato.
- La solución tecnológica ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta con un sistema de distribución automático de llamadas, chat, correos electrónicos y medios electrónicos (ACD o equivalente y demás componentes). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", documento "Administrador ACD" y "GLIA Documento descriptivo (en español)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

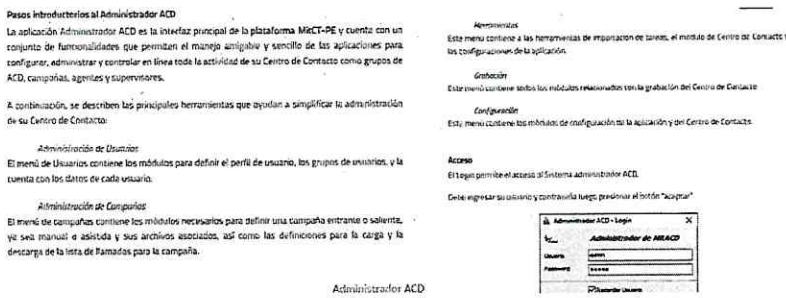


Imagen de la Herramienta Mitrol – Administrador ACD

2. Desde la interfaz de Calixta Chat
   Es posible dar permiso a ciertos usuarios de Calixta Chat para que puedan hacer envíos de mensajes de plantillas directamente desde el panel de control web.

En cualquiera de los dos casos, Calixta se encarga de asegurar que no sea posible enviar ningún mensaje que no haya sido previamente aprobado para mantener la línea Enterprise totalmente apegada a los lineamientos de WhatsApp.

Carpeta Manuales Calixta archivo Plantillas WhatsApp (1)

Ventana de administracion de asistentes virtuales en Glia



Manual Glia – documento GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

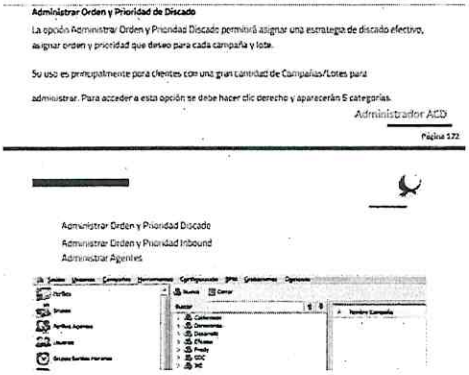
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V.permite la administración y distribución de las llamadas, chat´s y correos electrónicos de diferentes grupos de agentes, deben permitir el manejo de diferentes canales de comunicación (multicanales), además de proveer monitoreo, administración y generar reportes de los grupos (ACD y demás componentes) definidos en el Anexo Técnico y sus Apéndices. . **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", documento "Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



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 122

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.

Administración de Campañas

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

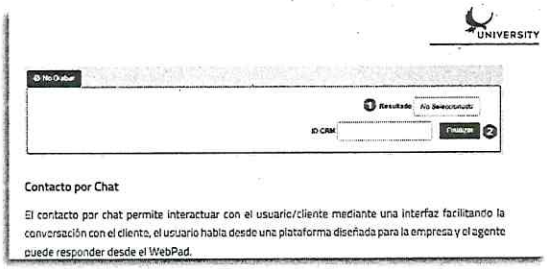
Cuentas

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



Contacto por Chat

El contacto por chat permite interactuar con el usuario/cliente mediante una interfaz facilitando la conversación con el cliente, el usuario habla desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el WebPad.

Mitrol – Manual Administrador ACD

Reportes

Concepto

Este menú contiene la lista de todos los reportes estadísticos del Centro de Contacto que se usan en la página Web de reportes, desde el área de soporte y configuración puede modificar estos datos.

Gestiona las plantillas de reportes disponibles de:

- Configuración
- Seguridad
- Alarmas
- Agentes
- Campañas
- Discador
- Grabación
- Interacciones

Mitrol – Manual Administrador ACD

Messenger

El Messenger es la pantalla en donde los agentes trabajaran. Esta pantalla te permite filtrar los chats por canal, por bandeja y por asignación. Se pueden recibir y contestar mensajes de los chats. También te permite cambiar el estatus, archivar y cerrar chats. Así como editar los contactos y asignar los chats a otro agente.

Manuales Calixta – Archivo Calixta Chat - Manual del Agente

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

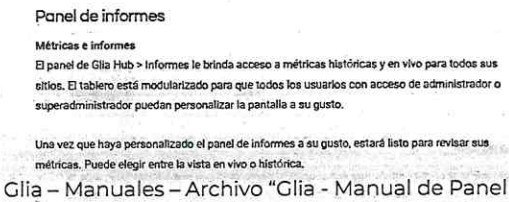
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 por Infocredit, S. de R.L. de C.V. permite el tratamiento específico a las llamadas, chat´s y correos electrónicos en cola de espera que incluya opciones de mensajes variados, información del tiempo estimado en el que será atendida la interacción del cliente y tomar decisiones de enrutar la interacción dependiendo de la disponibilidad de los agentes de acuerdo con lo especificado por cada área usuaria de campaña en el apéndice correspondiente. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", documento "Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

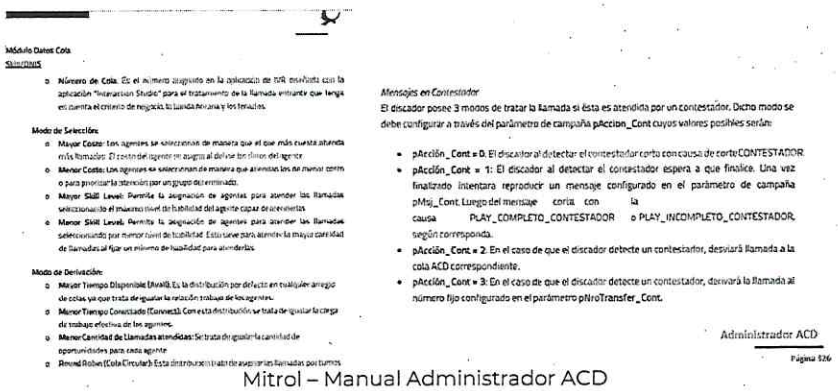
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

Sub-Menús

- **Número de Cola**: Es el número asignado en la aplicación de IVR enseñada 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**: Los agentes se seleccionan de manera que el que más cuesta atienda más llamadas. El costo del agente se asigna al deliver los dinos del 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. Esto 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.
- **Round Robin (Cola Circular)**: Esta distribución trata de asignarles llamadas por turnos.

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 corte 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 126

Mitrol – Manual Administrador ACD

- La solución tecnológica ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta con la capacidad de recibir, registrar y gestionar contactos asignando de manera automática al grupo de trabajo correspondiente (agentes multi skill jerarquizado) para cada una de las campañas o para la atención de varias campañas con un mismo agente de atención del Centro de Contacto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "Administrador ACD" y "Reportes ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

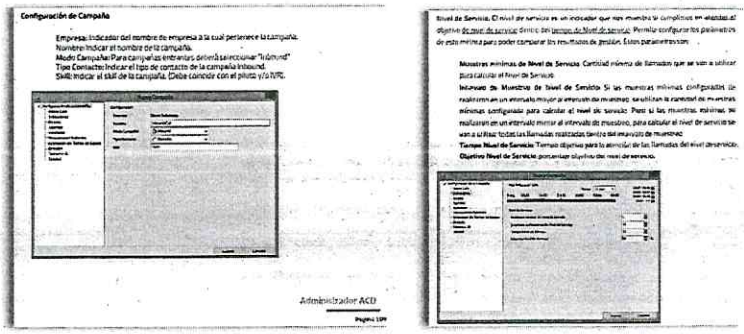
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

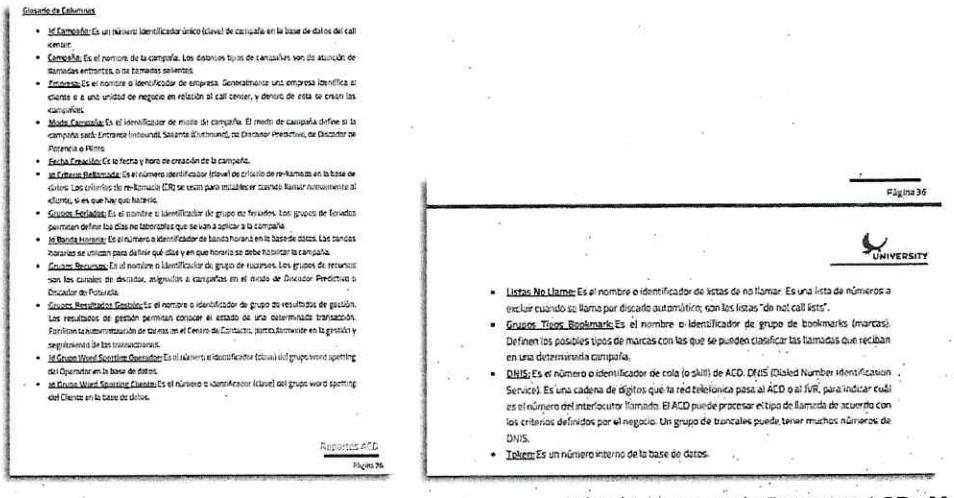
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

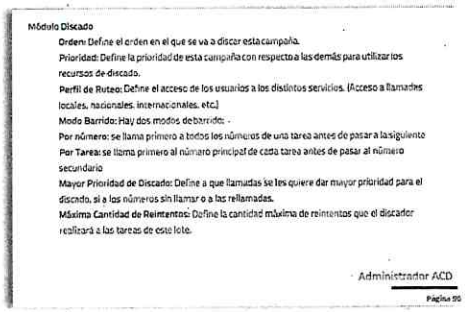
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta con la capacidad de proveer marcadores tipo predictivo, progresivo o automático. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.



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 95

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

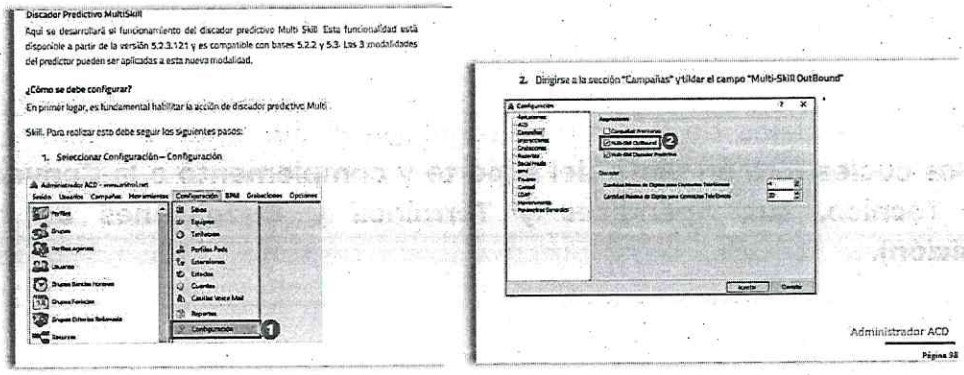
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 - Manual Administrador ACD

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye como parte de su propuesta técnica, un listado de las licencias de software y contratos de mantenimiento de los componentes descritos en su solución tecnológica ofertada, que utilizará en caso de resultar adjudicado, por lo que EL INSTITUTO podrá en cualquier momento de la vigencia del contrato, realizar las revisiones y validaciones que así lo considere, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" (todos los documentos), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

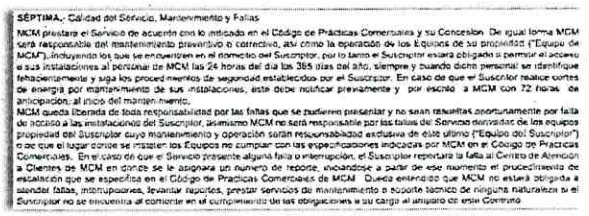


13. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS

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 convivirá 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 prestara 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 operación de los Equipos de su propiedad ("Equipo de MCM"), incluyendo los que se encuentren en el domicilio del Suscriptor, por lo tanto el Suscriptor estará obligado a permitir el acceso a sus instalaciones al personal de MCM las 24 horas del día los 365 días del año, siempre y cuando dicho personal se identifique fehacientemente y siga los procedimientos de seguridad establecidos por el Suscriptor. En caso de que el Suscriptor realice cortes de energía por mantenimiento de sus instalaciones, este debe notificar previamente y por escrito a MCM con 72 horas de anticipación, al inicio del mantenimiento.

MCM queda liberada de toda responsabilidad por las fallas 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 al Centro de Atención a Clientes de MCM en donde se le asignara un número de reporte, iniciándose a partir de ese momento el procedimiento de restauración 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.

Imagen de Contrato MCM – Mantenimiento

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

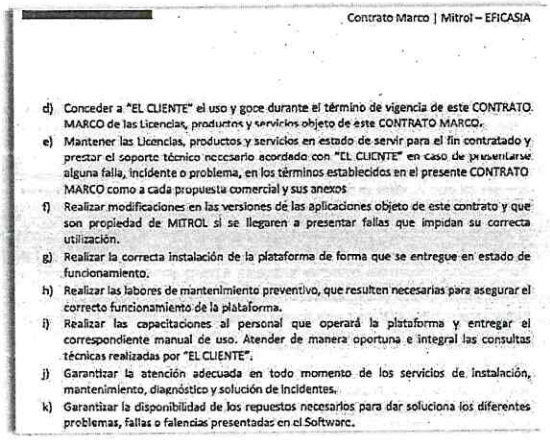
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

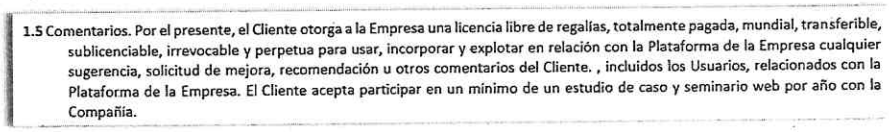
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Contrato 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 Softwarc.

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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

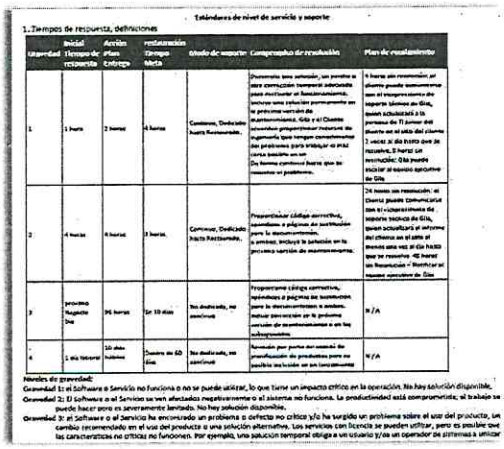
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



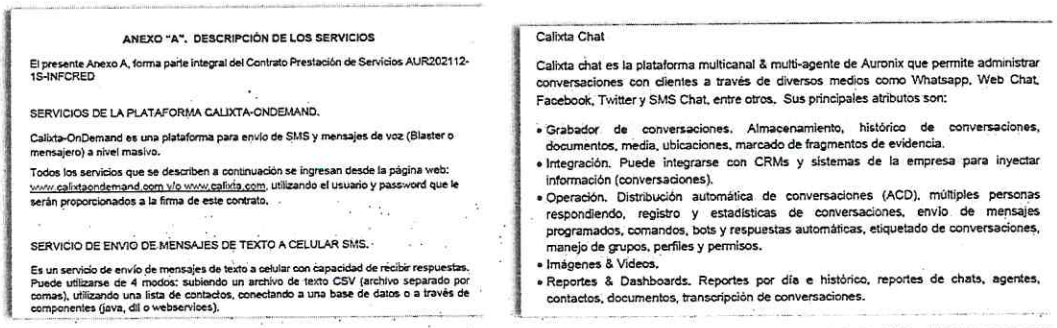
1.-Tiempos de respuesta, definiciones

Estándares de nivel de servicio y soporte

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.	Proporcione una solución, un puntero o para corrección temporal adecuada para restituir el funcionamiento, incluso una solución permanente en la próxima versión de mantenimiento. Glia y el Cliente acuerdan proporcionar recursos de ingeniería que tengan conocimiento de problemas para trabajar en esta cierta posible en un Do forma continua hasta que se resuelva el problema.	1 hora sin resolución, el cliente puede comunicarse con el respectivo centro de soporte técnico de Glia, quien actualizará a la persona de TI sobre del cliente en el sitio del cliente 1 vez al día hasta que se resuelva. 2 horas sin resolución: Glia puede iniciar el apoyo ejecutivo de Glia
2	4 horas	4 horas	8 horas	Continuo, Dedicado hasta Restaurado.	Proporcionar código correctivo, opiniones o páginas de instrucción para la documentación, o similar, incluyó la solución en la próxima versión de mantenimiento.	24 horas sin resolución, el Cliente puede comunicarse con el representante del soporte técnico de Glia, quien actualizará el informe del cliente en el sitio al menos una vez al día hasta que se resuelva. 48 horas sin Resolución + Notificar al equipo ejecutivo de Glia
3	próximo Negocio Día	96 horas	De 10 días	No dedicado, no continuo	Proporcione código correctivo, opiniones o páginas de instrucción para la documentación o evalúen incluir corrección en la próxima versión de mantenimiento o en los subsecuentes.	N/A
4	1 día laboral	10 días hábiles	Dentro de 60 días	No dedicado, no continuo	Revisión por parte del comité de priorización de productos 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/o 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 AUR202112-1S-INFCRED

SERVICIOS DE LA PLATAFORMA CALIXTA-ONDEMAND.

Calixta-OnDemand es una plataforma para envío de SMS y mensajes de voz (Blaster o mensajero) a nivel masivo.

Todos los servicios que se describen a continuación se ingresan desde la página web: www.calixtaondemand.com 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 día 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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 por Infocredit, S. de R.L. de C.V. permite validar, registrar y supervisar la trazabilidad de las llamadas, chats, correos electrónicos y cualquier otro medio de atención para cada una de las campañas que integran al CCIMSS desde su ingreso a la solución tecnológica ofertada por 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 información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Reportes ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

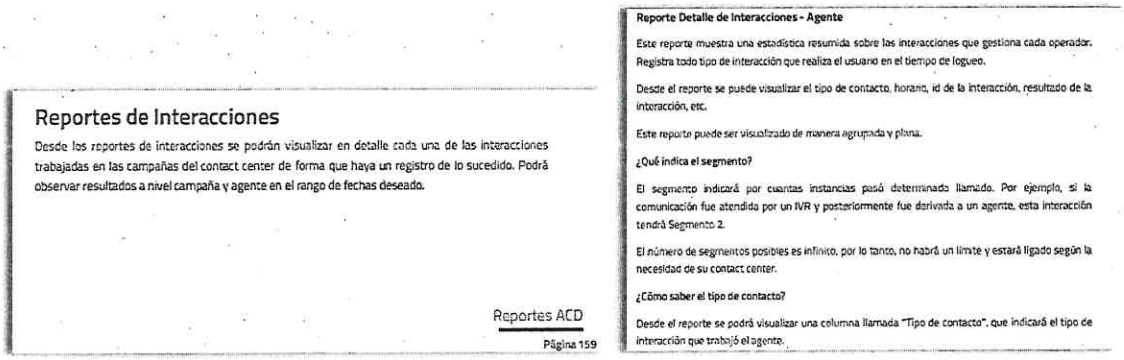
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 logueo.

Desde el reporte se puede visualizar el tipo de contacto, horario, id de la interacción, resultado de la interacción, etc.

Este reporte puede ser visualizado de manera agrupada y plana.

¿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 se autoriza que durante los primeros 60 días que corresponden a la implementación/migración y puesta a punto, se comuniquen a EL INSTITUTO mediante un enlace VPN SD-WAN a través de internet usando el protocolo IPSEC. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- La solución tecnológica ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

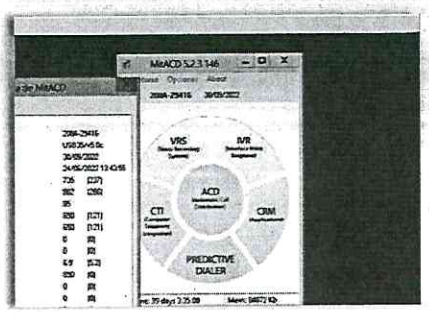
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 aplicaciones que EL INSTITUTO determine y que serán necesarias para la consulta/registro y gestión de cada campaña que conforma al CCIMSS





- La solución tecnológica ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta con la funcionalidad de grabación de interacciones de audio y video con formatos MP3, MP4, WAV, WMP o cualquier formato que EL INSTITUTO autorice previa propuesta y justificación por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.1 Mitrol - Administrador ACD" y "4.3 Mitrol - Calidad Mitrol v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

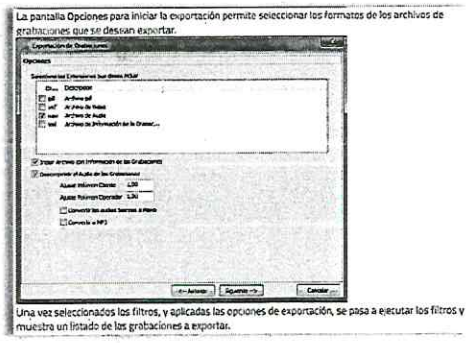
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

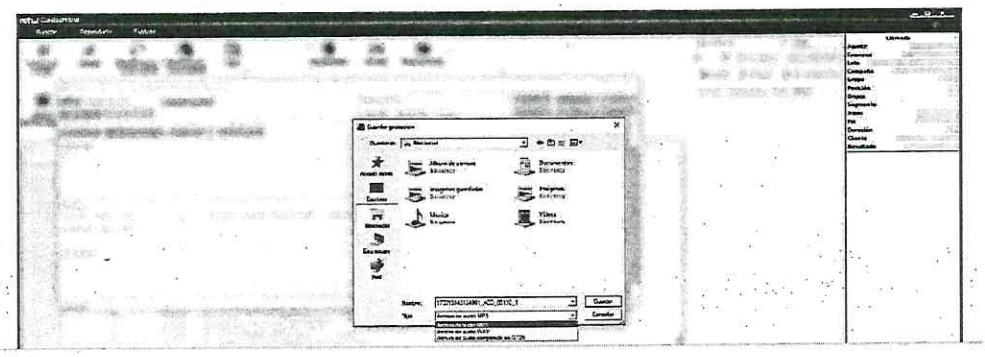
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. oferta, describe, documenta y detalla el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de la Solución Técnológica del CCIMSS: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento con nombre "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

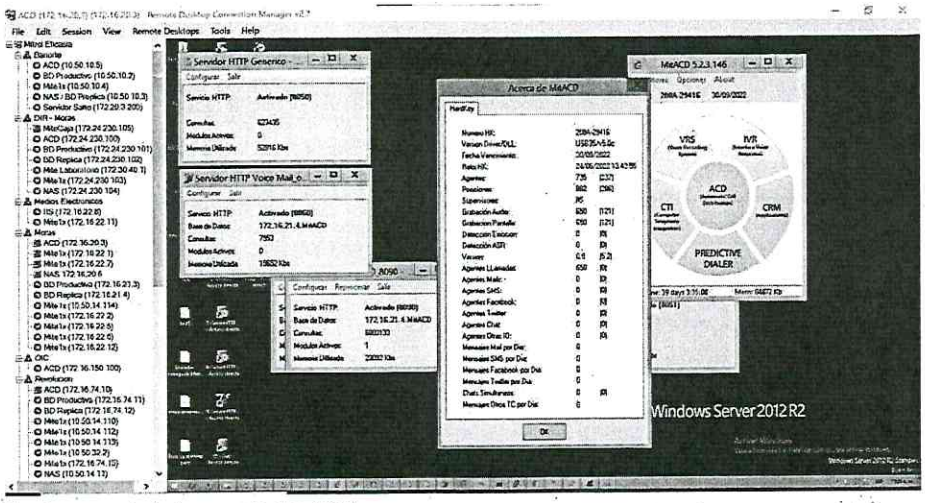
[redacted]

Descripción General

El sistema de MitCT de Mitrol está compuesto por las siguientes aplicaciones:

- Administrador ACD
- Supervisor ACD
- IPPAD
- CalidadMitrol
- Web de Reportes
- Web de Formularios de Calidad
- MitACD
- IVR
- SSUP
- Servidor Http
- Manager Alarmas
- Wallboard

Mitrol – Manual Administrador ACD



Imágenes de la herramienta ACD

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

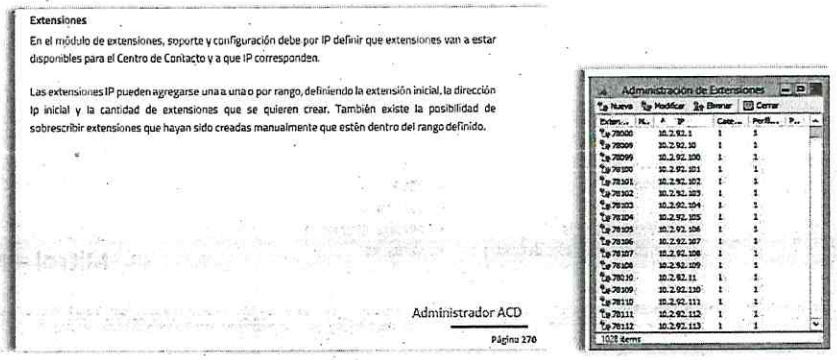
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

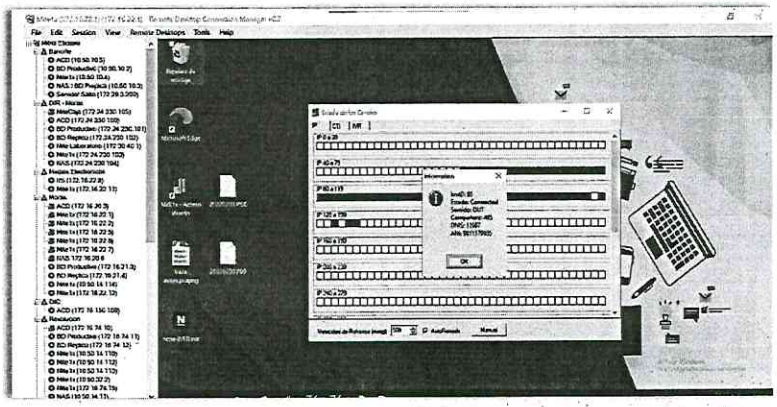
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 – Manual Administrador ACD



Evidencia de configuración por VoIP en Mitrol

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

Servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios para atención y gestión por parte de agentes del Centro de Contacto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento con nombre "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

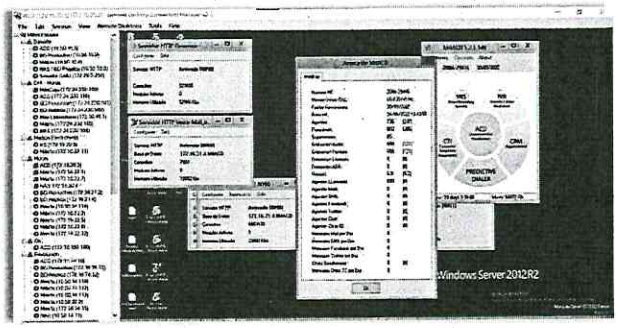


Imagen ejemplo de la consola de Mitrol

La Solución Tecnológica ofertada por 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

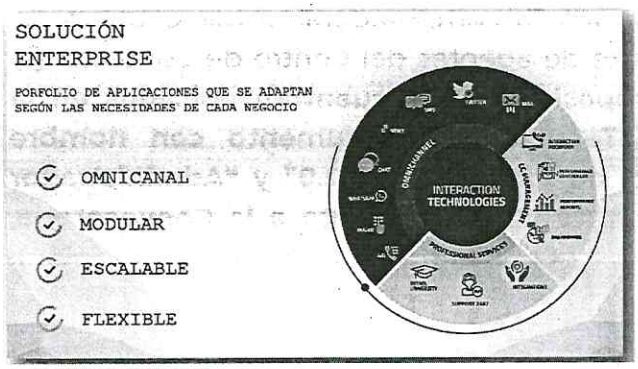
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

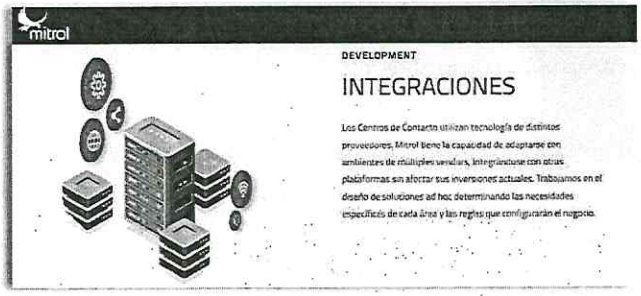
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

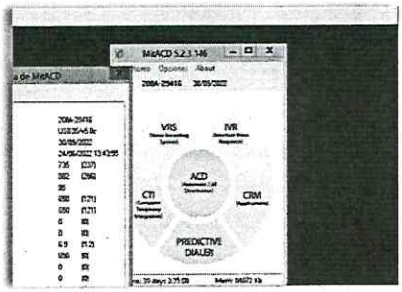
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.



Mitrol – Manual "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0"





Mitrol – Imagen de Integraciones y MitACD con vistas de las funcionalidades de CTI.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 área usuaria de la campaña determinará a Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso 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 esta 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 texto a voz y voz a texto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Administrador ACD" y "Glia - Manual de Supervisor", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

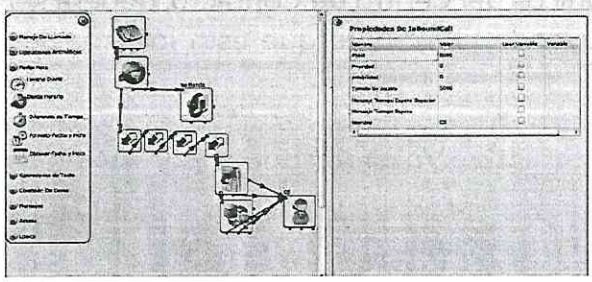
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Anexo 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

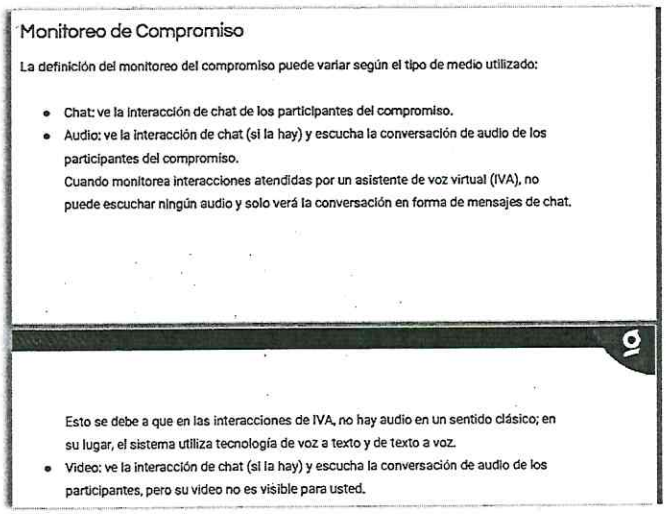
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

Manuales – Archivo Glia - Manual de Supervisor

La Solución Tecnológica de CCIMSS que oferta Infocredit, S. de R.L. de C.V. integra, la funcionalidad de recibir las llamadas generadas por los usuarios a través de respuesta interactiva de voz IVR, incluyendo la información de la opción que el usuario digitó o solicitó, para asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes correspondiente. ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Manual Reportes ACD v1.", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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	CAMPAÑA	INICIO	IDINTERACCION	SEGMENTO	TIPO CONTACTO	CLIENTE	DNIS	SENTIDO	LOGINID	NOMBRE AGENTE	DURACIÓN	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	TIPIFICACIÓN	CLASE TIPIFICACIÓN	CRM	SITIO	EQUIPO	TRONCAL	CANAL IVR	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	ORIGEN CORTE	IDCAUSAQBS0	CAUSAQBS0	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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

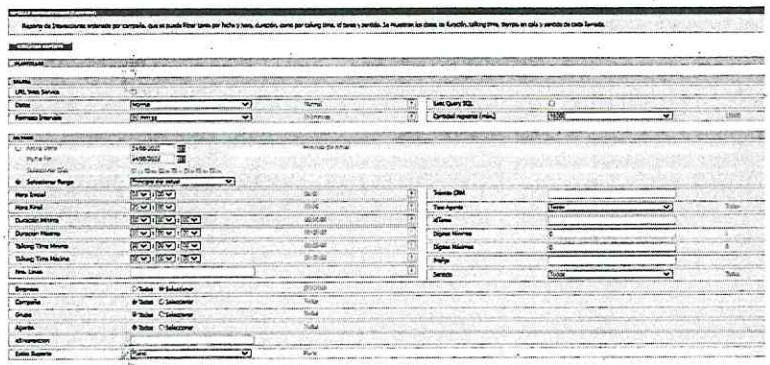
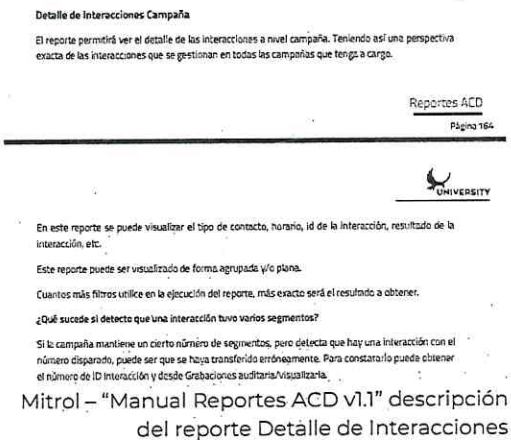


Imagen ejemplo del filtro del reporte Detalle de Interacciones



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 detecta 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 auditaria/visualizarla.

Mitrol – "Manual Reportes ACD v1.1" descripción del reporte Detalle de Interacciones

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 atención de llamadas incluirá sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR o equivalente). Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, habilita, desarrolla e implementrá en caso de resultar adjudicado los IVR necesarios para cada campaña del CCIMSS en sus instalaciones o en los Inmuebles de EL INSTITUTO donde la operación e infraestructura para la prestación del servicio se encuentre instalada, los árboles de decisiones serán propiedad de EL INSTITUTO, por lo que éste podrá solicitarlos en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades.

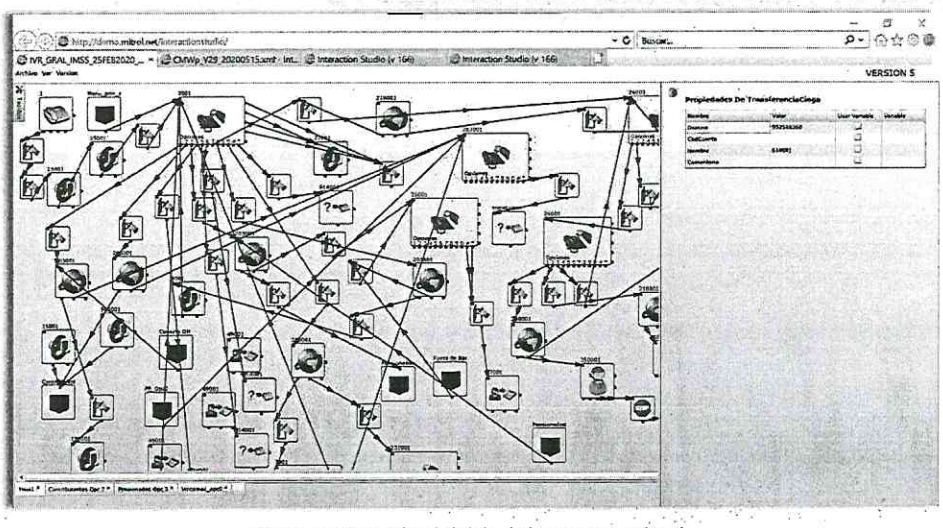


Imagen ejemplo del árbol de IVR en Mitrol

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 formato electrónico de entrega de información será convenido entre las partes, considerando estándares de industria y la tecnología específica del IVR, lo anterior se llevará a cabo en las Mesas de Trabajo de Implementación.

- El IVR permitirá la utilización de árboles de decisión para la atención de las llamadas, y la programación será ilimitada en el número de niveles del árbol del IVR.
- La plataforma o Servidor del IVR propuesta por Infocredit, S. de R.L. de C.V., y permite el crecimiento en puertos de conexión o escalabilidad al servidor de telefonía o equivalente.

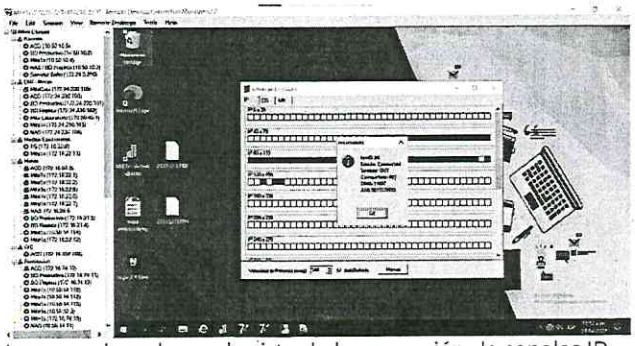


Imagen ejemplo con la vista de la ocupación de canales IP

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Vista del MitACD con un ejemplo de agentes simultaneos

- Las grabaciones para el IVR serán implementadas por la voz institucional, la cual prondrá Infocredit, S. de R.L. de C.V. y será autorizada por EL INSTITUTO. Todos los IVR´S del CCIMSS deben tener la misma voz institucional autorizada (homologada para todas las campañas)
- El IVR limita 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.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

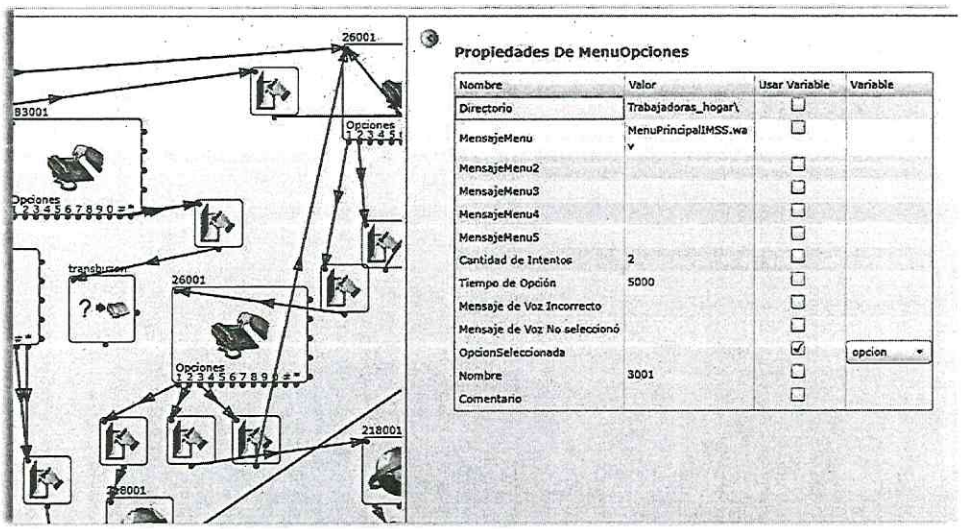


Imagen ejemplo de la configuración a 2 intentos en el IVR

- 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 está 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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

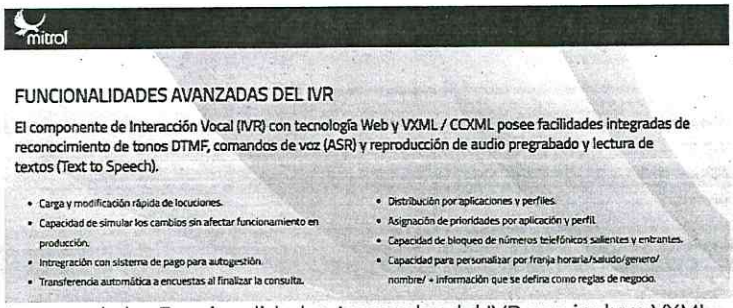


Imagen de las Funcionalidades Avanzadas del IVR que incluye VXML

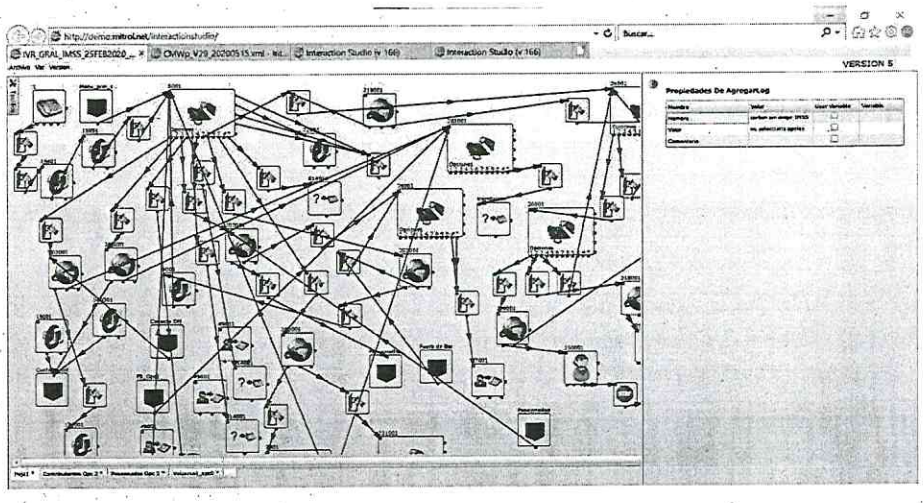


Imagen ejemplo del árbol de IVR de Mitrol que muestras cada conector la evidencia de la transferencia de las llamadas incluso a otras plataformas

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 soporta la integración con el CTI (Computer Telephony Integration o equivalente) para transferencia de información, desde el IVR hacia las estaciones de trabajo de los PS-I y PS-P.

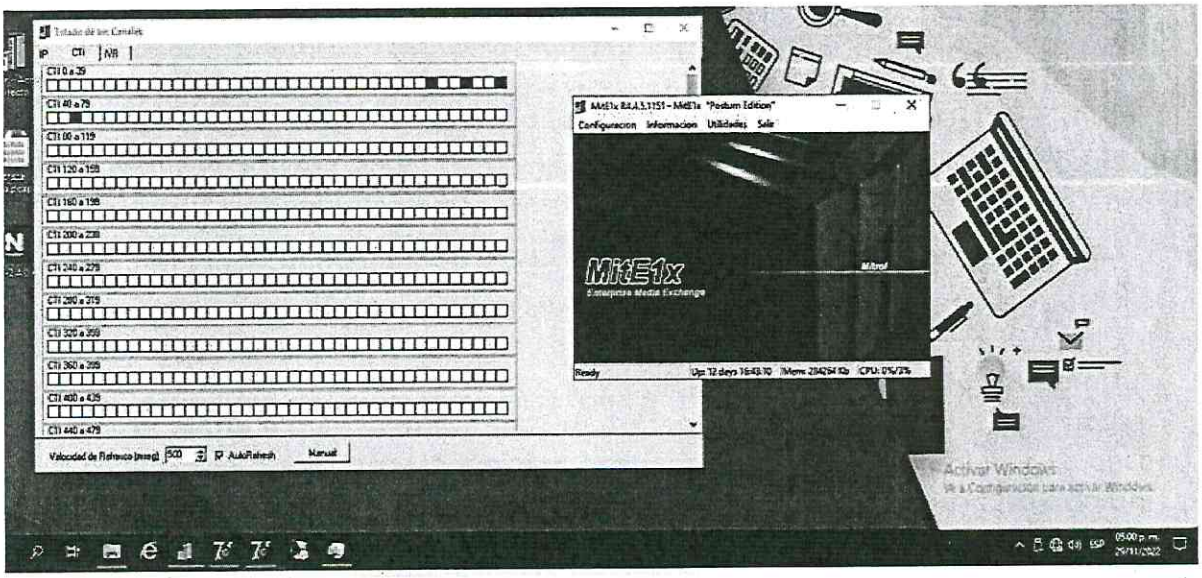


Imagen del módulo de estado de canales del IVR de Mitrol

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. privilegiará en la operación los servicios de CCIMSS a través de "Agentes virtuales" (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada).

Infocredit, S. de R.L. de C.V. Proporcionará, habilitará, configurará, pondrá a punto, proveerá y administrará en caso de resultar adjudicada, los servicios de IVR o equivalente, para la atención de llamadas, para proporcionar los siguientes servicios:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. Proveerá, habilitará, administrará e implementará en caso de resultar adjudicada, 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.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. Proveerá, habilitará, administrará e implementará en caso de resultar adjudicado las mejoras, adiciones y cambios que EL INSTITUTO indique durante la vigencia del contrato en el árbol de decisiones, incluyendo las opciones en los menús y las opciones en los submenús que serán parte del IVR, a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte de EL INSTITUTO.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicada modificará previa solicitud por escrito de EL INSTITUTO, las grabaciones del IVR, sin cargo adicional, modificación que deberá ser efectuadas e implementadas a más tardar tres días hábiles a partir de la solicitud por parte de EL INSTITUTO.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Proveerá, habilitará, administrará e implementará en caso de resultar adjudicada, un IVR con la capacidad de manejar y direccionar la interacción de los canales de servicio solicitados y funcionalidades de VoiceXML.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. Proveerá, habilitará, administrará e implementará en caso de resultar adjudicada, 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. a partir de los guiones proporcionados.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. Proveerá, habilitará, administrará e implementará en caso de resultar adjudicada, 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicada, tal como se especifica en

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 presente apartado, de acuerdo con las solicitudes operativas de cada campaña del CCIMSS.

4.2.4. Chat

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, proporcionará, detallará en caso de resultar adjudicada, todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa**: (la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

- Agentes de atención PS-I, PS-P con acceso a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento, así mismo Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporcionará, detallará como parte de su proposición una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de chat. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y carpeta "Inmuebles, archivo fotográfico" documentos "Archivos fotográficos" (todos los documentos), los cuales forman parte del**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)



- Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0



- Evidencia Fotográfica – Izquierdo estaciones site Moras – derecha estaciones site IMSS MST

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporcionara, detalla y habilita en caso de resultar adjudicada, las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos de CCIMSS en los casos que así se especifique

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

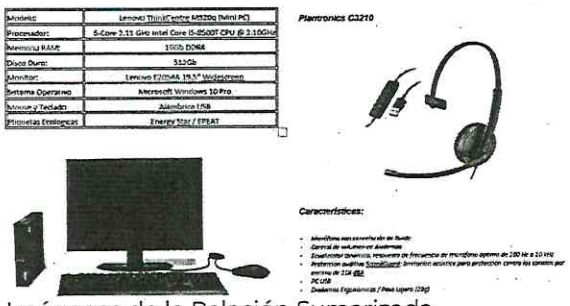
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

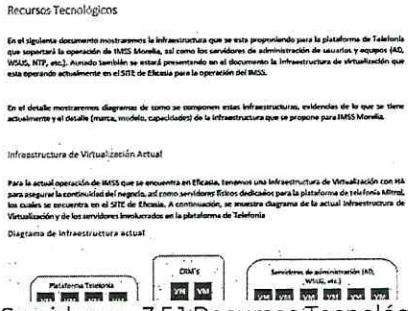
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 el presente Anexo Técnico, es decir, Infocredit, S. de R.L. de C.V. suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet y a las redes institucionales indicadas por el IMSS, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "Servidores - Recursos Tecnológicos" y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



Imágenes de la Relación Sumarizada



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

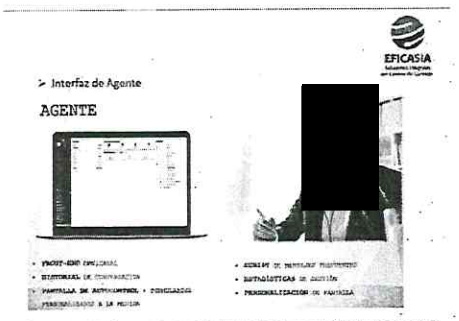
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. proporciona, detalla y habilita en caso de resultar adjudicada, un interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios, la cual incluirá los campos de captura y mecanismos necesarios para ingresar los datos que requiera EL INSTITUTO por parte del usuario de manera obligatoria, en el entendido de que, durante el transcurso de la vigencia del contrato, EL INSTITUTO podrá solicitar el aumento o disminución de campos obligatorios, sin costo adicional. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**).



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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

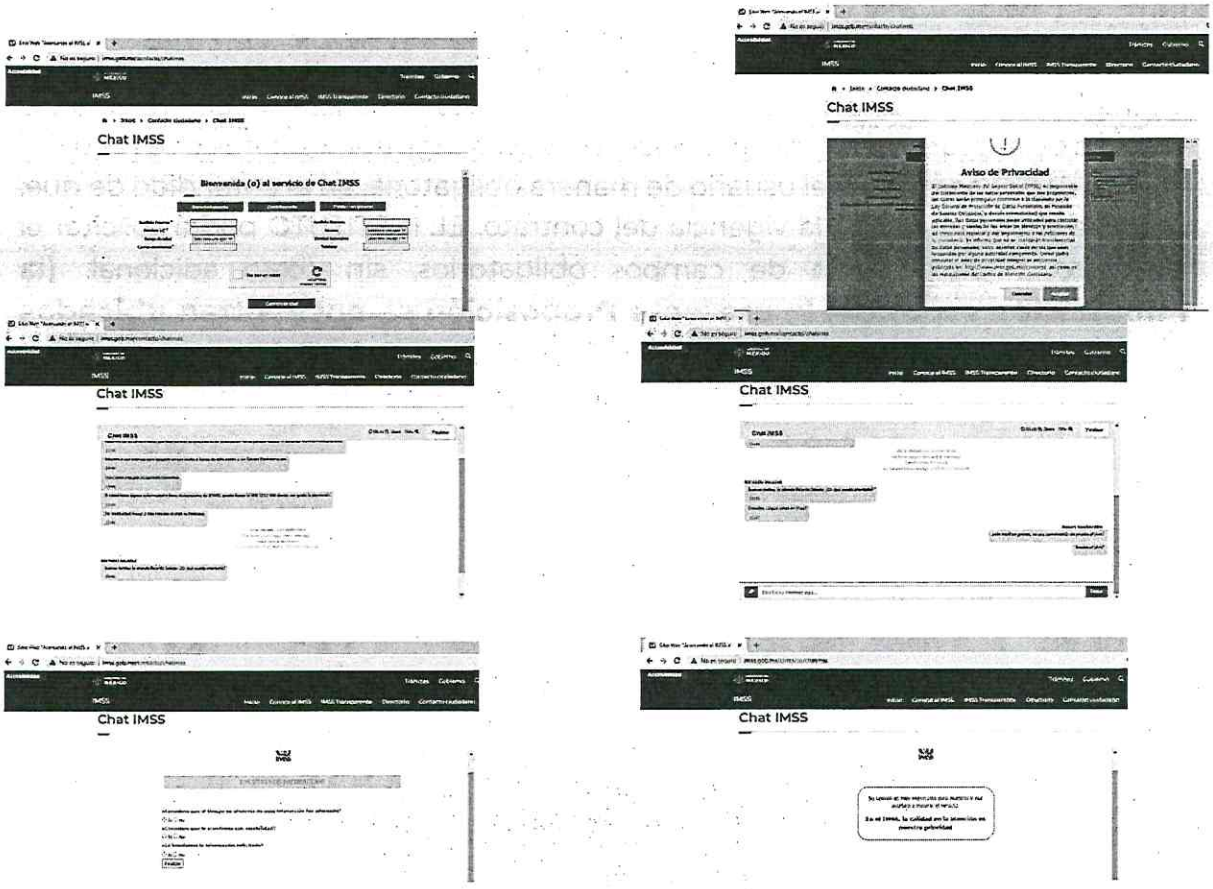
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.1 Mitrol - Administrador ACD_", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Creador de Formularios Web

La ventaja de la aplicación MitFormularios es que permite crear formularios personalizados de acuerdo a las necesidades del negocio. Al crear el formulario Ud. puede automatizar ciertas tareas, controlar que los campos de datos se completen adecuadamente y que el flujo de la tarea de atención al cliente *siga un guion predefinido* con ayudas y consultas en línea para el agente, llamadas de atención al agente o lo que Ud. considere más conveniente.

El Diseñador de Formularios Web consiste en una aplicación cliente integrada en la herramienta Administrador ACD de MitCT. Se presenta en forma de ventanas que abarcan una determinada función. Permite la creación de formas de manera fácil e intuitiva mediante Controles Web.

Mitrol – Manual Administrador ACD.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

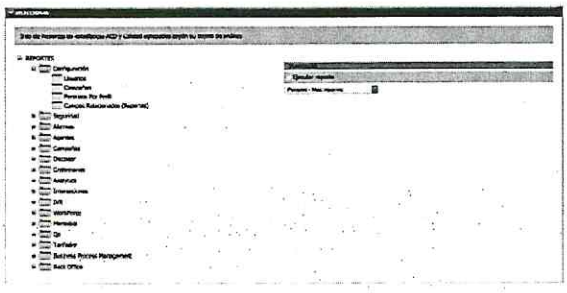
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

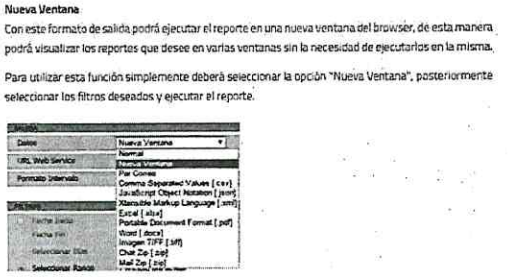
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 por Infocredit, S. de R.L. de C.V. para atención de chat proporcionará reportes en línea por fechas, rango de fechas y por operadores de los chats recibidos por un PS-I o PS-P, tanto en formato HTML como en XLS el cual incluirá además información referente a hora de inicio, duración, operador, identificador de la sesión de chat, e-mail de referencia, número telefónico de referencia, identificador del visitante (nombre/apodo), respuestas de la encuesta de satisfacción de los visitantes, calificación del chat, subcalificación del chat, quien termina la sesión de chat, estado e IP. El Área requirente y usuaria de la campaña podrá durante la vigencia del contrato modificar la estructura de reporte e incluir los campos y formatos necesarios. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Reportes ACD v1.1" y "Supervisor ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**



Visualización de una plantilla



Manuales - Reportes ACD v1.1, Visualización de los distintos reportes de Mitrol

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

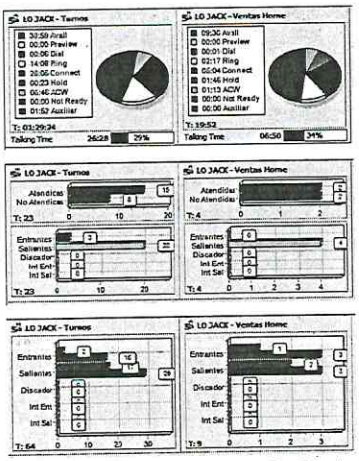
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporciona, detalla en su propuesta lo necesario para la habilitación de una encuesta de satisfacción del servicio en el canal de atención de Chat que utilizará el usuario a efecto de evaluar la satisfacción del servicio proporcionado por parte de los agentes PS-I y PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por el área El Área Usuaria de la Campaña, durante la vigencia del contrato se podrá modificar la estructura de la encuesta e incluir los campos y formatos necesarios. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", documento "Administrador ACD los cuales forman parte del soporte y**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICÁ ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

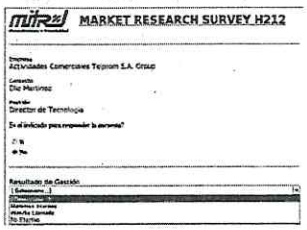
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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).

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 preguntaspertinentes.
Llevar a cabo el trabajo de campo y administrar encuestas por teléfono desde el escritorio del agente del callcentar.
Explotar al máximo las habilidades y el tiempo de procesos deentrevistas.
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)

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicado 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

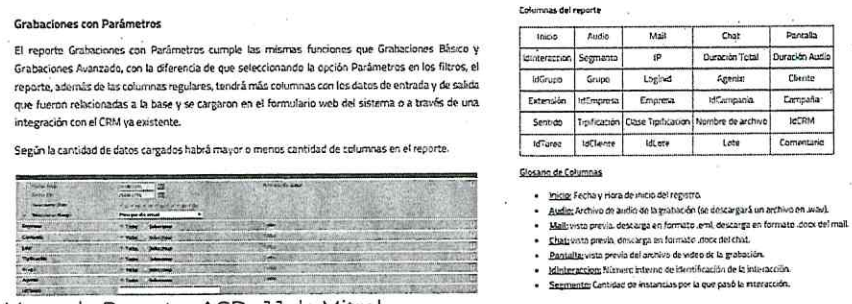
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 o menos cantidad de columnas en el reporte.

Columnas del reporte

Inicio	Audio	Mail	Chat	Pantalla
Idinteraccion	Segmento	IP	Duración Total	Duración Audio
IdGrupo	Grupo	Loglnd	Agente	Cliente
Extensión	IdEmpresa	Empresa	IdCampania	Campaña
Sentido	Tipificación	Clase Tipificacion	Nombre de archivo	IdCRM
IdTurez	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 .once 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

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicada, brindará a EL INSTITUTO claves de acceso a efectos de consultar en línea del estado de la operación e informes parametrizables tanto a detalle como por ejecutivos. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- Una vez que el PS-I / chat de Infocredit, S. de R.L. de C.V.determine que la petición del usuario excede su capacidad o que debe transferirlo a usuarios PS-P de EL INSTITUTO, el costo del chat restante posterior a la transferencia deberá ser considerado para facturación como costo PS-P, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I. . **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicado proporciona, detalla y habilita una funcionalidad que permita al usuario participar en una encuesta de satisfacción referente al servicio e información proporcionada para cada uno de los niveles de servicio recibido, esto es, en su caso, una calificación para PS-I y otra calificación para PS-P. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por parte de las áreas usuarias de las campañas y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio, lo anterior se incluye en la propuesta de Infocredit, S. de R.L. de C.V. y su aplicación será previa a la finalización de la sesión de chat. Una vez iniciada la operación del servicio, la funcionalidad para realizar encuestas de salida descrita en el presente apartado deberá configurarse en un plazo no mayor a 3 días naturales. **Mi representada oferta el procedimiento de encuesta de satisfacción el cual permite atender la solicitud y describir el proceso de atención y desarrollo en el documento de Metodología, se muestra a continuación.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

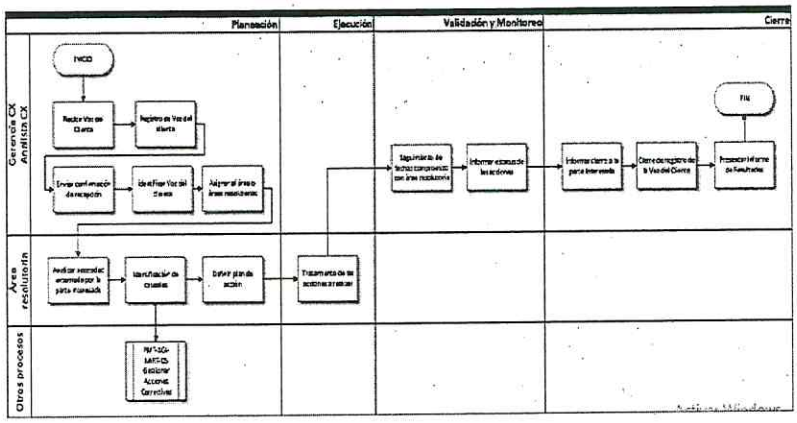
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Dentro del esquema de desarrollo mi representada muestra un ejemplo del diagrama de flujo de una encuesta de satisfacción (mismo que puede ser modificado las veces que sea necesario) la cual permite recabar la información que se entregará al Instituto.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

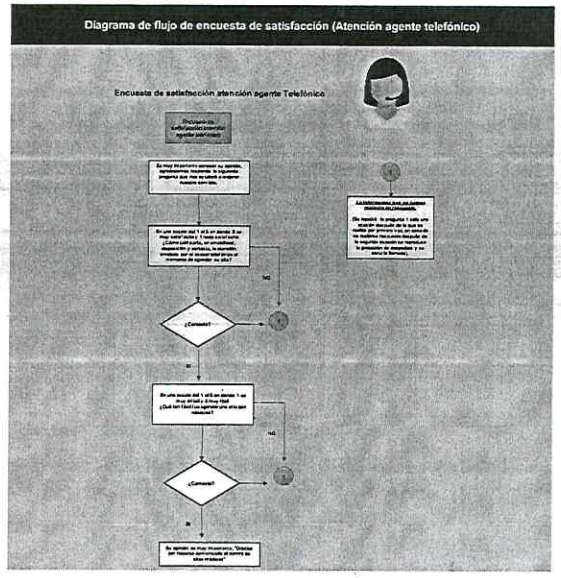
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 vez que se recabe la información será preparado el modelo de reporte atendiendo el el punto de Condiciones Técnicas de Aceptación de Entregable del Anexo Técnico, por lo cual mi representada compartirá el resultado de las encuestas por nivel o tipo de agente PS-I p PS-P en un modelo conciliado con las áreas.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

WORKFORCE @EFICASIA — ENCUESTA DE SATISFACCIÓN — WORKFORCE @EFICASIA



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

WORKFORCE @EFICASIA — INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

ENCUESTA POR DÍA

Agente	¿Cómo calificó, en amabilidad, disposición y cortesía, la atención que usted recibió por parte del asesor telefónico al momento de agendar su cita?					No dispuso/ Contó en la encuesta	Cliente Como Previo a la encuesta	Total Digitado	¿Qué tan fácil fue agendar una cita con nosotros?					No dispuso/ Contó en la encuesta	Total Digitado	Nivel de Servicio	Llamadas Atendidas	Llamadas Denegadas	Citas Programadas	% Agendamiento preferencial	Total Encuestado	Total Enviado a Encuesta
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho				Muy Difícil	Difícil	Neutro	Fácil	Muy Fácil									

Ejemplo del detalle del resultado de la encuesta

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.proporciona e incluye en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de atención y gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Chat y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades: **la información soporte a la presente Proposición incluyendo sus 11 puntos siguientes se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "2.1 CALIXTA - Chat - Manual del Agente", "2.2 CALIXTA - Plantillas WhatsApp (1)", "4.1 Mitrol - Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**):

  - Permitir recibir cantidad ilimitada de visitantes.
  - Cada agente podrá atender al menos 4 sesiones simultáneas sin que esto impacte la calidad del servicio.
  - Informar mediante un icono parpadeante y un sonido que se le ha asignado una nueva sesión de chat, para su atención.
  - Permitir usar respuestas predefinidas por EL INSTITUTO (saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, entre otras.)
  - Contar con la funcionalidad de transferir un chat y envío automático por correo electrónico al finalizar la sesión.
  - Llevar un historial de todos los chats recibidos.
  - Asignar ID único a cada interacción de chat.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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 presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- 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. COMPROMISOS", los**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

4.2.5. Mensajeria Instantanea tipo WhatsApp o equivalente.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, proporciona, detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) en caso de resultar adjudicado 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:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporciona, detalla documenta y habilita en caso de resultar adjuidicada, una solución que permite la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados a través de la plataforma denominada Whatsapp o equivalente, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. proporciona, detalla y habilita en caso de resultar adjudicado, las herramientas tecnológicas necesarias para la implementación y su incorporación con las bases de datos central de CCIMSS en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices, es decir, Infocredit, S. de R.L. de C.V. suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO.
- **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", para equipos PS-P en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura", documento "7.1 Compra PC - Propuesta IQIA Computo 29Nov22 (1)" los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

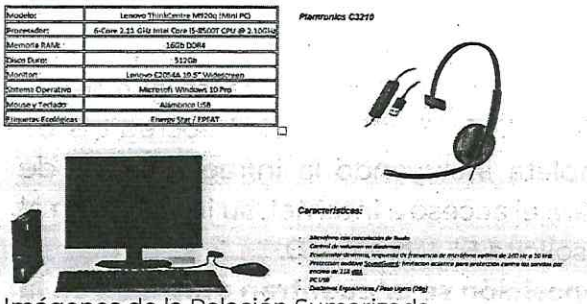
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

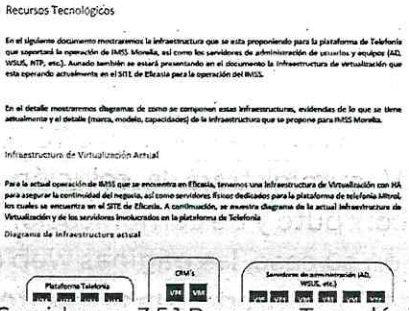
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

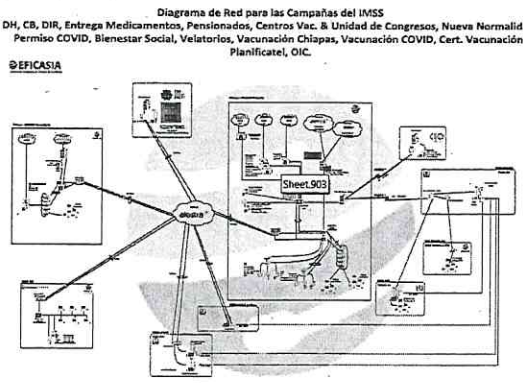
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial 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

- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para Whatsapp o plataforma equivalente y en el presente Anexo Técnico, en que se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS al inicio de operaciones.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

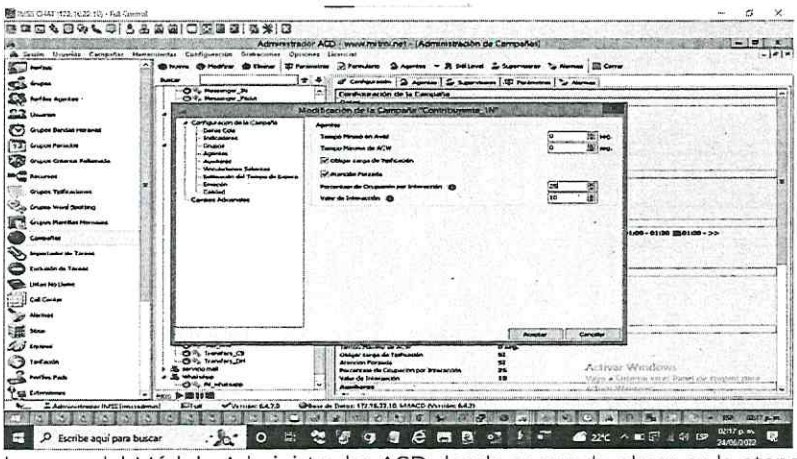


Imagen del Módulo Administrador ACD donde se puede observar la atención forzada es del 25% lo cual representa que un asesor será forzado a tener hasta 4 atenciones para llegar al 100% de su ocupación.

- Para este servicio, Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta con las licencias necesarias para operar con la versión empresarial de los servicios whatsapp o plataforma

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

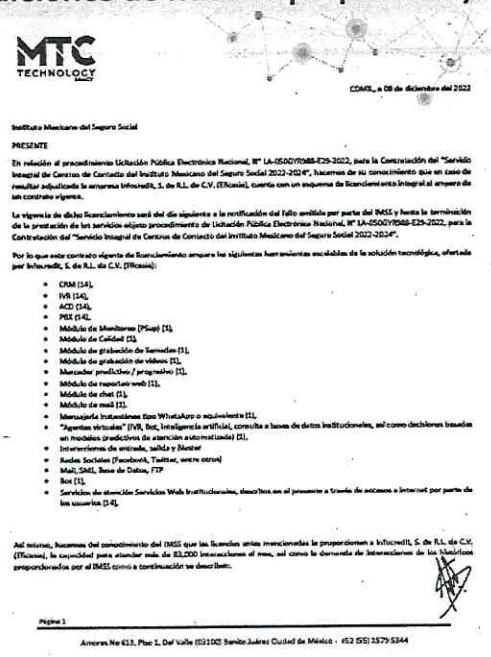
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

equivalente a fin de que múltiples usuarios puedan ser atendidos por un mismo número institucional fijo, sin que exista cambio en el número telefónico institucional. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" con los documentos "Contratos" y "Cartas", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**



MTC TECHNOLOGY

COMIT., a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social

PRESENTE

En relación al procedimiento Licitación Pública Electrónica Nacional, N° LA-050GYR988-E29-2022, para la Contratación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024", 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 dicho licenciamiento será del día siguiente a la notificación del fallo emitido por parte del IMSS y hasta la terminación de la prestación de los servicios objeto procedimiento de Licitación Pública Electrónica Nacional, N° LA-050GYR988-E29-2022, para la Contratación del "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024".

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 (14),
- IVR (14),
- ACD (14),
- PBX (14),
- Módulo de Monitoreo (Plug) (1),
- Módulo de Calidad (1),
- Módulo de grabación de Sesiones (1),
- Módulo de grabación de videos (1),
- Marcador predictivo / progresivo (1),
- Módulo de reportes 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 Blender
- Redes Sociales (Facebook, Twitter, we're 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 (14),

Así mismo, hacemos del conocimiento del IMSS que las licencias antes mencionadas le proporcionen a Infocredit, S. de R.L. de C.V. (Eficasia), la capacidad para atender más de 83,000 interacciones al mes, así como la demanda de interacciones de los Medidores proporcionados por el IMSS como a continuación se describen:

Página 1

Amores No 613, Piso 1, Del Valle (03100) Benito Juárez Ciudad de México · +52 (55) 3579 5344

Carta de Proveedor Mitrol - Licenciamientos Vigentes Mitrol

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, proporciona, detalla todo lo necesario para que en caso de resultar adjudicado (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) habilite y proporcione los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete a que en caso de resultar adjudicada proporciona, detalla documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios de correo electrónico, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

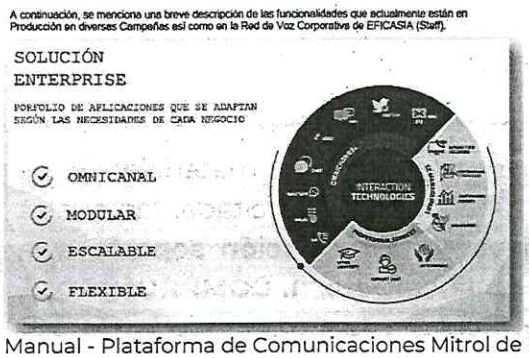
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

- 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 en los casos que así se especifique en la presente Anexo Técnico, es decir, E Infocredit, S. de R.L. de C.V. suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", para equipos PS-P en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura", documento "7.1 Compra PC - Propuesta IQIA Computo 29Nov22 (1)" los cuales forman parte del soporte y complemento a la**

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

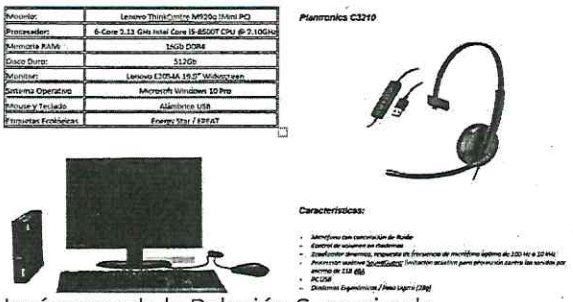
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

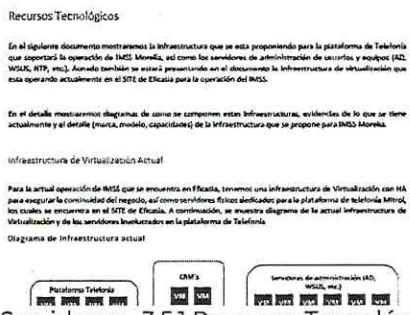
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

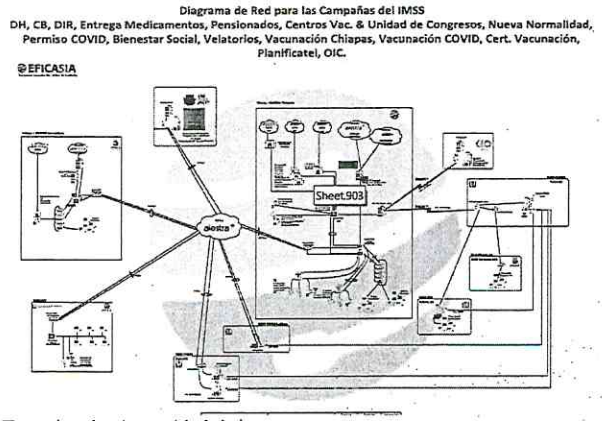
Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).



Imágenes de la Relación Sumarizada



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos



Topología de red inicial

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

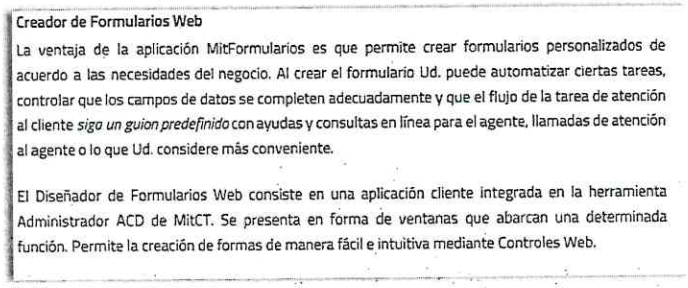
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.



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

•

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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 de 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. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

- Este tipo de atención por parte del CCIMSS podrá ser con agentes PS-I y PS-P o ambos y brindará servicios que solventen los requerimientos de los usuarios que utilicen y accedan a este medio de atención a través de la página de contacto del IMSS. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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.

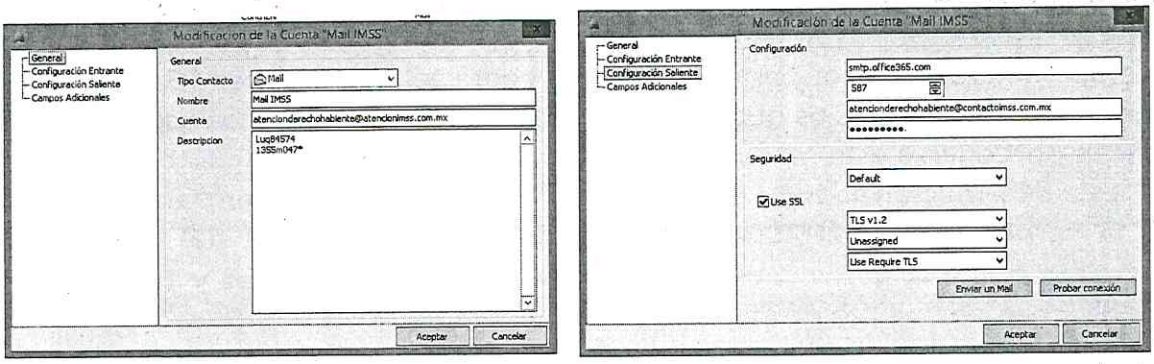


Imagen de Modulo de Modificación de la Cuenta Mail

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 funcionalidad ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. responde al usuario de forma automática con un correo electrónico que indique la recepción de este, con mensaje especificando que será atendido. El sistema asignará el correo electrónico a un PS-I o PS-P de acuerdo con la disponibilidad de estos, y conforme a las instrucciones de EL INSTITUTO.

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: Puebla

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, GÉNERO, EDAD, CORREO ELECTRÓNICO, DELEGACIÓN, TELÉFONO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

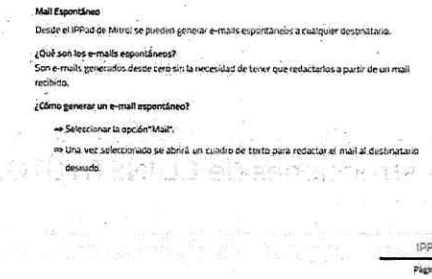
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



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

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.

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. ofrece la funcionalidad que permite 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.4 Mitrol - IPPAD_v1.1", los cuales forman parte del**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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).

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.

IPPAD
Página 22

Contacto por Chat

El contacto por chat permite interactuar con el usuario/cliente mediante una interfaz facilitando la conversación con el cliente, el usuario habla desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el IPPad.

Lectura

A diferencia de los demás tipos de contacto, se va a tener una conversación más fluida con el usuario ya que la conversación se realiza online, por lo tanto, una vez que se inicie una

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

- 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. COMPROMISOS", 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

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Únicamente serán susceptibles de facturación con costo completo los correos electrónicos que Infocredit, S. de R.L. de C.V. pueda atender con su personal, por lo que todos aquellos correos electrónicos que sean transferidos a segundo nivel (PS-P) por no ser posible su atención por parte de El Licitante, serán facturados al 50% del costo establecido, tal es el caso de quejas o consultas que excedan la capacidad del personal de Infocredit, S. de R.L. de C.V., así mismo, no serán facturados los correos electrónicos donde se detecte error o mala orientación. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. los correos electrónicos correspondientes a orientación, sin embargo, en caso de que el usuario no clasifique de manera adecuada el tipo de correo electrónico y sea captado por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá ser derivado a segundo nivel para su atención por parte de personal de EL INSTITUTO , por lo que estos correos transferidos serán susceptibles de facturación al 50% del costo. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 los correos electrónicos de las campañas que integran el CCIMSS, EL INSTITUTO proporcionará a 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. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporciona e incluye en su propuesta el detalle de la consola o sistema informático de gestión que será utilizada por los agentes PS-I y PS-P para la atención de Correo Electrónico y deberá cumplir al menos con las siguientes funcionalidades: **(la información soporte a la presente Proposición que incluye sus 9 bullets siguientes se encuentran ubicados en la carpeta "6 Operaciones" documentos , los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Debe ser verificable y visible la dirección IP de la cual se contacte el usuario de correo electrónico.
- Permitir administrar la personalización (fuente, tamaño y colores entre otros) mediante una solicitud hacia el proveedor.
- Poder enviar links y recibirlos con hipervínculos a páginas de internet.
- Permitir calificar cada sesión de correo electrónico.

4.2.7. Redes Sociales

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. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporciona, detalla, document y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

solicitados a través de Redes Sociales, descritos en el presente a través de accesos a internet, con los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "4.1 Mitrol - Administrador ACD_", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

•



Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

Manual – Administrador ACD

- 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 en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjuidicada, suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, las páginas web que solicite EL INSTITUTO . **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", para equipos PS-P en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura", documento "7.1 Compra PC - Propuesta IQIA Computo 29Nov22 (1)" los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

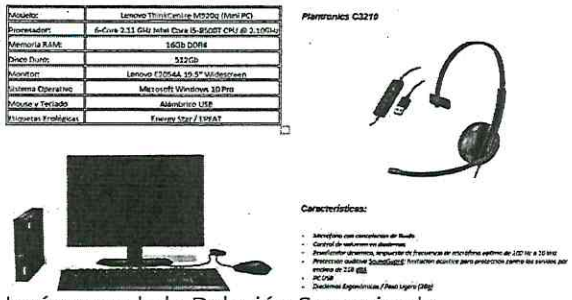
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

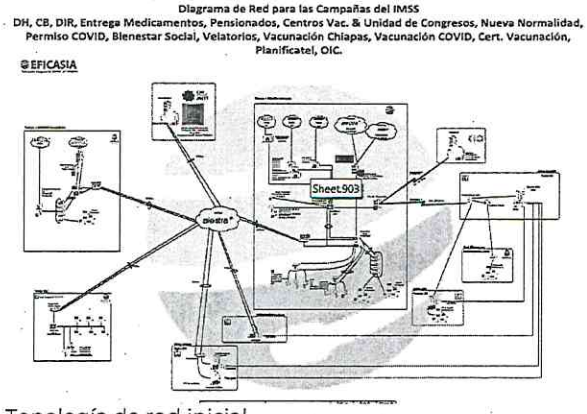
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial 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

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporciona, detalla y habilita ulas interfaces necesarias que permitan la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

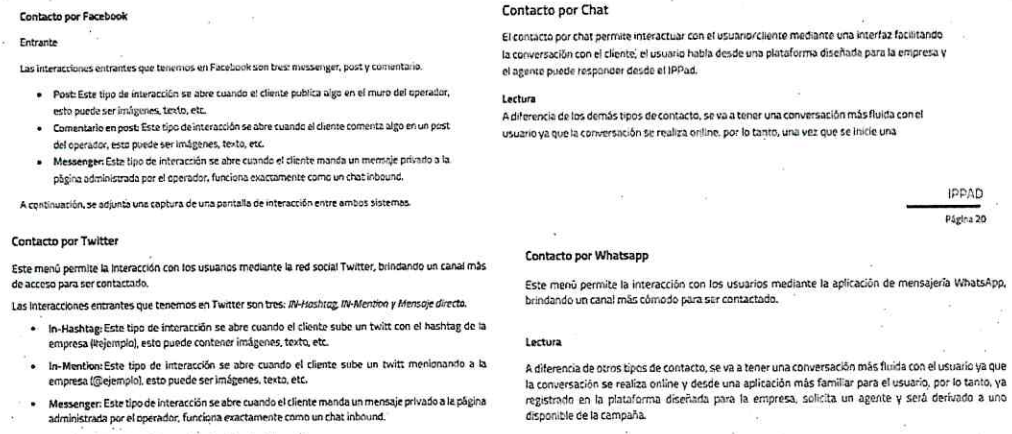
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.4 Mitrol - IPPAD_v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.



Contacto por Facebook

Entrante

Las interacciones entrantes que tenemos en Facebook son tres: messenger, post y comentario.

- **Post:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente publica algo en el muro del operador, esto puede ser imágenes, texto, etc.
- **Comentario en post:** Este tipo de interacción se abre cuando el cliente comenta algo en un post del operador, esta 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 directa.*

- **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 habla desde una plataforma diseñada para la empresa y el agente puede responder desde el IPPad.

Lectura

A diferencia de los demás tipos de contacto, se va a tener una conversación más fluida con el usuario ya que la conversación se realiza online, por lo tanto, una vez que se 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 la presente Propuesta Técnica, se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS al inicio de operaciones. **(la información soporte a la**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. COMPROMISOS", los cuales 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. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- Para el caso de **Redes Sociales,** no se considerará facturable: "asesoría y capacitación", "no disponible", "comida", "asuntos personales", baño, "retroalimentación de calidad y supervisión", con excepción de las campañas en las que se determinen lo contrario. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

4.2.8. Servicio a través de Agentes Virtuales.

Infocredit, S. de R.L. de C.V.deberá oferta, describe y detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

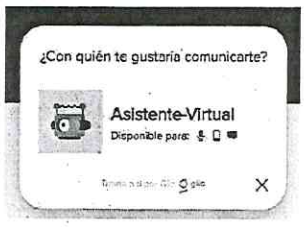
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

limitativa: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporciona, detalla, documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I y PS-P) de forma que pueda proveer los servicios institucionales solicitados mediante el servicio a través de agentes virtuales. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" (todos los documentos de GLIA), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Ejemplo de Asistente Virtual



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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. propne y oferta la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada), para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes virtuales o automatización de la operación. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "3.3 GLIA - Documento descriptivo (en español)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Ventana de administración de asistentes virtuales en Glia



Manual - GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

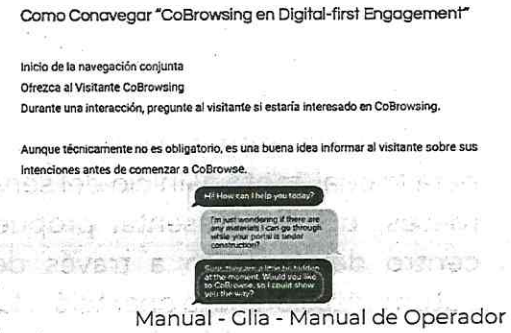
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 - 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. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- El costo del servicio a través de agentes virtuales será por evento, de conformidad con lo especificado en el formato propuesta económica. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en la presente Propuesta Técnica y se detallará si en su caso será un servicio con el

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 contará el CCIMSS al inicio de operaciones. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "3.3 GLIA - Documento descriptivo (en español)" y todos los documentos identificados con GLIA, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

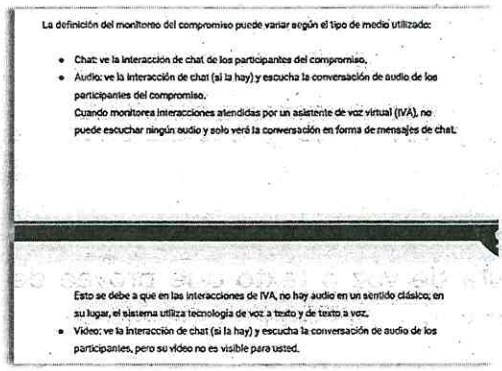
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

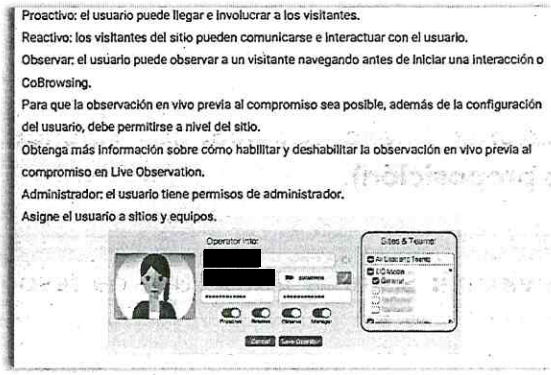
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial 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.

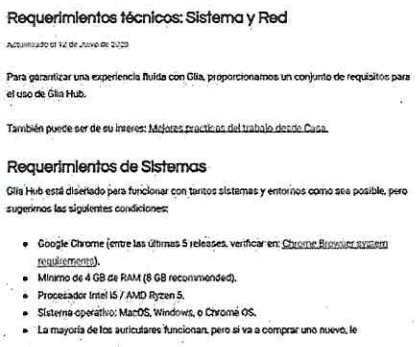

Proactivo: el usuario puede llegar e involucrar a los visitantes.
Reactivo: los visitantes del sitio pueden comunicarse e interactuar con el usuario.
Observar: el usuario puede observar a un visitante navegando antes de iniciar una interacción o CoBrowsing.
Para que la observación en vivo previa al compromiso 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

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

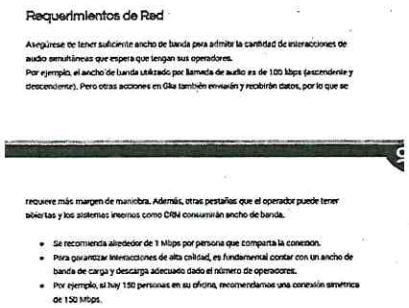
EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 (ascendente y descendente). Pero otras acciones en Glia también envían 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 comparta 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, proveerá de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites no estándares (plataforma cognitiva no acotado a un arbol 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "3.3 GLIA - Documento descriptivo (en español)" y todos los documentos identificados con GLIA, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

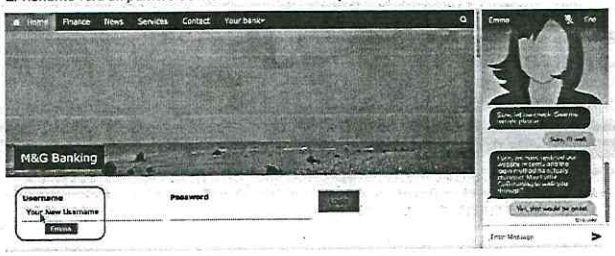
Inicio de la navegación conjunta
Ofrezca al Visitante CoBrowsing
Durante una interacción, pregunte al visitante si estaría interesado en CoBrowsing.

Aunque técnicamente no es obligatorio, es una buena idea informar al visitante sobre sus intenciones antes de comenzar a CoBrowse.



Navegación conjunta con el visitante
Una vez que se ofrece CoBrowsing y el visitante ha hecho clic en Aceptar, se inicia la CoBrowsing; tanto usted como el visitante pueden navegar por el sitio.

El visitante verá un puntero de mouse adicional en la pantalla, su nombre al lado.



Glia Manual de Operador

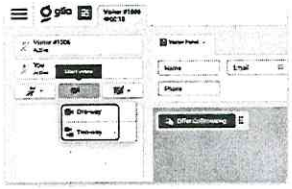
Manual de Panel de Reportes

Panel de Informes

Métricas e informes
El panel de Glia Hub > Informes le brinda acceso a métricas históricas y en vivo para todos sus sitios. El tablero está modularizado para que todos los usuarios con acceso de administrador o superadministrador puedan personalizar la pantalla a su gusto.

Glia. Manual Panel de Reportes

Actualización de medios
El uso de audio o video, en lugar de solo texto, aumenta sus posibilidades de conversión. Echemos un vistazo a cómo puede aprovechar el audio y el video en sus compromisos.



Glia – Manual de Operador

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. oferta la funcionalidad requerida en el presente punto, que permita una transición fluida entre los canales de comunicación digital, la cual deberá incluir cuando menos lo siguiente:

- Integra comunicación Digital: Chat, Audio y/o Video mediante protocolo WebRTC.



GLIA Documento descriptivo (en español)

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

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

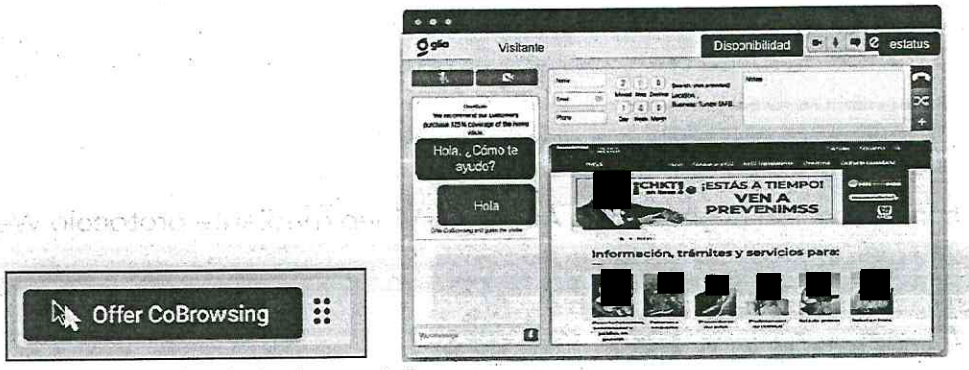
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- Cuenta 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.

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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

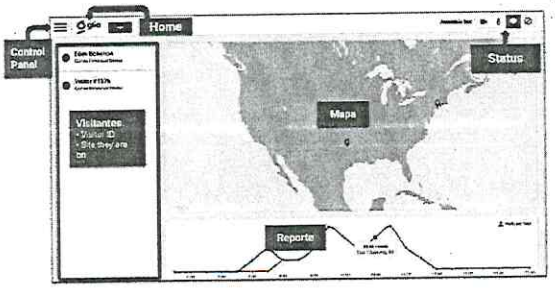
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- Cuenta con implementación y gestión de Inteligencia Artificial (IA) -- A través de canales propios o de terceros, sin importar la tecnología utilizada para el desarrollo de los Bots.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- El bot soporta tanto texto como voz en pantalla para las interacciones con los visitantes en el sitio web, es decir que se le pueda hablar a la pantalla.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

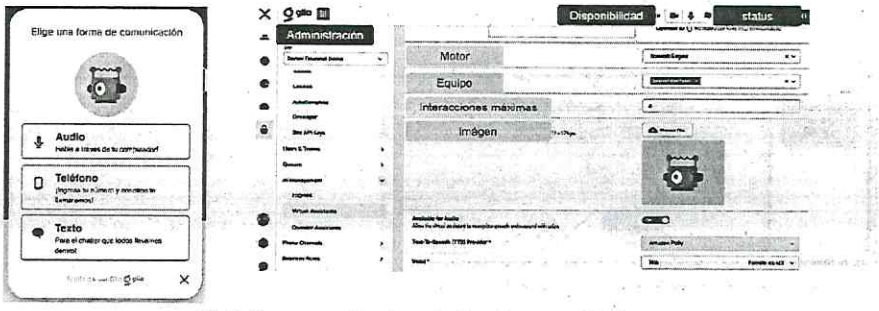
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- Cuenta 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

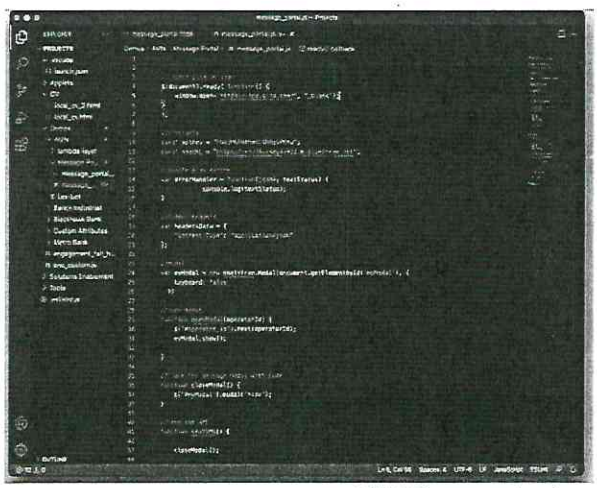
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- Cuenta con mensajería a través redes sociales de mensajería directa.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRES, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

GLIA Documento descriptivo (en español)



GLIA Documento descriptivo (en español)

- El operador o agente contará con una aplicación de navegador dedicada que permite observar las sesiones de navegación de los visitantes, realizar interacciones

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

utilizando cualquier medio de comunicación y administrar las interacciones de los visitantes.

- 

GLIA Documento descriptivo (en español)

- Se realizará una integración sencilla y lista para usar con cualquier sitio web a través de la instalación exclusivamente de una API en Javascript y no sea necesario hacer modificaciones de mayor complejidad al sitio web existente.

  - La instalación de Glia se realiza al agregar la siguiente línea de JavaScript en el encabezado de la página web.
  - <script async src="https://api.glia.com/salemove_integration.js"></script>

GLIA Documento descriptivo (en español)

- La implementación será mediante la inclusión de una única etiqueta de secuencia de comandos en el HTML del sitio.

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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

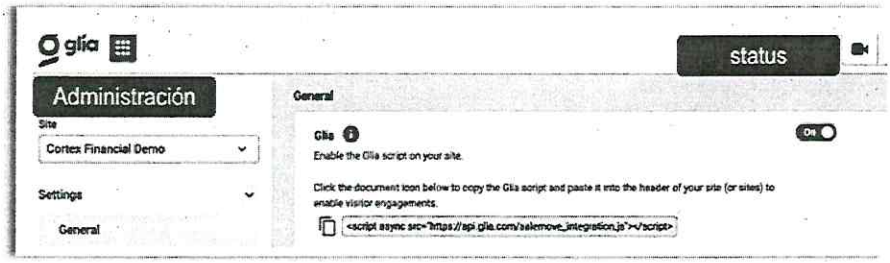
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

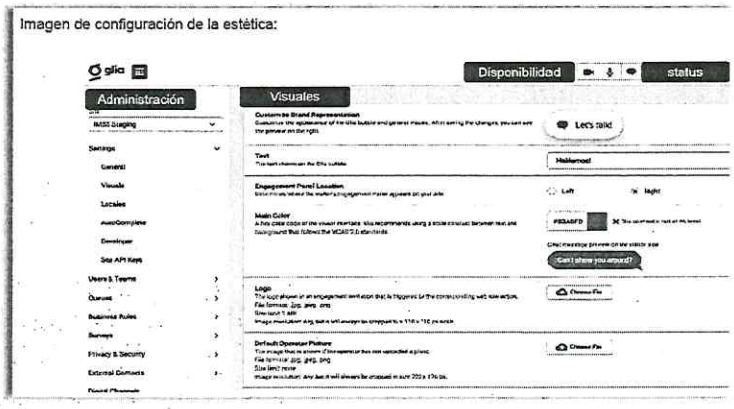
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- Se proporcionarán capacidades para personalizar la estética y el flujo de uso de la plataforma.



GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

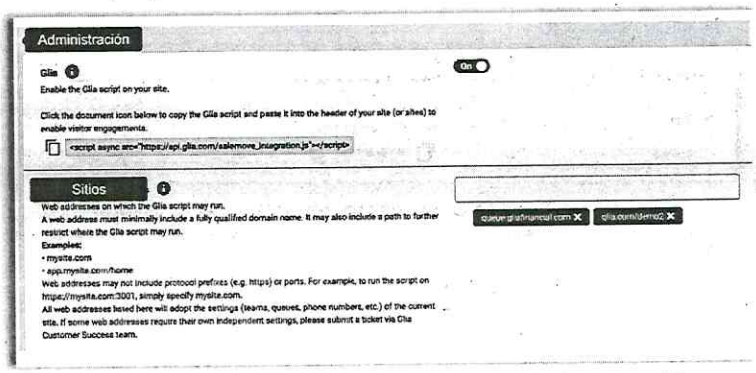
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Cuenta 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.

- Permite una fácil personalización de colores, logotipo, tamaño de pestaña y posicionamiento en la página.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

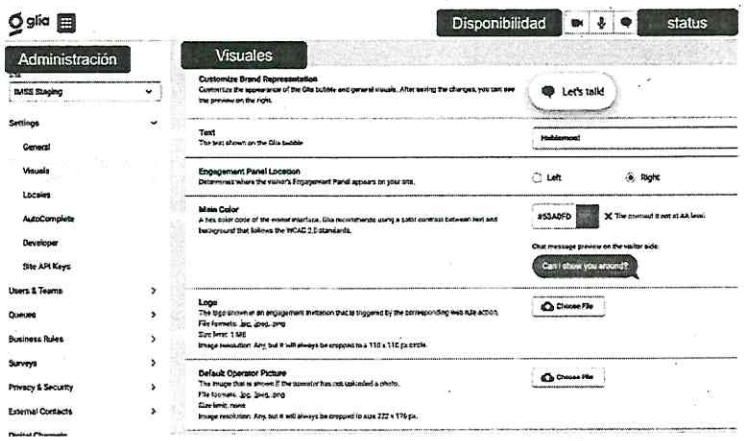
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

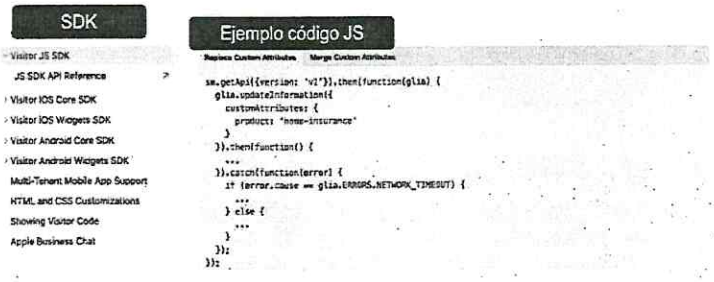
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- Cuenta con personalización completa de la experiencia del visitante web con el SDK.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

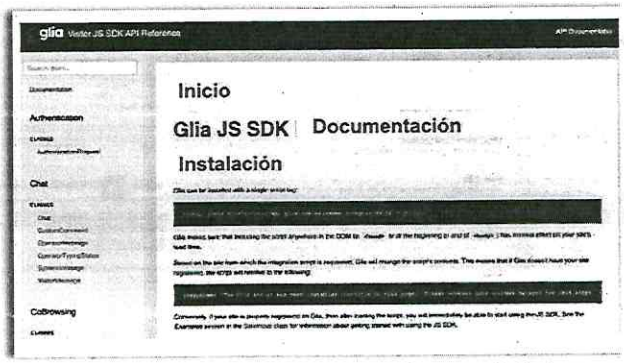
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

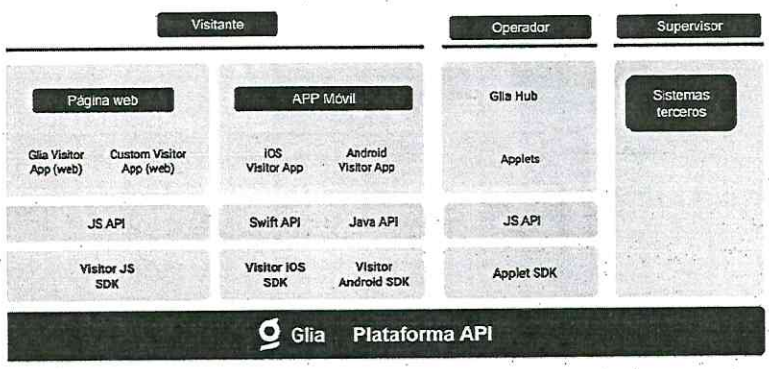
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Incluye la integración con otros sistemas a través de un conjunto de API abiertas.



GLIA Documento descriptivo (en español)

- La plataforma se compone de un conjunto de API, SDK y aplicaciones de cliente web.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

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

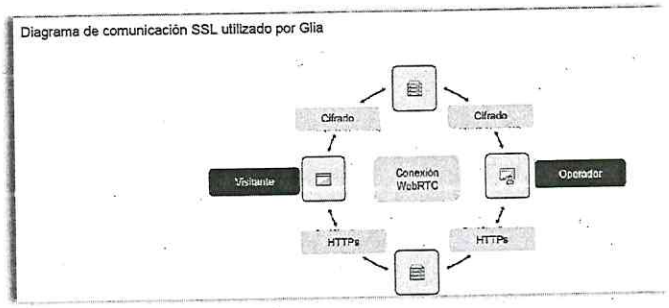
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 se utiliza en canales de comunicación seguros (SSL) y basados en arquitectura orientada a servicios (SOA) que se implementan utilizando microservicios.



- GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

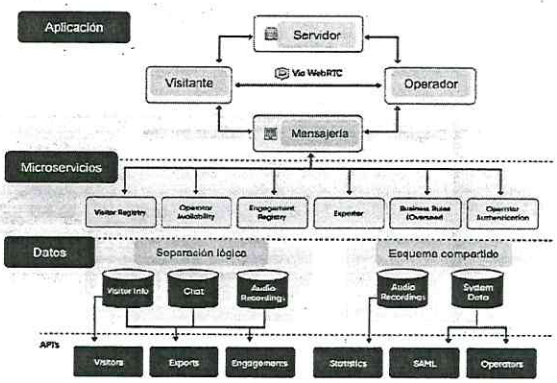
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de arquitectura SOA de Glia



- GLIA Documento descriptivo (en español)

- Los canales de comunicación utilizados por la plataforma incluyen WebRTC, Secure WebSockets, transferencia de información a través de HTTPS y comunicación de plataforma interna.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

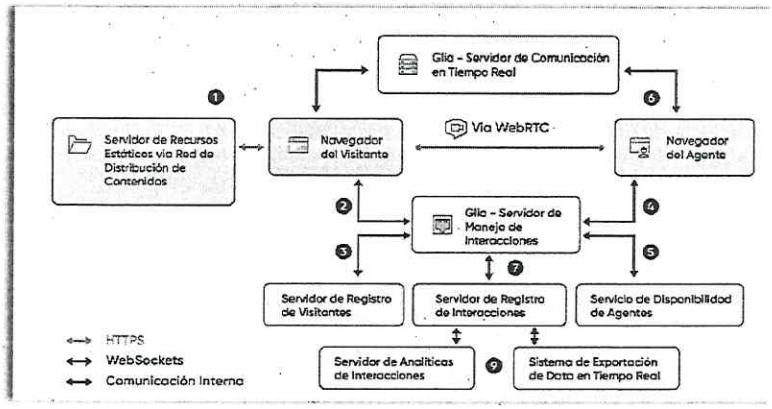
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- La infraestructura es completamente en la nube, ofrecer una plataforma de computación en la nube escalable que proporciona seguridad y privacidad de un extremo a otro.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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)

- Proporciona 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.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- La aplicación cuenta con dashboards en tiempo real para brindar estadísticas por equipos y colas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

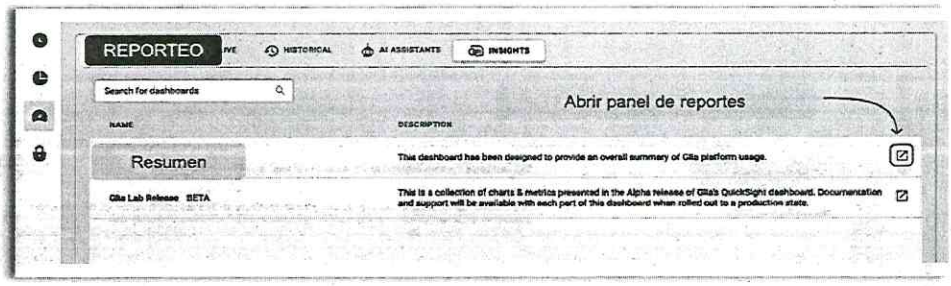
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

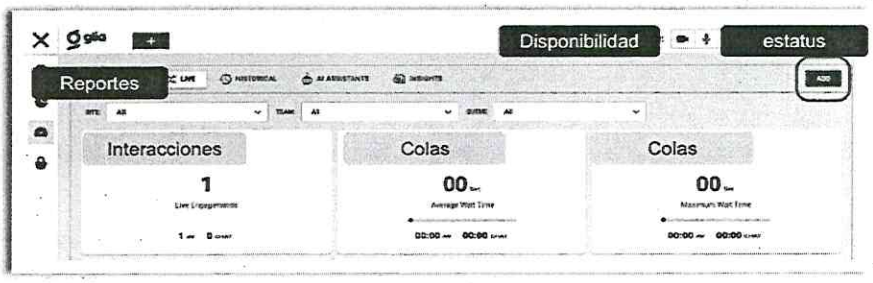
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- Estadísticas de interacciones: Interacciones en vivo, tiempo promedio de manejo, nivel de servicio.



GLIA Documento descriptivo (en español)

- Estadísticas de colas: Tiempo de espera promedio, tiempo de espera máximo, interacciones en cola, tasa de abandono.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

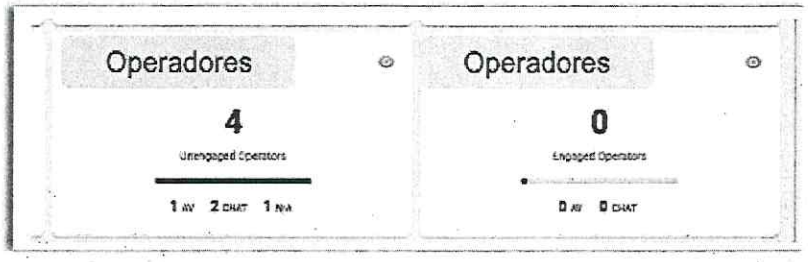
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- 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.

ANEXO 8
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

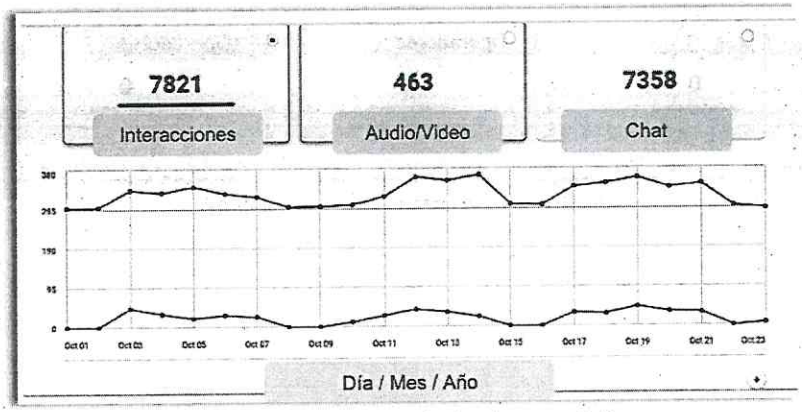
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cuenta con dashboards históricos para brindar estadísticas por equipos y colas. También permite la selección del período de tiempo para mayor granularidad (semana, día, hora).



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.

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- Estadísticas de operadores: Cantidad de interacciones, tiempos de estado (los operadores pueden tener varios estados configurables).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

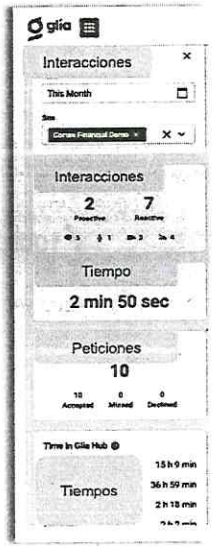
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

Seguridad

- Seguridad de la Aplicación. La plataforma ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta con al menos 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

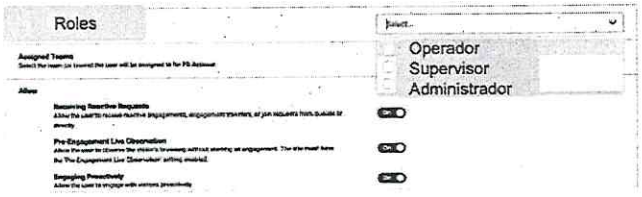
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- Autenticación. La plataforma ofertada permite 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 CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

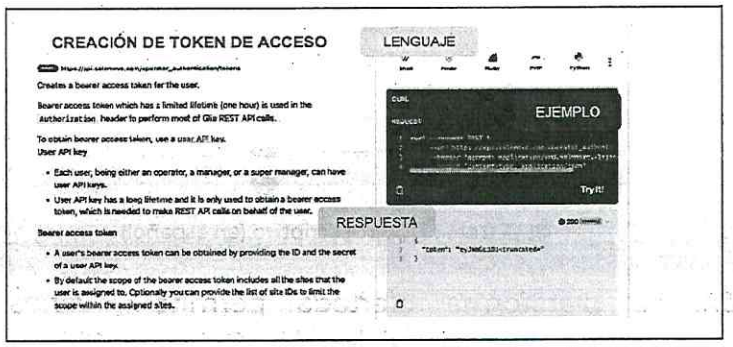
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 garantiza la seguridad de los datos almacenados en la plataforma a través de la clasificación de datos, las herramientas de almacenamiento, los procedimientos de seguridad, la seguridad física de la 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.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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:

AICPA SOC

SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

Glia hace todo lo posible para garantizar la seguridad de los datos almacenados en la plataforma a través de la clasificación de datos, herramientas de almacenamiento de datos, procedimientos de seguridad, seguridad física de la infraestructura y controles de autenticación/acceso. Glia entiende que los datos confidenciales, como la información de identificación personal, pueden almacenarse en la plataforma de Glia y, por lo tanto, se adhiere a estándares estrictos en torno a la seguridad de los datos.

Hay dos tipos de datos que se almacenan en la Plataforma Glia:
Datos del cliente: esto incluye datos sobre los visitantes del cliente, su información de participación, transcripciones de chat y grabaciones de audio. Los datos del cliente se separan lógicamente de los datos de otros clientes y de los datos del sistema.
Datos del sistema: esto incluye datos como la información del operador, estadísticas, registros de aplicaciones y telemetría, y otros datos no específicos del cliente que se almacenan en un entorno único para respaldar el funcionamiento de la plataforma. Glia puede enmascarar/ocultar datos confidenciales y deshabilitar funciones de los operadores. Para los clientes que no desean que los datos se almacenen en la plataforma Glia, se proporciona una opción de almacenamiento sin datos. Si se hace esto, toda la información está temporalmente en la memoria después de que finaliza el compromiso, pero no se guarda en el almacenamiento persistente. Una vez que finaliza un compromiso, nuestro proceso de exportación se ejecuta para tomar toda la información que está en la memoria y la envía a los sistemas de nuestro cliente a través de una publicación HTTPS restringida por IP. Después de esta publicación HTTPS, la información se elimina de la memoria.

GLIA Documento descriptivo (en español)

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. al resguardar datos confidenciales, como la información de identificación personal se adherirá y cumplirá estándares estrictos en torno a la seguridad de los datos.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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:

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)

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta con controles de datos. Los datos estarán 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. Emplea 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. Utiliza 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.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

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.



Herede los controles de seguridad y conformidad más integrales con AWS. AWS es compatible con más estándares de seguridad y certificaciones de conformidad que cualquier otra oferta, incluidos PCI-DSS, HIPAA/HITECH, FedRAMP, GDPR, FIPS 140-2 y NIST 800-171, lo que ayuda a nuestros clientes a cumplir con los requisitos de conformidad de prácticamente todas las agencias reguladoras del mundo. Dé comienzo hoy mismo al conjunto más amplio de ofertas de conformidad.

http://was.amazon.com/es/compliance/

GLIA Documento descriptivo (en español)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024".

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Desde la perspectiva de la base de datos, algunas consideraciones de seguridad almacenará 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..

Extracto de Reporte de SOC 2:

AICPA SOC

SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

Glia proporciona seguridad de datos en reposo o en tránsito. Desde la perspectiva de la base de datos, algunas consideraciones de seguridad incluyen el almacenamiento de contraseñas mediante funciones hash de bcrypt, el almacenamiento de información privada cifrada a nivel de columna mediante algoritmos AES y SHA256, el acceso de red restringido al servidor y la comunicación entre el servidor y los clientes únicamente a través de SSL

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. tendrá en caso de resultar adjudicada, 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
  -

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

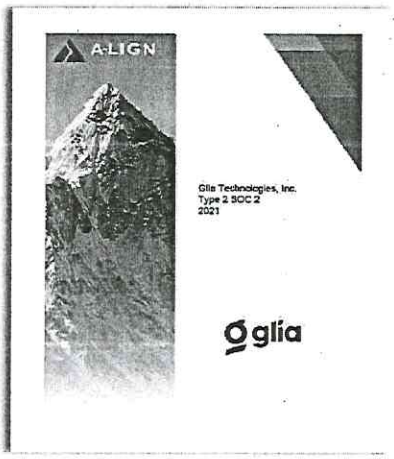
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

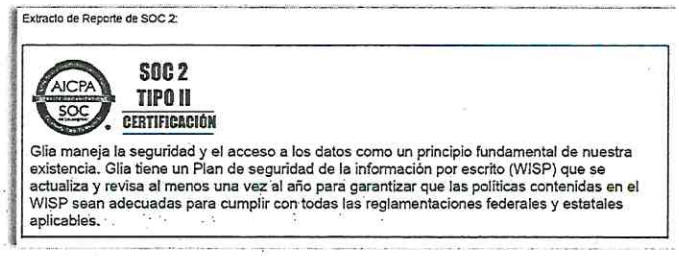
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



- 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.

- Infocredit, S. de R.L. de C.V.contará 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).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. llevará a cabo verificaciones de antecedentes penales, según lo permitido por la ley, como parte de las prácticas de detección previas al empleo para todos los empleados y de acuerdo con el puesto y el nivel de acceso del empleado.

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

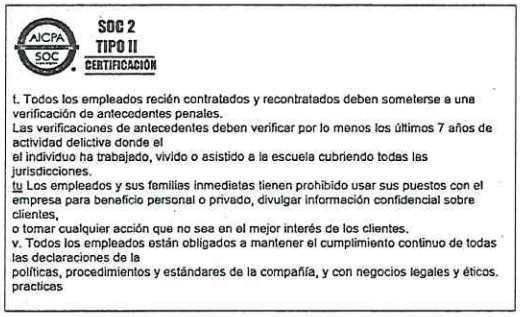
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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:

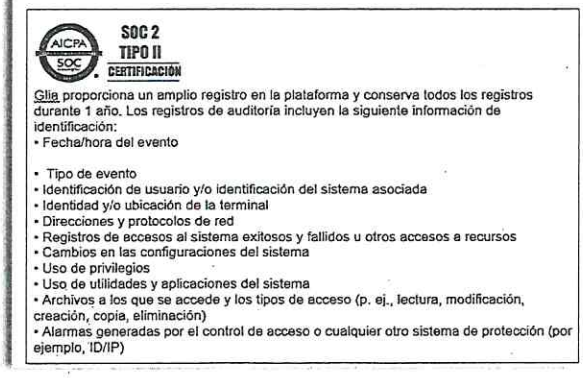


SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

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

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. registra 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. cuenta con políticas y procedimientos formales para delinear los estándares mínimos para el acceso lógico su Aplicación e Infraestructura.

Extracto de Reporte de SOC 2:

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, identificarápidamente 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.

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta con un Plan de Seguridad de la Información Escrito (WISP) que se actualiza y revisa 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/1wyAUTRj3v0xk0E8nfn4IsSLG6s_1HsfY/view?usp=sharing

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cuenta 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.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 estos servicios con agente virtual, el costo será por evento, entendiendo evento como la suma de todos los subprocesos necesarios para la atención de un usuario, es decir, desde el saludo, hasta la despedida y cierre del evento, incluyendo todos los análisis, intercambios de información y procesos automatizados necesarios para atender al usuario. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

El costo será fijo por cada evento completo, por lo que, en caso de llamadas cortadas o procesos interrumpidas por E 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. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

El costo de evento del agente virtual, en caso de evento completo dependerá del grado de satisfacción del usuario, medido en la encuesta de salida: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Manifiesto", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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).

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. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

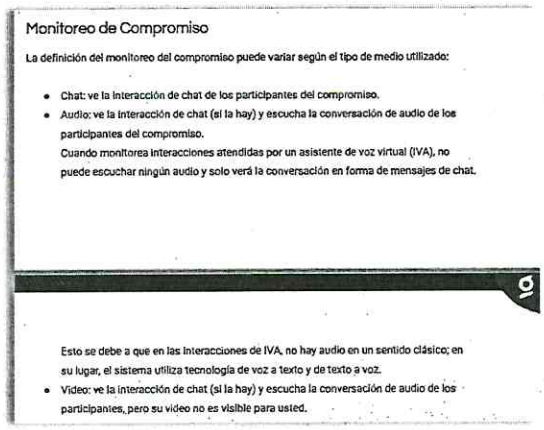
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. proporciona, detalla documenta y habilita una solución que permite la interacción de los usuarios del CCIMSS de forma que se provean los servicios institucionales solicitados por los usuarios del CCIMSS mediante el servicio sin la intervención de agentes de atención humano, pudiendo desbordar la atención en agente humano a petición del usuario del servicio **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "3.3 GLIA - Documento descriptivo (en español)", "3.7 GLIA - Manual de Supervisor", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.



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.

Glia - Manual de Supervisor

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. propone la implementación de mejores prácticas priorizando la atención de los servicios de centros de contacto sin la intervención de un agente humano considerando, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, texto a texto para lo cual, tanto al inicio del servicio como de manera periódica (al menos cada 6 meses), deberá presentar propuestas de automatización de las operaciones del centro de contacto a través de su operación mediante agentes no humanos o automatización de la operación. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. Compromisos" documento "Cronograma Servicio Integral de CCIMSS 2022-2024", y en la Metodología el documento "4.1.13 PMT-SGI-MIRT-06 Mejora Continua Rev. 01", los cuales forman parte del soporte y complemento a la**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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).



Imagen del Cronograma

- Las propuestas de automatización se realizarán de manera conjunta por escrito al administrador del contrato. Las campañas y área técnica deberán analizar y en su caso, autorizar e implementar dichas iniciativas y propuestas de automatización. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- 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. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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).

- El servicio se prestará, conforme a los protocolos establecidos para este servicio y en la presente Propuesta Técnica se detallará si en su caso será un servicio con el que contará el CCIMSS al inicio de operaciones. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**
- 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. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- El costo del servicio será fijo y aplicará al 100% solo en eventos completos, por lo que, en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención, propuesta por 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. COMPROMISOS", los**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

- 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 exitoso: en caso de atención inconclusa al usuario del servicio por causas imputables a la herramienta de atención ofertada= 0%

4.2.10. Servicios Web.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, describe y detalla todo lo necesario (recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios) para habilitar y proporcionar los servicios y funcionalidad solicitada, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. proporciona, detalla documenta y habilita una solución que permitirá la interacción de los usuarios del CCIMSS y los usuarios operadores del servicio (PS-I, PS-P) de forma que pueda proveer atención a los usuarios a través de los Servicios Web Institucionales, descritos en el presente a través de accesos a internet por parte de los usuarios / operadores del CCIMSS utilizando los componentes habilitadores del servicio y equipo de cómputo con las características mínimas que se especifican en el presente documento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "4.1 Mitrol - Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**





Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

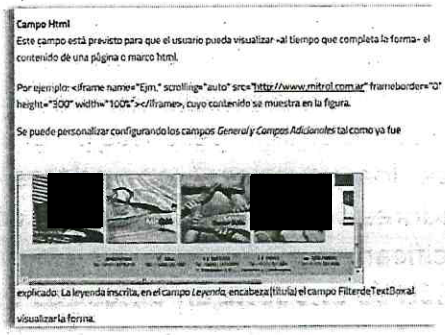
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,


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 visualizar la forma.

- Manual - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0

- 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 en los casos que así se especifique en el presente Anexo Técnico, es decir, Infocredit, S. de R.L. de C.V. suministrará la solución completa incluyendo la infraestructura de software, cómputo y de comunicaciones para el acceso a internet, su integración al CCIMSS y en su caso, dentro de las páginas web de EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0", carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", para equipos PS-P en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura", documento "7.1 Compra PC - Propuesta IQIA Computo 29Nov22 (1)" los cuales forman parte del soporte y complemento a la**

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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

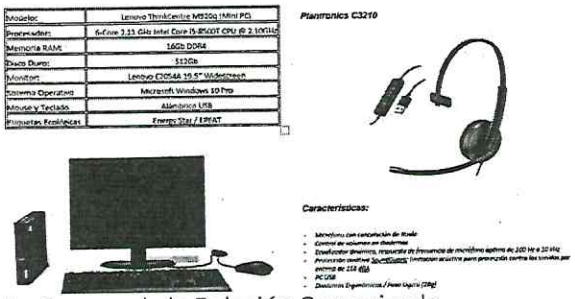
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

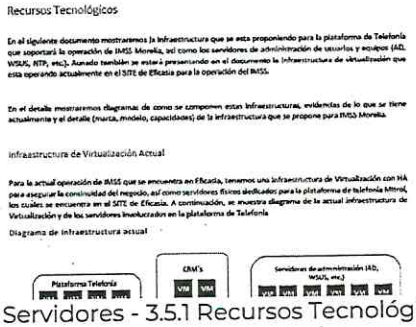
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

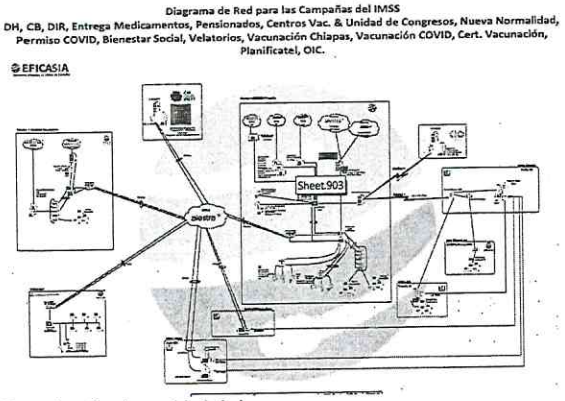
Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).



Imágenes de la Relación Sumarizada



Servidores - 3.5.1 Recursos Tecnológicos



Topología de red inicial

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

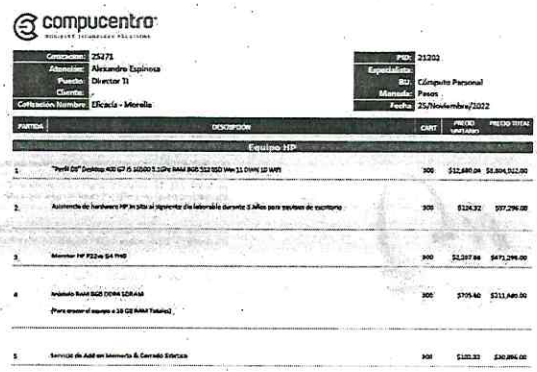
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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:		Manuale:	Pesos
Cotización Nombre:	Eficacia - Morelia	Fecha:	25/Noviembre/2022

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANT	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	Equipo HP			
1	"Perfil DS" Desktop 400 G7 i5 16GDD 5.1GHz 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 P22vs G4 FHD	300	$1,237.66	$471,296.00
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 en Memoria & Cerrado Estético	300	$102.33	$30,896.00

Orden de compra - Propuesta Económica compra PCs de PS-P.

- 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.1 Mitrol - Administrador ACD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporciona, detalla y habilita una(s) interfaz que permita la comunicación, intercomunicación e interacción para acceso al servicio por parte de los usuarios que permita la concertación, confirmación, cancelación y emisión de avisos mediante una herramienta tecnológica (Web call back), así mismo deberá permitir realizar citas médicas, trámites y servicios vía internet, disponibles en los horarios de atención que determine el área usuaria de la campaña. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", en la carpeta "6 Operaciones" documento "IVR" (todos los documentos), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

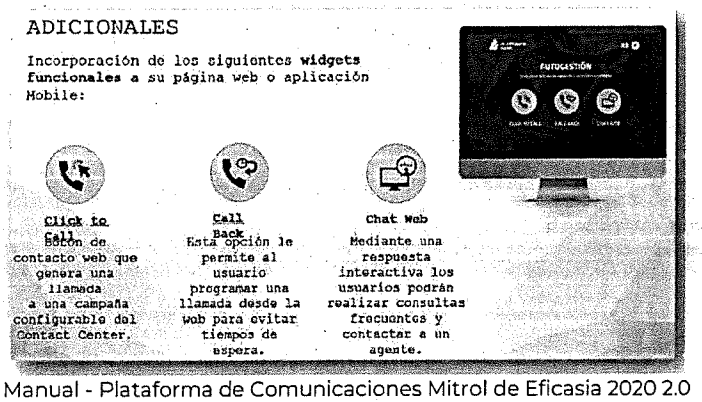
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

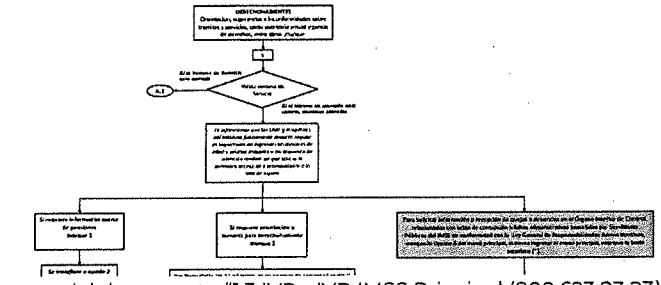


Imagen del documento "1.3 IVR - IVR IMSS Principal (800 623 23 23)"

- 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 El Licitante. **(la información soporte a la presente**

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

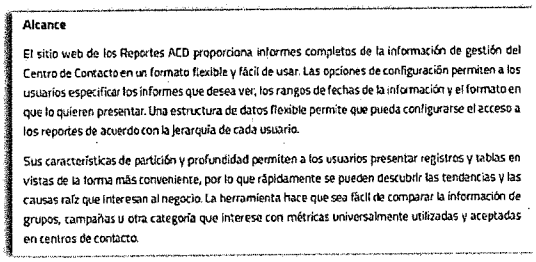
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1" y "4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

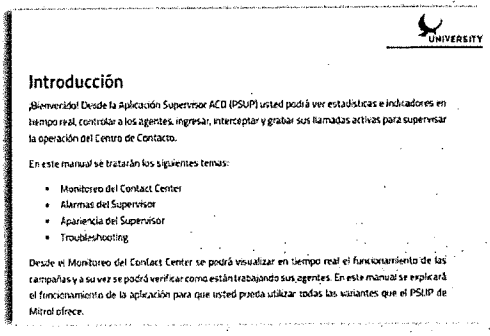


Alcance

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

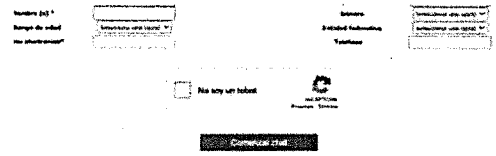
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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 "6 Operaciones" documento "6.1 CAPTCHA", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



- El costo del servicio a través de agentes no humanos será por evento de conformidad con los especificado en formato propuesta económica y a solicitud de EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

4.2.11. Buzón de Voz

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

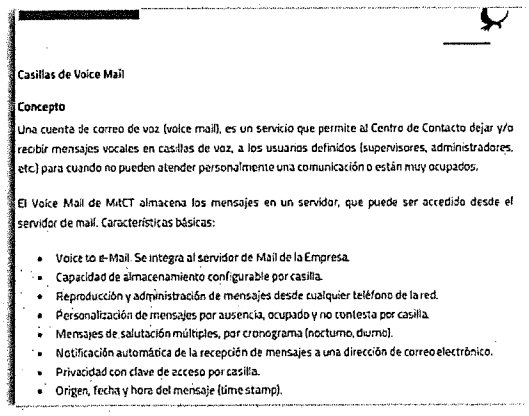
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. oferta el servicio denominado "Buzón de Voz" (principalmente usado en horarios fuera de servicio), Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta brindar el servicio de grabado (al 100%) de mensajes de voz por parte de los usuarios de los servicios, los cuales deberán quedar almacenados, registrados y debidamente identificados por campaña, ID, fecha, hora, número telefónico y tema, a efecto de que puedan ser accedidos por parte del personal asignado por el área usuaria de la campaña vía la Solución Tecnológica ofertada por 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.1 Mitrol - Administrador ACD_", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.



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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. entregará al EL INSTITUTO adjunto a su facturación. De igual forma la información de cada grabación, será proporcionada a día vencido al Área Usuaria correspondiente a cada campaña para los efectos conducentes, de acuerdo con los lineamientos que establezca el Administrador del Contrato.

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

4.2.12. Sistema de Monitoreo.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta oferta, describe, documenta y detalla todo lo necesario para la habilitación y puesta a punto de un sistema electrónico de monitoreo que debe formar parte de la solución tecnológica ofertada, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la Solución tecnológica ofertada, Infocredit, S. de R.L. de C.V. garantiza las siguientes funcionalidades respecto del sistema electrónico de monitoreo: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y**

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

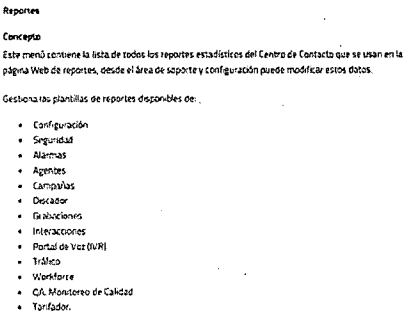
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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):

- 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.1 Mitrol - Administrador ACD" y "4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.



Reportes

Concepto

Este menú contiene la lista de todos los reportes estadísticos del Centro de Contacto que se usan en la página Web de reportes, desde el área de soporte y configuración puede modificar estos datos.

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
- Tarificador.

Manual _ "Administrador ACD" de Mitrol

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Introducción

¡Bienvenido! Desde la Aplicación Supervisor ACD (PSUP) usted podrá ver estadísticas e indicadores en tiempo real, controlar a los agentes, ingresar, interceptar y grabar sus llamadas activas para supervisar la operación del Centro de Contacto.

En este manual se tratarán los siguientes temas:

- Monitoreo del Contact Center
- Alarmas del Supervisor
- Apariencia del Supervisor
- Troubleshooting

Desde el Monitoreo del Contact Center se podrá visualizar en tiempo real el funcionamiento de las campañas y a su vez se podrá verificar como están trabajando sus agentes. En este manual se explicará el funcionamiento de la aplicación para que usted pueda utilizar todas las variantes que el PSUP de Mitrol ofrece.

Con el manual de las Alarmas usted entenderá su funcionamiento y como deben ser utilizadas para alertarlo ante excesos de tiempos en su campaña.

A su vez usted podrá modificar la apariencia de su aplicación a su gusto y tendrá una guía Troubleshooting (Solución de Problemas) para poder ayudarlo.

Con el Supervisor ACD se puede:

Visualizar (en tiempo real):

- El nivel de servicio
- La productividad de los agentes
  - El estado de los Agentes de un cierto grupo
  - El estado de grupos de Agentes
  - El estado de lotes de tareas
  - El estado de las tareas de un cierto lote

Monitoreo Online

Desde la aplicación tendrá la posibilidad de realizar un seguimiento de manera online, auditando en tiempo real la interacción del agente con el fin de poder ir generando acciones de mejora durante la gestión del día.

Podrá generar 4 tipos de seguimiento online:

- Monitoreo
- Coaching
- Conferencia
- Monitoreo de Pantalla

Es importante aclarar que para todas las opciones de monitoreo de audio debe estar logueado al IPPad con su usuario ya que el PSUP utiliza al IPPad como reproductor de audio. Caso contrario no podrá auditar la llamada online.

Manual – "Supervisor ACD v1.1" de Mitrol

Monitoreo de Compromiso

La definición del monitoreo del compromiso puede variar según el tipo de medio utilizado:

- Chat: ve la interacción de chat de los participantes del compromiso.
- Audio: ve la interacción de chat (si la hay) y escucha la conversación de audio de los participantes del compromiso.
  Cuando monitorea interacciones atendidas por un asistente de voz virtual (IVA), no puede escuchar ningún audio y solo verá la conversación en forma de mensajes de chat.

Manual - Glia - Manual de Supervisor

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

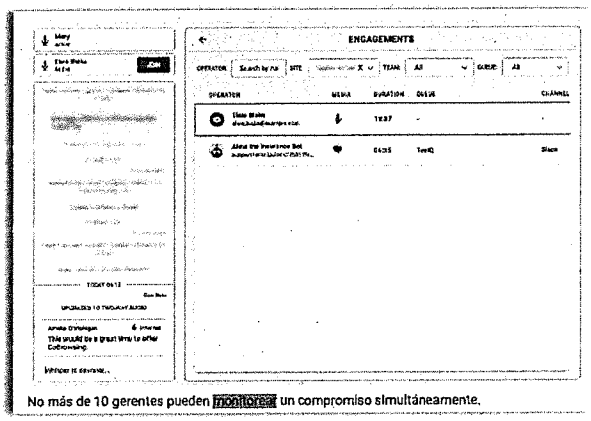
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 - Glia - Manual de Supervisor

- Permitirá la grabación de hasta el 100% de la atención que se brinde por los canales de atención, de los cuales deberán estar disponibles para su consulta el audio y/o video para llamadas y únicamente video para chat y correos electrónicos, de todas las interacciones de las grupales de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el CCIMSS 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.1 Mitrol - Administrador ACD" y "3.3 GLIA - Documento descriptivo (en español)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

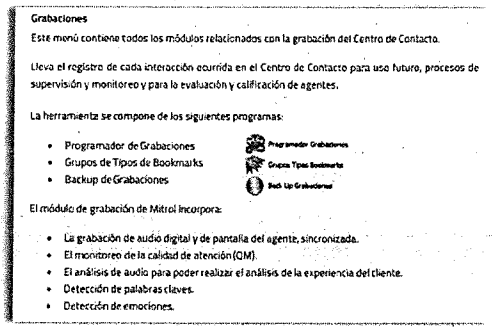
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

Este menú contiene todos los módulos relacionados con la grabación del Centro de Contacto.

Lleva el registro de cada interacción ocurrida en el Centro de Contacto para uso futuro, procesos de supervisión y monitoreo y para la evaluación y calificación de agentes.

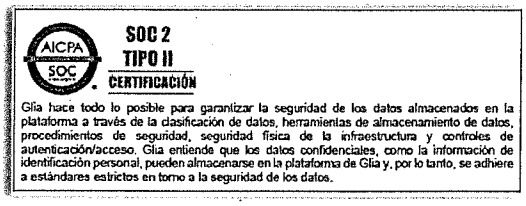
La herramienta se compone de los siguientes programas:

- Programador de Grabaciones
- Grupos de Tipos de Bookmarks
- Backup de Grabaciones

El módulo de grabación de Mitrol incorpora:

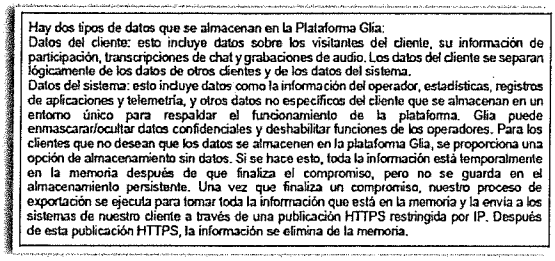
- La grabación de audio digital y de pantalla del agente, sincronizada.
- El monitoreo de la calidad de atención (QM).
- El análisis de audio para poder realizar el análisis de la experiencia del cliente.
- Detección de palabras claves.
- Detección de emociones.

Manual – "Administrador ACD" de Mitrol



SOC 2
TIPO II
CERTIFICACIÓN

Glia hace todo lo posible para garantizar la seguridad de los datos almacenados en la plataforma a través de la clasificación de datos, herramientas de almacenamiento de datos, procedimientos de seguridad, seguridad física de la infraestructura y controles de autenticación/acceso. Glia entiende que los datos confidenciales, como la información de identificación personal, pueden almacenarse en la plataforma de Glia y, por lo tanto, se adhiere a estándares estrictos en torno a la seguridad de los datos.



Hay dos tipos de datos que se almacenan en la Plataforma Glia:
Datos del cliente: esto incluye datos sobre los visitantes del cliente, su información de participación, transcripciones de chat y grabaciones de audio. Los datos del cliente se separan lógicamente de los datos de otros clientes y de los datos del sistema.
Datos del sistema: esto incluye datos como la información del operador, estadísticas, registros de aplicaciones y telemetría, y otros datos no específicos del cliente que se almacenan en un entorno único para respaldar el funcionamiento de la plataforma. Glia puede enmascarar/ocultar datos confidenciales y deshabilitar funciones de los operadores. Para los clientes que no desean que los datos se almacenen en la plataforma Glia, se proporciona una opción de almacenamiento sin datos. Si se hace esto, toda la información está temporalmente en la memoria después de que finaliza el compromiso, pero no se guarda en el almacenamiento persistente. Una vez que finaliza un compromiso, nuestro proceso de exportación se ejecuta para tomar toda la información que está en la memoria y la envía a los sistemas de nuestro cliente a través de una publicación HTTPS restringida por IP. Después de esta publicación HTTPS, la información se elimina de la memoria.

Manual - GLIA Documento descriptivo (en español)

- Las grabaciones serán almacenadas en el sistema para poder ser consultadas en línea, por el periodo que indique EL INSTITUTO, de al menos 30 días naturales. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

- Las grabaciones producto de las interacciones de medios electrónicos, atención telefónica y las que ofrezca para el CCIMSS serán entregadas en un dispositivo electrónico como parte de los entregables mensuales del servicio al Administrador del Contrato, Infocredit, S. de R.L. de C.V. conservará en algún medio de almacenamiento electrónico el histórico para la emisión de reportes y consultas a registros históricos al menos 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 "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.10 Calidad - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

EFICASIA 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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

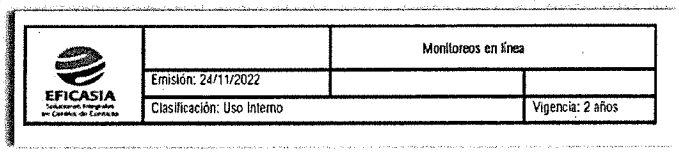
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.1 Calidad - Proceso de Monitoreo en línea", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.



- Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporcionará una funcionalidad que permita la consulta en línea e histórica en vistas de tableros basadas en aplicaciones en intranet para la medición de la disponibilidad del servicio y sus componentes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.3 Calidad - Consulta en línea e histórica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

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

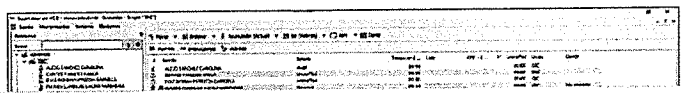
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

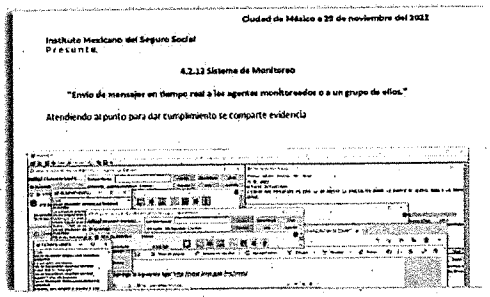
"El Licitante deberá proporcionar una funcionalidad que permita la consulta en línea e histórica en vistas de tableros basadas en aplicaciones en intranet para la medición de la disponibilidad del servicio y sus componentes."

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

- 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. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.4 Calidad - Sistema de Monitoreo Envío de mensajes" y carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", documento "4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**


Ciudad de México a 29 de noviembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Presente.

4.2.13 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

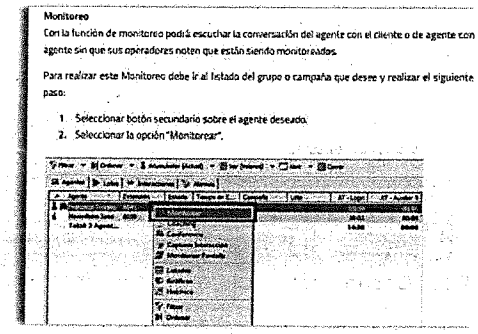
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
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

- Acceso al servicio de mensajería instantánea proporcionado por Infocredit, S. de R.L. de C.V. a fin de tener comunicación inmediata entre el personal de EL INSTITUTO con el equipo habilitado por Infocredit, S. de R.L. de C.V.. Este servicio de mensajería instantánea será diferente a la herramienta propuesta para atender el servicio de chat a los usuarios del CCIMSS, ya que la herramienta especificada en este punto solo servirá como un canal adicional para enviar comentarios en vivo entre los supervisores y los agentes de atención de la campaña respectiva. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

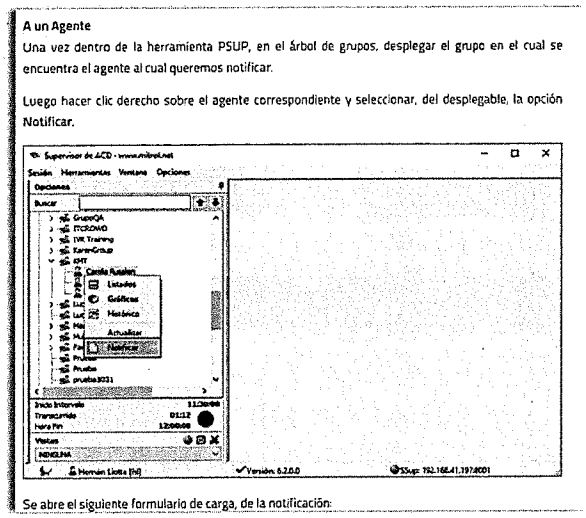
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 un Agente
Una vez dentro de la herramienta PSUP, en el árbol de grupos, desplegar el grupo en el cual se encuentra el agente al cual queremos notificar.

Luego hacer clic derecho sobre el agente correspondiente y seleccionar, del desplegable, la opción Notificar.

Se abre el siguiente formulario de carga, de la notificación:

Manual – "Supervisor ACD v1.1" de Mitrol

- Acceso a la Intranet de EL INSTITUTO para la consulta de temas. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.5 Calidad - Acceso a Intranet" y carpeta "6 Operaciones" documento "6.2 CRM Base de Conocimiento1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

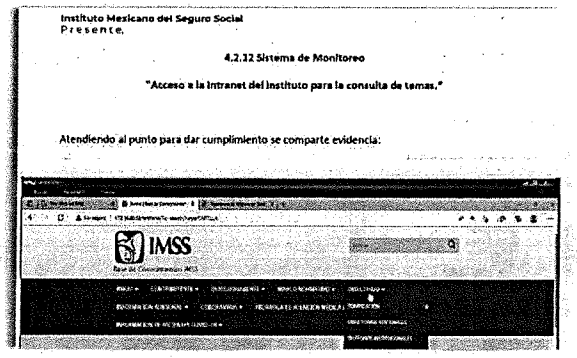
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 
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 – " Acceso a Intranet"

- Posterior al periodo de consulta de las grabaciones on-line y entrega de las mismas en medios electrónicos, Infocredit, S. de R.L. de C.V. podrá eliminar las grabaciones de sus sistemas en línea, siempre y cuando conserve dicha información en sus instalaciones en herramientas de consulta histórica. En caso de que EL INSTITUTO solicite información de la herramienta de consulta histórica, Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete a entregarla en un lapso no mayor de 4 (cuatro) horas hábiles; entiendo por horario hábil de lunes a viernes de 08:00 horas a 20:00 horas. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Manifiesto", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- Serán registradas e identificadas las grabaciones en el sistema provisto por Infocredit, S. de R.L. de C.V., por un número de folio único e irrepetible asignado de

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

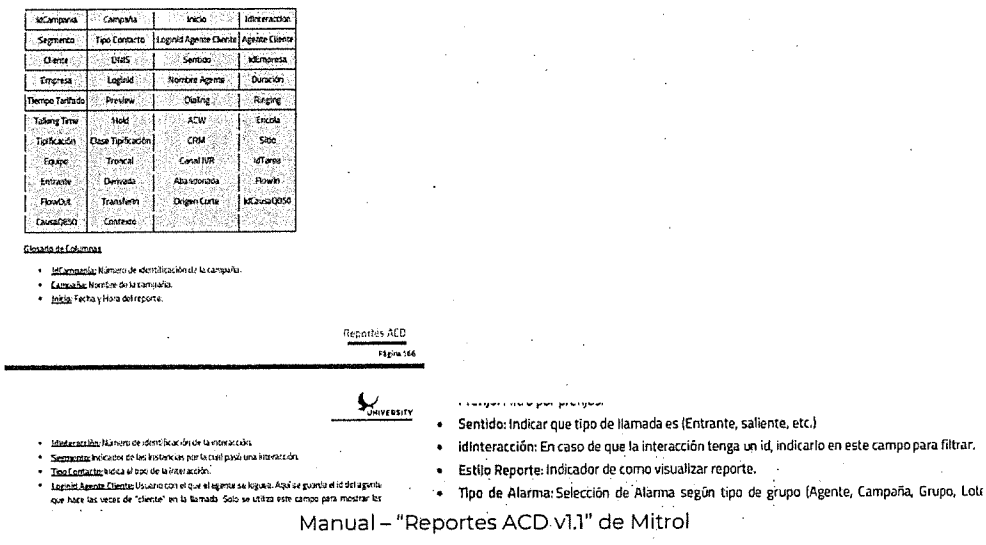
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

manera automática por el sistema electrónico que muestre la trazabilidad de la interacción desde que ingresa al sistema de Centro de Contacto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



Columnas del reporte

idCampaña	Campaña	Inicio	idInteraction
Segmento	Tipo Contacto	LoginId Agente Cliente	Agente Cliente
Cliente	DNIS	Sentido	idEmpresa
Empresa	LoginId	Nombre Agente	Duración
Tiempo Tarifado	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 los

- Sentido: Indicar que tipo de llamada es (Entrante, saliente, etc.)
- idInteracción: En caso de que la interacción tenga un id, indicarlo en este campo para filtrar.
- Estilo Reporte: Indicador de como visualizar reporte.
- Tipo de Alarma: Selección de Alarma según tipo de grupo (Agente, Campaña, Grupo, Loli

Manual – "Reportes ACD v1.1" de Mitrol

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. permitirá al Instituto la explotación de las bases de datos de CRM de cada campaña, a fin de generar estadísticos de consumo tanto a nivel tipo de servicio como de ubicación de los usuarios, perfil del usuario, perfil del servicio requerido y tendencias de consumo. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- 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. COMPROMISOS" documento "Manifiesto", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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 de Infocredit, S.de R.L., **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- En caso de ser necesario, 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. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- 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. COMPROMISOS", 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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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

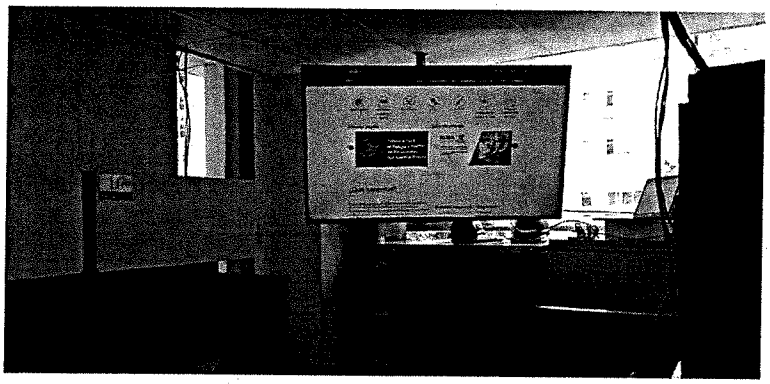
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye como parte de su propuesta técnica, pantallas de supervisión acompañadas por un equipo de cómputo personal, a fin de que estas pantallas de supervisión accedan a los sistemas de monitoreo de los servicios provistos por 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 "7. Inmuebles, archivo fotográfico" documento "4.8 - Archivo fotográfico - Instalaciones CCDIR externas", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



Archivo fotográfico – "Instalaciones CCDIR externas"

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Estos equipos serán instalados en las ubicaciones definidas por el Administrador del Contrato, a fin de mostrar en línea, los detalles de los principales indicadores de la operación, así como posibles desviaciones que permitan a las áreas requirentes y al Administrador del Contrato tener conocimiento de los indicadores operativos y en su caso, la toma de decisiones preventivas o correctivas correspondientes, para lo cual, la solución propuesta deberá incluir el equipamiento de seguridad (firewalls) con las características necesarias con la finalidad de efectuar el monitoreo desde las ubicaciones definidas para estas pantallas y equipos de cómputo personal. Los sistemas de cómputo ofertados por Infocredit, S. de R.L. de C.V. cumplirán 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, del presente Anexo Técnico.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

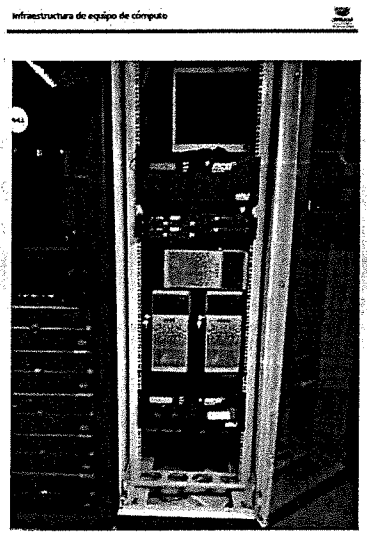
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Archivo fotográfico – "Instalaciones MST" Rack de enlaces

Las pantallas de supervisión ofertadas por Infocredit, S. de R.L. de C.V. son 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.

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documentos "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta las herramientas adicionales requeridas para la prestación de Servicio de CCIMSS la cual debe cumplir con lo siguiente: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documentos "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

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

La Solución Tecnológica de CCIMSS que oferta Infocredit, S. de R.L. de C.V., integra lo siguiente:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

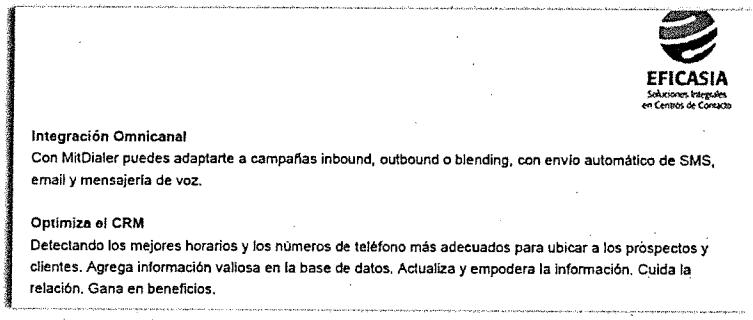
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "3.3 GLIA - Documento descriptivo (en español)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**


EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Integración Omnicanal
Con MitDialer puedes adaptarte a campañas inbound, outbound o blending, con envío automático de SMS, email y mensajería de voz.

Optimiza el CRM
Detectando los mejores horarios y los números de teléfono más adecuados para ubicar a los prospectos y clientes. Agrega información valiosa en la base de datos. Actualiza y empodera la información. Cuida la relación. Gana en beneficios.

Manual – "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0"

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

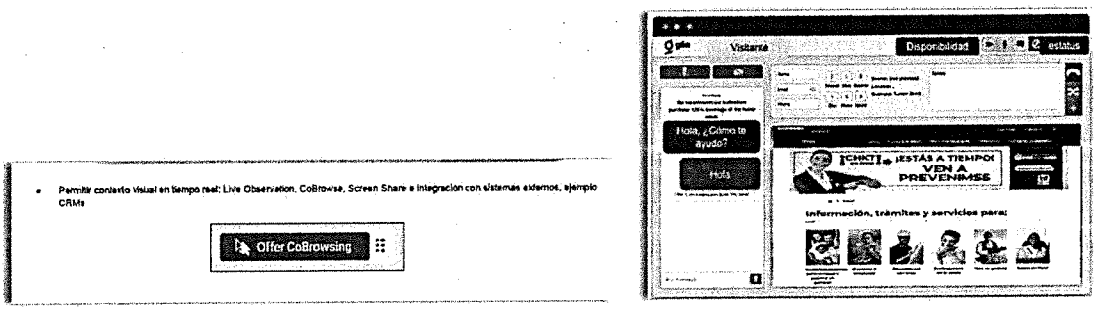
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 – "GLIA Documento descriptivo (en español)"

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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. debe de llevar a cabo el desarrollo de un aplicativo que ayude a automatizar mediante una base de datos la actualización de los números telefónicos proporcionados por los patrones, lo que implica que se genere un compilado con todos los registros que se utilizan en cada una de las bases de gestión de la Campaña Cobranza y Servicios DIR. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. desarrollará un aplicativo en el cual se reflejen los datos del denunciante en el CRM y en el sistema de Gestión de Denuncias y Solicitudes (GDS), ya que este procedimiento se lleva a cabo primero con el registro del denunciante para que el aplicativo CRM arroje un número de folio de registro de las Denuncias fiscales y posteriormente se transmite esta información al sistema GDS, esto apoyará en la automatización de la carga de información y ahorro en el tiempo de productividad de los Agentes Telefónicos.

BI Business Inteligence (Inteligencia de Negocio)

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

El Área Técnica/Requirente determinará a 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.1 Power BI - capitulo_01_introduccion", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

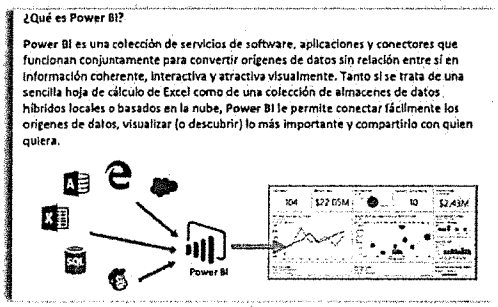
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 – "capitulo_01_introduccion" del Power BI

Al inicio del contrato, en las Mesas de Trabajo de Implementación, EL INSTITUTO proporcionará a Infocredit, S. de R.L. de C.V. la información relativa a temas, trámites, servicios, scripts de atención, plantillas de correo electrónico y chats, a efecto de que Infocredit, S. de R.L. de C.V. la integre en la herramienta de Base de Conocimiento, CRM y BI que deben formar parte de su Solución Tecnológica ofertada. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

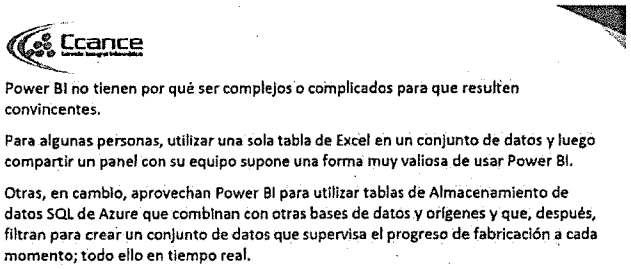
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. integrará y operará una Base de Conocimiento y ésta será "alimentada de información" a través de CTI, base de datos de Infocredit, S. de R.L. de C.V. e institucionales o cualquier otro aplicativo que integre la solución de Infocredit, S. de R.L. de C.V. para el CCIMSS ésta Base de Conocimiento será explotada a través de la herramienta CRM y BI que Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporcionará, con base en los requerimientos del presente documento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.1 Power BI - capitulo_01_introduccion" y en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" el documento "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



Power BI no tienen por qué ser complejos o complicados para que resulten convincentes.

Para algunas personas, utilizar una sola tabla de Excel en un conjunto de datos y luego compartir un panel con su equipo supone una forma muy valiosa de usar Power BI.

Otras, en cambio, aprovechan Power BI para utilizar tablas de Almacenamiento de datos SQL de Azure que combinan con otras bases de datos y orígenes y que, después, filtran para crear un conjunto de datos que supervisa el progreso de fabricación a cada momento; todo ello en tiempo real.

WFM y BI – "capitulo_01_introduccion" del Power BI

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

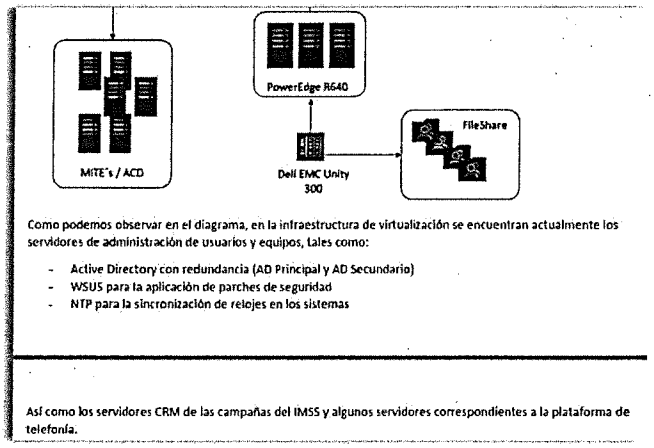
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.2 Power Bi - capitulo_02_obtencion_de _datos", los**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXO 8
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

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"

Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluirá los 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.7 Power BI - capitulo_07_publicacion_uso_compartido", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

UNIDAD 07: PUBLICACIÓN Y USO COMPARTIDO

Esta es la sección **Publicación y uso compartido** del curso de Aprendizaje guiado de Power BI.

Ahora que ha descubierto el modo en que Excel y Power BI funcionan juntos sin problemas y se ha familiarizado con todo lo relativo a los elementos visuales que puede crear en los informes y los paneles, seguramente desee compartirlos con sus compañeros y amigos. Con Power BI, **publicar y compartir** son tareas fáciles.

En esta sección se muestra lo fácil que es importar libros de Excel a Power BI y se demuestra que Power BI y Excel forman un equipo excelente.

Uso compartido y colaboración con compañeros en Power BI

Conozca las herramientas que permiten compartir y colaborar más fácilmente con Power BI.

En este módulo se tratan las distintas formas que ofrece Power BI de compartir paneles, informes y datos con sus compañeros y colaborar con ellos. Por ejemplo, puede:

Publicar los informes de Power BI Desktop en el servicio Power BI.

Ver informes y paneles compartidos e interactuar con ellos en aplicaciones de *Power BI Mobile*.

Crear *paquetes de contenido* que incluyan un panel, un informe y un conjunto de datos

Manual WFM y BI – "capitulo_07_publicacion_uso_compartido"

Los agentes PS-I Básico, PS-I Especializado y PS-P habilitados por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. para la prestación del servicio del CCIMSS a EL INSTITUTO deberán hacer uso de esta herramienta, por lo que la información registrada por estos usuarios actualizará la información contenida en tiempo real, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su oferta los recursos para brindar dicho servicio en su proposición. . **(la información soporte a la presente**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.7 Power BI - capitulo_07_publicacion_uso_compartido" y de la carpeta "9. Reportes" documento "1.1 WFM Power BI - Relación de Ligas BI IMSS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

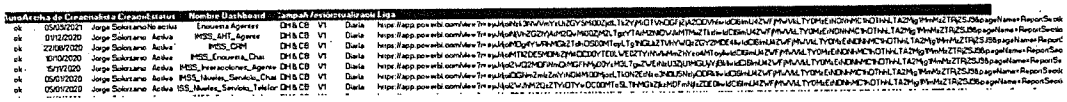


Imagen WFM y BI – "10.1.1 Ligas de BI"

Infocredit, S. de R.L. de C.V. debproporcionarálos servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar sus aplicaciones e infraestructura del CCIMSS con las aplicaciones Base de Conocimiento, CRM para todos los servicios, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta 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 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. Tecnologías e Infraestructura" documentos "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", "4.2 Servidores - Diseño de Activ Directory" que detalla cómo se estructura la infraestructura de virtualización, y la carpeta "6 Operaciones" documento "6.2 CRM Base de Conocimiento1" el cual demuestra el desarrollo del CRM el manual de uso, la identificación de temas el proceso de actualización, el árbol de decisiones con temas, subtemas y conceptos relacionados, correlación de temas institucionales y la forma en como esta alimenta la Base de**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 alineada a los requisitos del anexo técnico, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo

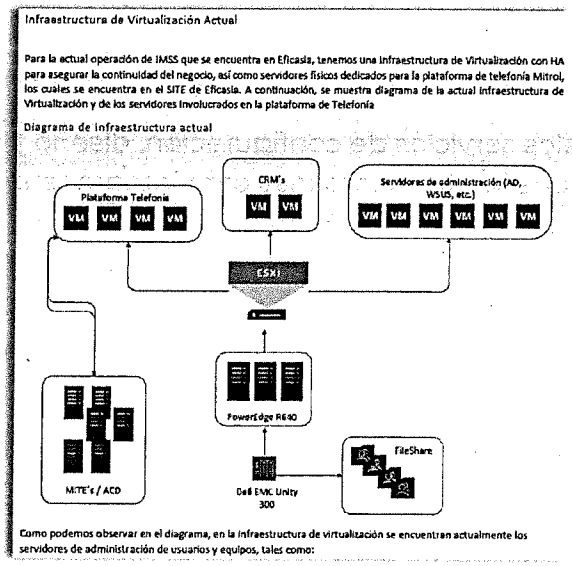


Imagen Servidores – documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos"

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

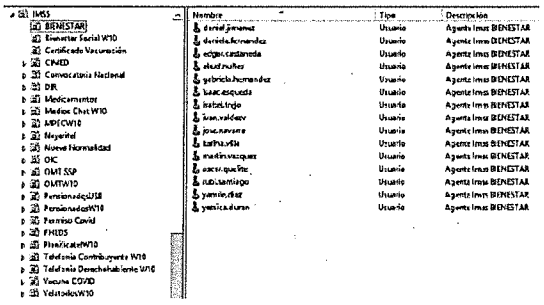
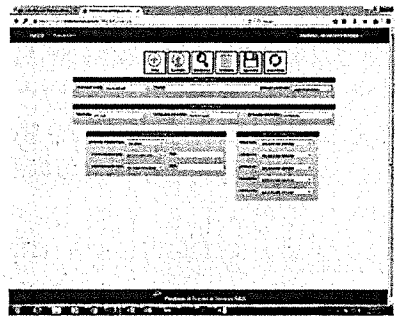


Imagen Servidores – documento "3.5.6 Diseño de Activ Directory"

CRM (inclusión de todos los medios de captación)

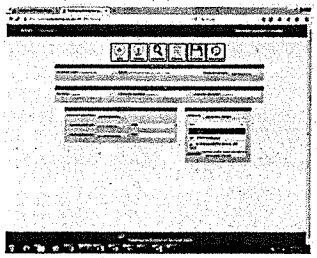
- ***Bullet 1: Manejo de Base de Conocimientos y actualización diaria.***

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.

DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

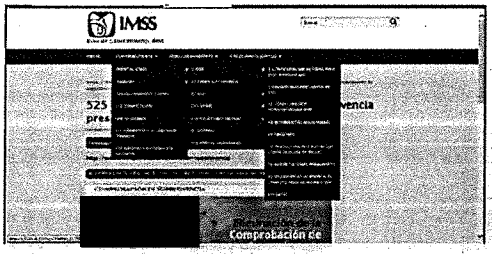
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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



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, estadísticas y análisis a través de exportación de información, global, por campaña, medio de captación, incluyendo usuario, nombre, número de seguridad social, agregando médico, ubicación, entidad federativa, unidad médica, de adscripción, sexo, edad, DID, semanas de cotización sin limitación de fechas anteriores.

Se presenta la información de la BD de conocimiento alineada a los requerimientos estipulados en el Anexo Técnico 1 BIS.



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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporcionará los servicios de configuración, diseño y desarrollo de las interfaces, protocolos y funcionalidades necesarias para integrar la información resguardada en la Base de Conocimientos y CRM a las aplicaciones que EL INSTITUTO determine, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio. Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) para la operación de desarrollos, equipos y servicios deberán entregarse al instituto a través del repositorio de información provisto por Infocredit, S. de R.L. de C.V. para consulta de EL INSTITUTO. (**la información soporte a la presente Proposición se encuentran**

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos" y "4.2 Servidores - Diseño de Activ Directory" que detalla cómo se estructura la infraestructura de virtualización, y la carpeta "6 Operaciones" documento "6.2 CRM Base de Conocimiento1" el cual demuestra el desarrollo del CRM el manual de uso, la identificación de temas el proceso de actualización, el árbol de decisiones con temas, subtemas y conceptos relacionados, correlación de temas institucionales y la forma en como esta alimenta la Base de Conocimientos alineada a los requisitos del anexo técnico, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

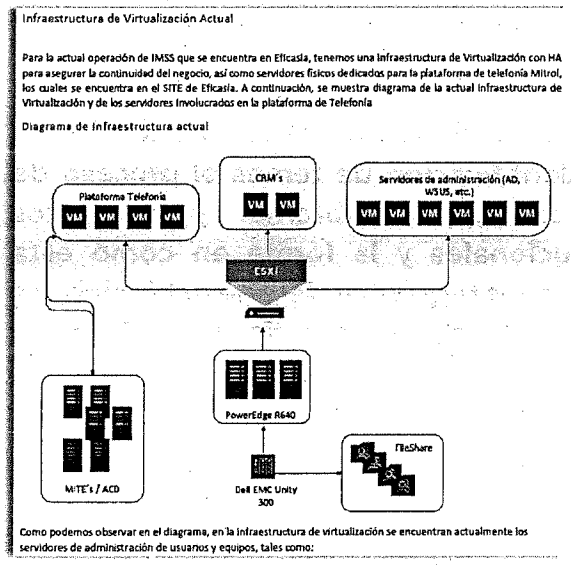


Imagen Servidores – documento "3.5.1 Recursos Tecnológicos"

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

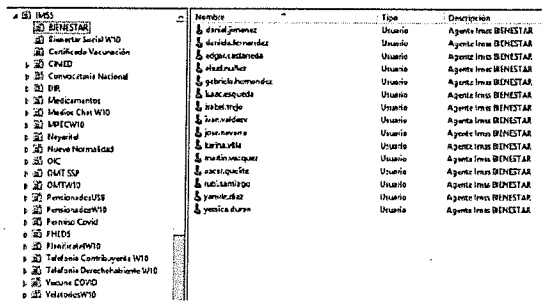
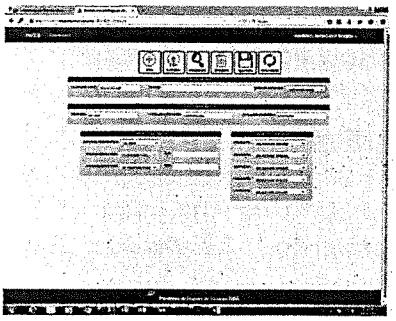


Imagen Servidores – documento "3.5.6 Diseño de Activ Directory"

CRM (inclusión de todos los medios de captación)

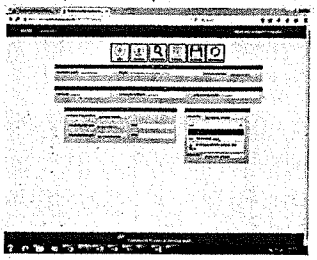
- ***Bullet 1: Manejo de Base de Conocimientos y actualización diaria.***

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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

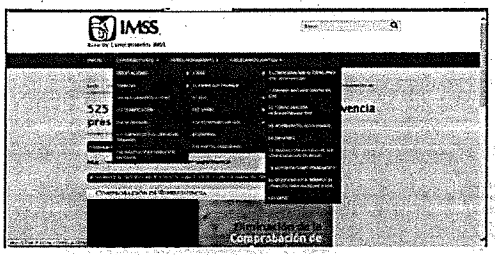
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



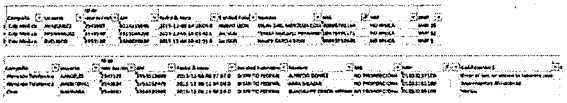
Bullet 3: Registrar y administrar los compos de información capturadas y correlaciona para los diferentes medios de captación.

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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. exportará la información contenida en el CRM, bases del conocimiento y BI en periodos que EL INSTITUTO determine a los sistemas que EL INSTITUTO solicite, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio. **la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.7 Power BI – capitulo 07 publicación uso compartido" y carpeta "6 Operaciones" documento**

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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

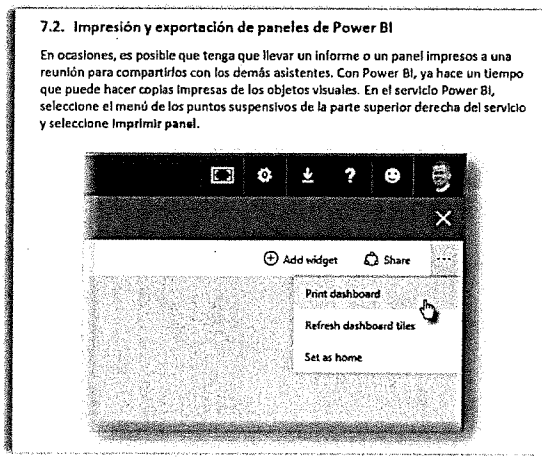
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

"6.2 CRM Base de Conocimiento1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición



WFM y BI Manual - capitulo_07_publicacion_uso_compartido

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

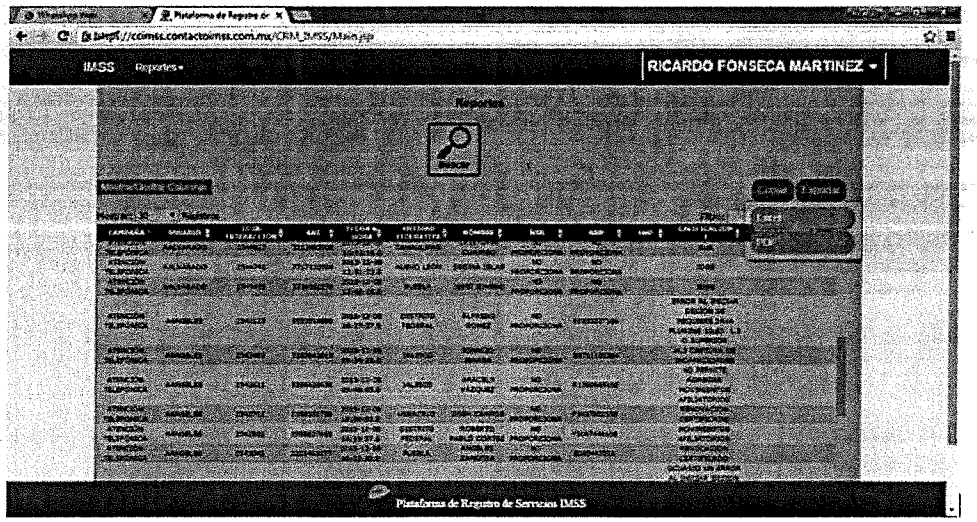
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye como parte de su propuesta los recursos para brindar dicho servicio: **(la información**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):

- Se compondrá con la información que EL INSTITUTO entregue a Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como los registros de información que se genere por la operación diaria de cada campaña y sus diferentes medios de captación. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- La forma de visualización y reporteo de los temas de la base de conocimiento será a través del CRM y BI, y será interactiva, con árbol de decisión y visualización en pantalla dependiendo el tema seleccionado, 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "7.2 Power Bi - capitulo_02_obtencion_de _datos" y "7.4 Power BI - capitulo_04_visualizaciones", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

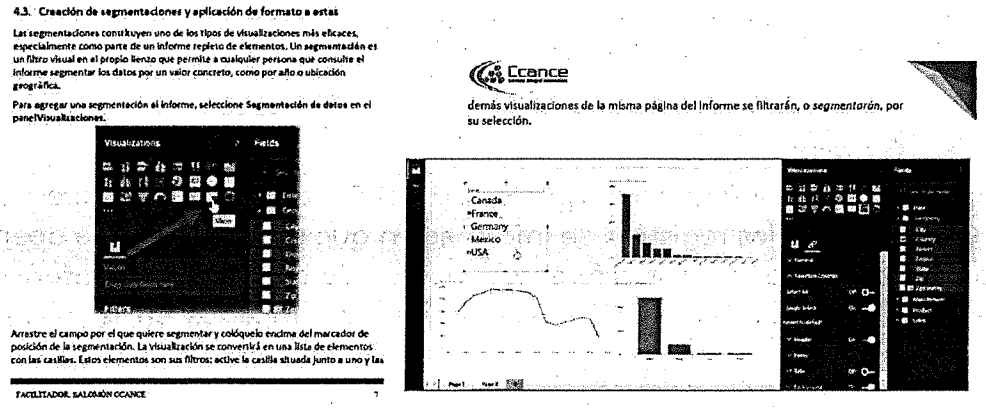
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

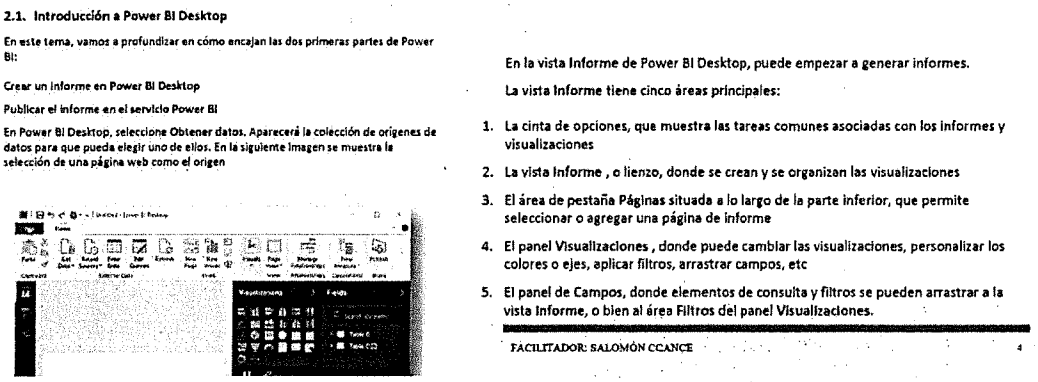
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Manuales – "capitulo_04_visualizaciones", donde se demuestra los tipos de segmentaciones y visualizaciones



WFM y BI Manuales – "Obtención de datos", donde se demuestra el reporteo de temas y selección de campos.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 proporcionará el histórico conocido de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios para cada campaña y medio de captación. **. (la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "9. Reportes" documento "1.1 WFM Power BI - Relación de Ligas BI IMSS" y "7.4 Power BI - capitulo_04_visualizaciones", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición.**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXO 6
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

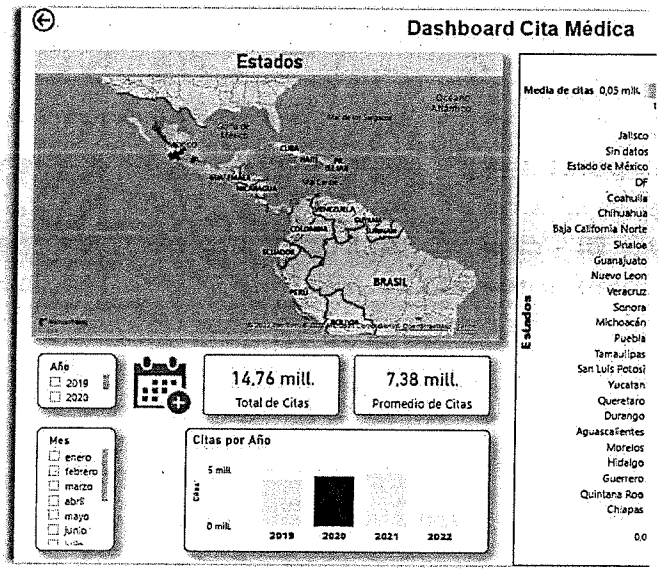
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Vista WFM y BI Ligas de BI – "Relación de Ligas BI IMSS", con la vista del histórico por campaña y filtros

- La herramienta CRM y BI proporcionará reportes diarios de las interacciones que se tengan por cada campaña y medio de captación, así como la información estadística de las operaciones La herramienta CRM y BI deberá administrar, correlacionar y emitir reportes de los campos de información contenidos en la misma, además de aquellos que sean indicados en los apéndices correspondientes de acuerdo a: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "9. Reportes" documento "1.1 WFM Power BI - Relación de Ligas BI IMSS" y carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento**

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

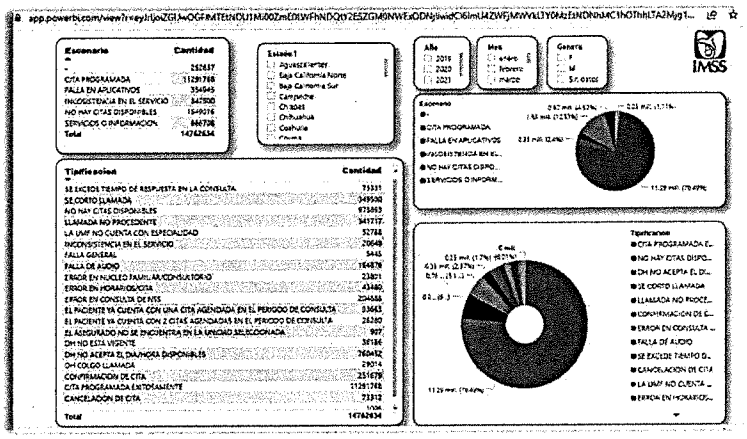
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

"7.4 Power BI - capitulo_04_visualizaciones", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición:



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 Infocredit, S. de R.L. de C.V., y con la que se genere durante la prestación del servicio". **(la**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

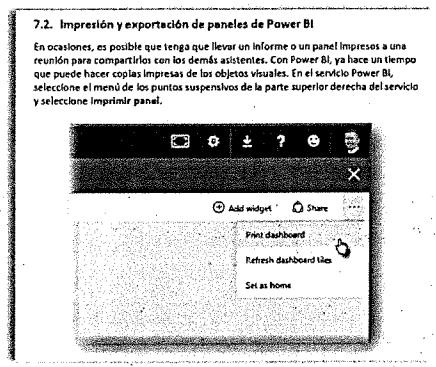
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 "1. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

- Correlacionará los temas Institucionales y generará vinculaciones por tema.
- Exportación de información y generación de estadísticos relacionando por medios de captación, por campaña e intercampaña. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "7.7 Power BI - capitulo_07_publicacion_uso_compartido" y carpeta "6 Operaciones" documento "CRM Base de Conocimiento", los cuales 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

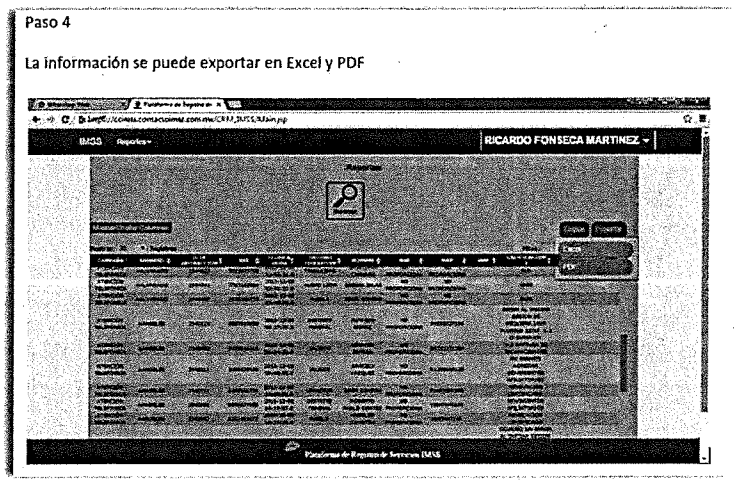
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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



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.

ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024".

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá exportar y entregar los reportes en documento electrónico respecto al CRM, Base de Conocimiento y BI que haya generado durante la vigencia del servicio, en el formato que se acuerde con EL INSTITUTO, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta los recursos para brindar dicho servicio. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" con nombre del documento "7.7 Power BI - capitulo_07_publicacion_uso_compartido" y carpeta "6 Operaciones" documento "6.2 CRM Base de Conocimiento1" esto referente a la exportación de información, en lo concerniente a la entrega de grabaciones se podrán remitir a la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.2 Calidad - PMT-MDC-MIRT-01 Gestión de entrega de grabaciones Rev. 02" y "1.10 Calidad - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

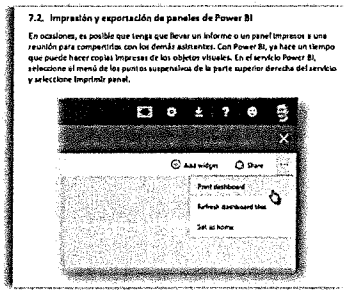
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

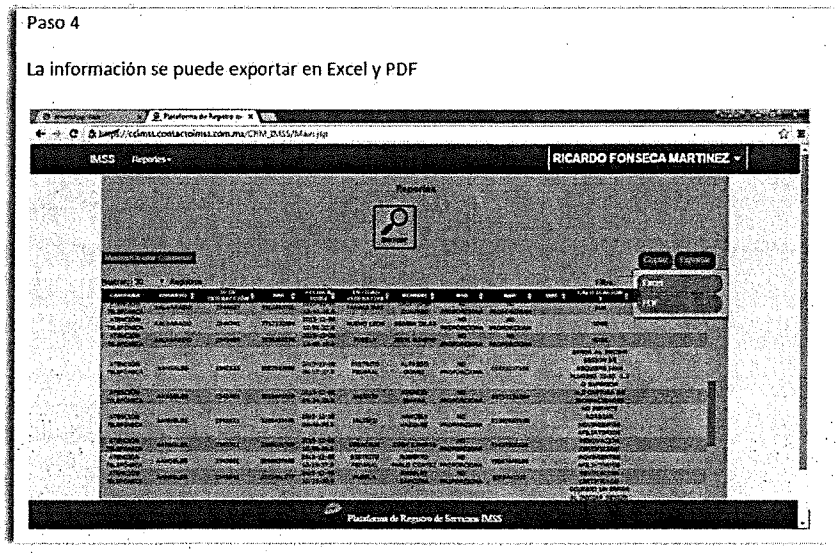
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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



Operaciones Anexos Manual – "CRM Base de Conocimiento" con el ejemplo de la exportación

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXO 8
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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		Entrega de grabaciones	
	Emisión: 17/11/2022		
	Clasificación: Uso Interno		Vigencia: 2 años

Calidad Manuales - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (003)

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá realizar la entrega de toda la información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI utilizado para las campañas establecidas en el presente Anexo Técnico de manera formal 120, 90, 60, 30 y 0 días anteriores a finalizar el contrato en el formato que EL INSTITUTO determine, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.2 Calidad - PMT-MDC-MIRT-01 Gestión de entrega de grabaciones Rev. 02" y "1.10 Calidad - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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		Entrega de grabaciones	
	Emisión: 17/11/2022		
	Clasificación: Uso Interno		Vigencia: 2 años

Calidad Manuales - PROCESO DE DESCARGA y ENTREGA_MESA DE CONTROL (00

- Toda información contenida en el CRM, Base de Conocimiento y BI y utilizada por las campañas que integran al CCIMSS deberá ser actualizado en los sistemas Institucionales que EL INSTITUTO establezca, la actualización será con periodicidad que EL INSTITUTO establezca, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá detallar, documentar, proporcionar, 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. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de Cobranza DIR, el CRM debe realizar gestiones de patrones por RFC por lote, siendo el ID de cada patrón el RFC, pudiendo gestionar sus datos de contacto de hasta 10 números telefónicos y 10 correos electrónicos precargados en el layout inicial, además de permitir que el agente agregue hasta 10 números telefónicos y correos electrónicos durante la gestión. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

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

[redacted]

Ingresan en forma aleatoria y se asignan a una cola tipo Inbound para su atención.

En las campañas **Outbound**, es la empresa la que toma la iniciativa de llamar al cliente para ejecutar una acción tendiente a lograr un objetivo empresarial como puede ser una venta, una encuesta, una devolución de una acción que tomó el cliente, etc.

Las campañas de **Discador Predictivo** son básicamente del tipo saliente pero la acción de llamar se ejecuta automáticamente por un Discador que luego de conseguir un contacto con "voz viva" (voz del cliente en tiempo real y no un contestador) se lo asigna a unagente.

En el caso de las campañas de tipo **Piloto**, son las que tienen la configuración de los IVRs, definiendo horarios de atención, feriados y los Resultados de Gestión que puede poner el IVR.

Por último, las campañas de **Discador de Potencia** generan llamadas automáticamente a partir de una lista y reproduce un mensaje que se desea transmitir al cliente sin la necesidad de intervención de los agentes. Pueden ser mensajes de bienvenida a un servicio, saludos de navidad o bien avisos de interés para el cliente como fechas de vencimientos o cortes de servicio programados, por ejemplo.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Documento Administrador ACD de Mitrol

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Nombre del agente.
- Login ID del agente.
- DID (Número telefónico) del usuario con clave lada (10 dígitos) de la gestión completa de todas las campañas.
- Cantidad y porcentaje de Interacciones entrantes, atendidas, abandonadas y transferidas.
- Tiempo promedio de llamada/ interacción por agente.
- Tiempo promedio de ASA, es decir, tiempo promedio de respuesta.
- Tiempo total de conexión por agente, con desglose de estados y auxiliares.
- Reporte de la trazabilidad específica de cada una de las llamadas, desde el contacto del usuario hasta su conclusión, incluyendo para llamadas telefónicas opciones seleccionadas en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
- Cantidad de llamadas/ interacciones totales en espera
- Cantidad de llamadas/ interacciones por Direct Inwart Dialing o Direct Dial-In (DID) del número telefónico tanto de entrada como de salida.
- Cantidad de chat y correo electrónico por agente.
- Cantidad de llamadas/ interacciones concluidas por el usuario o cortadas por el agente.
- Cantidad chats concluidos por el usuario o cortados por el agente.
- Debe permitir exportar la información contenida en este sistema a efecto que el IMSS pueda efectuar reportes, análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar al menos en los formatos *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC. Lo anterior

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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

sin perjuicio del que EL INSTITUTO defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información.

- La herramienta permitirá el ingreso de los agentes y supervisores a través de usuario y contraseña, y debe contabilizar el tiempo de conexión, debiendo mostrar en un reporte el nombre del agente, LoginID, tiempo de conexión, tiempo de desconexión, momentos de Login y Logout, por día, periodo y campaña; en caso de utilizar los auxiliares y estados, también deben ser contabilizados

La Solución Tecnológica de CCIMSS que oferta Infocredit, S. de R.L. de C.V., integra 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "1.3 BONSAIF- SMS_Masivo", los**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXO 9
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

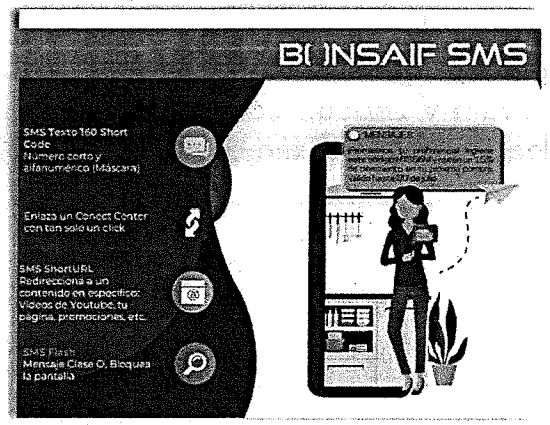
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

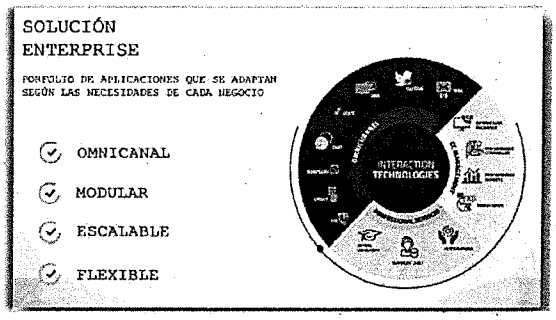
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)



TI Manual – "BONSAIF_SMS_Masivo"



TI Manual – "Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0"

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "8.1 Sitio Seguro - Manual Sitio Seguro", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

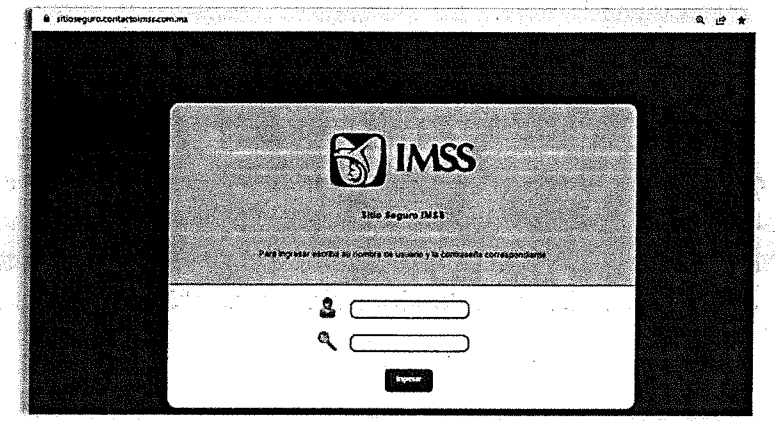
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia 2020 2.0" y "1.1 BONSAIF - Audio_Masivo", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

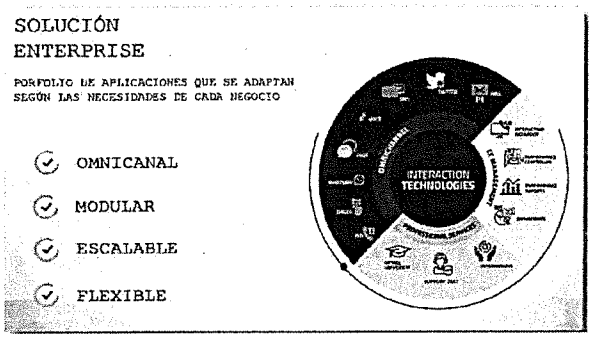
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. E-learning o Herramienta de Capacitación de Línea.

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 considera al menos lo siguiente: **en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

Infocredit, S. de R.L. de C.V. capacitará y evaluará 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.1 Capacitación - Manual de uso de Moodle", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

Imagen de Moodle

- Identificación de los participantes (personal capacitado)

Bloques

Un bloque en Moodle es un ítem que un maestro puede añadir a la izquierda o la derecha de una página de curso. Los bloques proporcionan información extra o enlaces para ayudar al aprendizaje. Los bloques son un poco parecidos a los "widgets" que encontramos en otros sitios en línea, por ejemplo, canales de noticias RSS, resultados de examen, un calendario, enlaces a blogs, términos del glosario o archivos privados. También existe un bloque HTML simple, que puede personalizarse como lo desee el profesor.

Un maestro puede añadir bloques al activar la edición y elegir del menú desplegable de "Añadir un bloque" que usualmente está al fondo del lado derecho en la página del curso. Los bloques usualmente aparecen en los lados del curso. Moodle tiene un número de bloques que vienen incluidas en forma estándar, y también hay otros disponibles para descargar por el administrador.

Los bloques más utilizados son:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

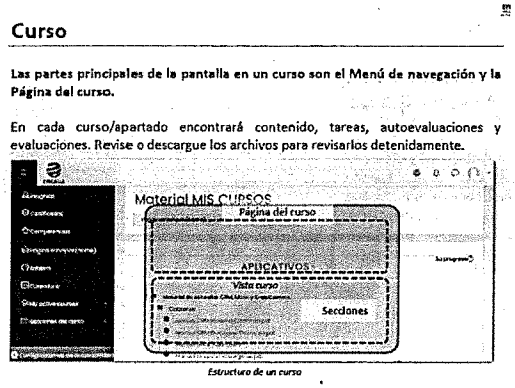
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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



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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, describe y detalla todo lo necesario para proveer una plataforma de tickets en línea, dicha plataforma considera al menos lo siguiente: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. detalla y describe en su proposición, la herramienta(s) electrónica(s) que oferta para brindar la funcionalidad del registro, seguimiento, control y administración de fallas. Este documento incluirá por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. la información correspondiente al menos sobre: a) detalle de la falla, b) horario de afectación, c) nivel de la afectación d) acciones realizadas para recuperar la operación, e) análisis post-mortem de causas raíz y f) acciones a implementar para evitar que se repita el incidente.

(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "5.2 OSTICKET - Evidencia de Osticket" y carpeta "9. Reportes", documento "1.5 Reporte estatus de fallas TI-RIR", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

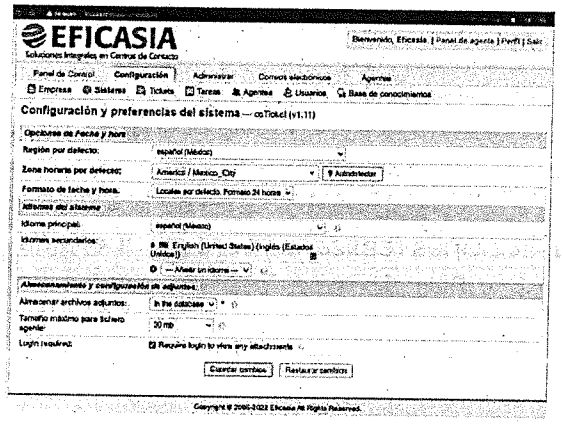
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 ☐
				Crítico ☒ Alto ☐

1.5 Reporte estatus de fallas TI-RIR

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "5.3 OSTICKET - Manual de Osticket", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

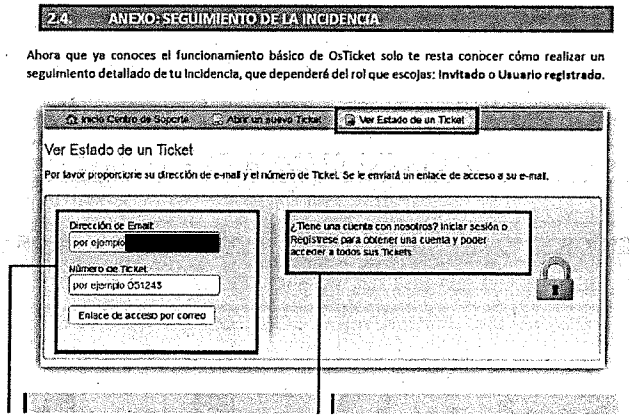
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

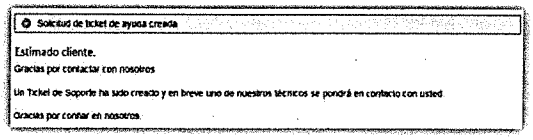
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

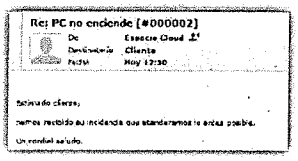
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



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



Una vez creado tu Ticket recibirás el número asignado de forma automática por correo electrónico. Ese número (000002 en el caso de la imagen) es el que te permitirá hacer un seguimiento de tu petición (2.4. ANEXO).



BIUB - ESPACIO CLOUD 6

5.3 OSTICKET - Manual de Osticket

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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, cada mes este informe generado por la herramienta electrónica y su registro de control, deberán incluirse en los medios electrónicos que Infocredit, S. de R.L. de C.V. entregará 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 "9. Reportes" documento "1.4 Reporte Bitácora de Disponibilidad de la infraestructura", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

EFICASIA

Bitácora de Fallas Derechohabiente

Hora cio	Fecha y Hora de Resolución	No. Asesores Afectados	Asesor Afectado	Total de Minutos de Afectación	Observaciones Y/O Motivos	Quien reporta	Nombre del personal institucional que tuvo conocimiento del caso	Sta
				0				
				0				
				0				
				0				
				0				
			Total de	0				

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Obtener el porcentaje de disponibilidad mensual se debera aplicar la siguiente formula : La suma de todos los Disponibles por dia/ La suma de todos los t

Fallas

Componentes	Objetivo Mensual	Minutos Disponibles 15/10/2022 Disponibles	Minutos Disponibles 16/10/2022 Disponibles	Minutos Disponibles 17/10/2021 Disponibles	Minutos Disponibles 18/10/2022 Disponibles	Minutos Disponibles 19/10/2022 Disponibles
		22,680	22,680	45,360	45,360	45,360
PSIS4	10,080	360	360	720	720	720
PSIS5	10,080	360	360	720	720	720
PSIS6	10,080	360	360	720	720	720
PSIS7	10,080	360	360	720	720	720
PSIS8	10,080	360	360	720	720	720
PSIS9	10,080	360	360	720	720	720
PSI60	10,080	360	360	720	720	720
PSI61	10,080	360	360	720	720	720
PSI62	10,080	360	360	720	720	720
PSI63	10,080	360	360	720	720	720
TOTAL	675,360	22,680	22,680	45,360	45,360	45,360
Disponibilidad por dia		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Disponibilidad del uso	100.00%					

Documento 1.4 Reporte Bitácora de Disponibilidad de la infraestructura

Esta Herramienta(S) Electrónica(S) para el Registro y Atención de Fallas a través de Tickets deberá estar configurado para operar de manera electrónica automatizada conjunta con la herramienta de mesa de ayuda institucional del IMSS, por lo que 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "5.1 OS TICKET - API Osticket", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Agregue la nueva clave del API

Clave API es generada automáticamente. Borrar y volver a agregar para cambiar la clave.	
Estado:	◉ **Activo** ○ Deshabilitado *
Dirección IP:	*
***Servicios:** Verifique los servicios API habilitados aplicables para la clave.*	
☐ Puede crear Tickets *(XML/JSON/EMAIL)*	
☐ Puede ejecutar el Cron	

Permitiendo la comunicación con el sistema que el Instituto utilice y apegándonos al común acuerdo que se obtengan en las mesas de trabajo.

Manual - 5.1 OS TICKET - API Osticket

4.8. Conectividad. (Enlaces de Comunicaciones).

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 ofertado:

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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. y las instalaciones de EL INSTITUTO o cualquier sitio que EL INSTITUTO determine para

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 operación del CCIMSS a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) entre los PS-I Básico, PS-I Especializados y PS-P, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en San Luis 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:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

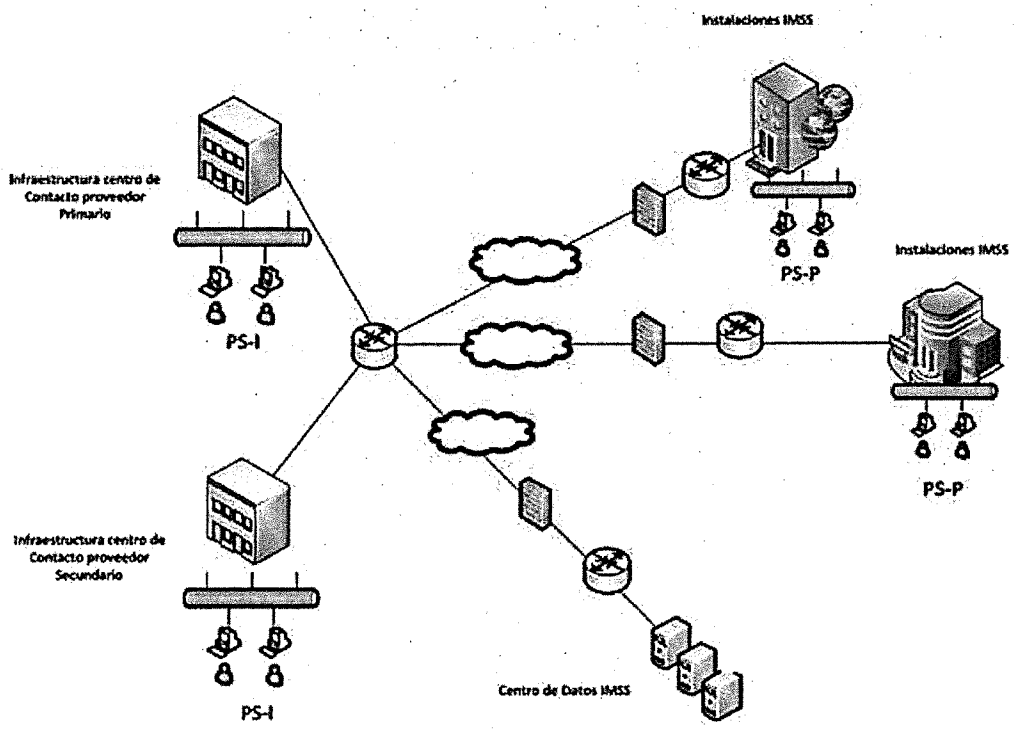
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. detalla, documenta y proporciona los enlaces de comunicaciones, firewalls, switches, racks, patch panel, cableado de voz y datos y demás componentes de la solución tecnológica ofertada que garantice la operación de los servicios y se brinde la funcionalidad solicitada con los niveles de calidad

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

descritos en documento Anexo Técnico, Apéndices, así como documento denominado Términos y Condiciones. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- La capacidad de los enlaces de comunicación que proporcionará Infocredit, S. de R.L. de C.V. serán suficientes para cursar un tráfico inicial de al menos 150 Mbps entre su site de comunicaciones principal y EL INSTITUTO. La dirección del enlace de comunicaciones de capacidad de al menos 150 Mbps (o el ancho de banda que 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. Tecnologías e Infraestructura" documento "3.2 Redes - Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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

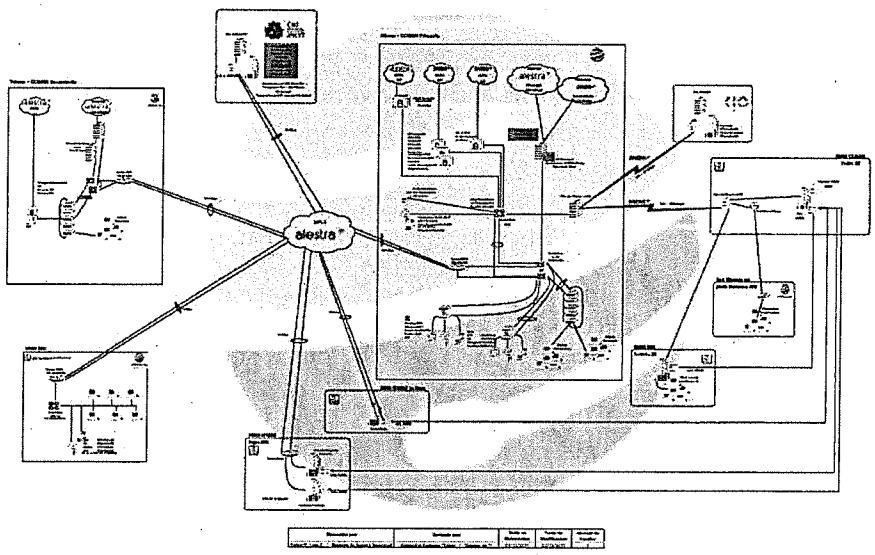
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de Red para las Campañas del IMSS
DH, CB, DIR, Entrega Medicamentos, Pensionados, Centros Vac. & Unidad de Congresos, Nueva Normalidad, Permiso COVID, Bienestar Social, Velatorios, Vacunación Chiapas, Vacunación COVID, Cert. Vacunación, Planificatel, OIC.

EFICASIA



- Los enlaces de comunicaciones de Infocredit, S. de R.L. de C.V. hacia los edificios del, UMAE Siglo XXI para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, y los que por razones operativas del CCIMSS se sumen durante la vigencia del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "3.2 Redes - Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- El enlace de comunicación que deberá ser provisto por Infocredit, S. de R.L. de C.V. entre el site de comunicaciones principal ofertado por 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "3.2 Redes - Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

- Los enlaces de comunicación provistos por 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 deben incluir en todos sus componentes tecnología de fibra óptica y ser independientes en sus trayectorias y con ancho de banda

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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

suficiente para garantizar la volumetría y mecánica de operación de las campañas que integran al CCIMSS **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "3.2 Redes - Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

- Los enlaces de comunicaciones de Infocredit, S. de R.L. de C.V. entre su site principal ofertado y aquellos site donde proporcione el servicio CCIMSS deberán contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS que de ahí operen, EL INSTITUTO podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

- En todos los casos, Infocredit, S. de R.L. de C.V. dentro de su proposición, oferta y detalla el equipo de comunicaciones necesario para utilizar estos enlaces, la interconexión de los equipos router y switch hacia las estaciones de trabajo PS-P, planes de mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato que permita la operación cumpliendo con los niveles de servicio establecidos. **(la información**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

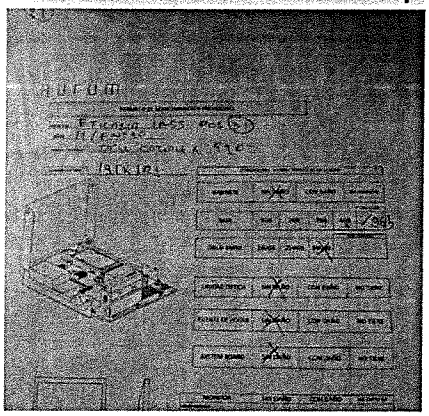
www.eficasia.com

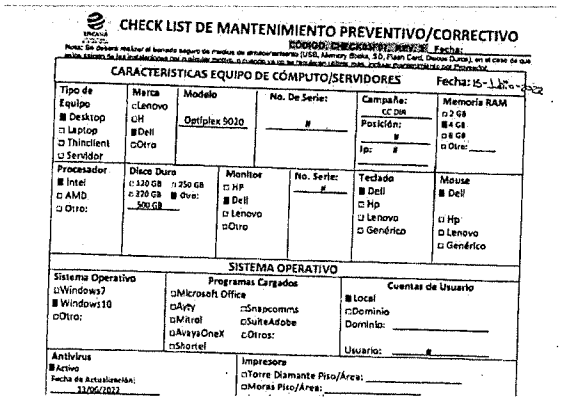
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 a la presente Proposición se encuentran ubicados dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, y la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documentos "2.2 Mantenimiento - AURUM-Telefonia" y "2.5 Mantenimientos - CHECK LIST MANTENIMIENTO PREVENTIVO CC DIR 15072022", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)





CHECK LIST DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO/CORRECTIVO

CARACTERISTICAS EQUIPO DE CÓMPUTO/SERVIDORES

Tipo de Equipo	Marca	Modelo	No. De Serie:	Campaña:	Memoria RAM
■ Desktop □ Laptop □ Thinclient □ Servidor	□Lenovo □H ■Dell □Otro	Optiplex 9020	#	CC DIR Posición: # a: #	□ 2 Gb ■ 4 Gb □ 6 Gb □ Otro:

Procesador	Disco Duro	Monitor	No. Serie:	Teclado	Mouse
■ Intel □ AMD □ Otro:	□ 320 GB □ 250 GB □ 220 GB ■ Ove: 500 GB	□ HP ■ Dell □ Lenovo □Otro	#	■ Dell □ Hp □ Lenovo □ Genérico	■ Dell □ Hp □ Lenovo □ Genérico

SISTEMA OPERATIVO

Sistema Operativo	Programas Cargados	Cuentas de Usuario
□Windows7 ■ Windows10 □Otro:	□Microsoft Office □Avty □Snapcomms □Aviral □SuiteAdobe □AvayaOneX □Otros: □Shortel	■ Local □Dominio Dominio: _____ Usuario: #

Antivirus	Impresora
■ Activo Fecha de Actualización: 11/06/2022	□Torre Diamante Piso/Área: _____ □Moras Piso/Área: _____

Documentos TI- 2.2 Mantenimiento - AURUM-Telefonia y 2.5 Mantenimientos - CHECK LIST MANTENIMIENTO PREVENTIVO CC DIR 15072022

- La dirección de los enlaces de comunicaciones de capacidad de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que Infocredit, S. de R.L. de C.V. considere suficiente para brindar el servicio), donde Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de rsultar adjudicada instalará en las siguientes ubicaciones: **(la información soporte a la**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):

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

- En las siguientes instalaciones de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, que se ubican en las siguientes direcciones, no se requieren enlaces de telecomunicaciones, sin embargo, si deberán instalarse equipos de cómputo del tipo PS-P **(atendiendo la junta de aclaraciones se considera en el diagrama de mi representada la empresa Infocredit S. de R.L. de C.V. las comunicaciones necesarias para estas campañas)**:

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

Infocredit, S. de R.L. de C.V., habilitará todo el cableado y equipos activos de telecomunicaciones (voz, datos, eléctrico) y equipamiento de seguridad informática perimetral necesario acorde a su propuesta operativa para atender los requerimientos del servicio descrito en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones por cada campaña que integran el CCIMSS. **(la información soporte a la presente**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

EL INSTITUTO brindará el acceso a Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicada, al día natural siguiente a la fecha de notificación de fallo a sus instalaciones, con el fin de iniciar los trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS.

El monitoreo de los enlaces que integran la propuesta técnica de Infocredit, S. de R.L. de C.V. se realizará por 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 "9. Reportes" documento "1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

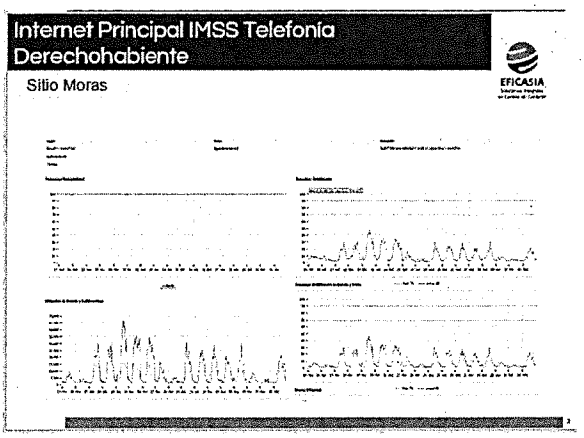
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 - 1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad

Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete a configurar el o los enlaces de comunicaciones descritos en su propuesta para brindar el servicio CCIMSS lo necesario a fin de que se habilite la capacidad de diferenciar el tráfico de voz para darle el tratamiento de servicio adecuado (QoS). La mencionada funcionalidad y conectividad, estará 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Traffic shaping

A FortiGate provides quality of service (QoS) by applying bandwidth limits and prioritization to network traffic. Traffic shaping is one technique used by the FortiGate to provide QoS. A basic approach to traffic shaping is to prioritize higher priority traffic over lower priority traffic during periods of traffic congestion. This provides a stabilizing effect for important traffic while throttling less important traffic.

The FortiGate can be configured to deliver traffic shaping with policing or traffic shaping with queuing. The general difference between the two is as follows:

Technique	Description
Traffic shaping with policing	When traffic exceeds the configured bandwidth limits, traffic is dropped.
Traffic shaping with queuing	When traffic exceeds the configured bandwidth limits, traffic is delayed for transport until bandwidth frees up. Traffic may be dropped if the queues are full.

Traducción Simple

Conformación de tráfico

El FortiGate proporciona calidad de servicio (QoS) al aplicar límites de ancho de banda y priorización del tráfico de red. El modelado del tráfico es una técnica utilizada por FortiGate para proporcionar QoS. Un enfoque básico para la conformación del tráfico es priorizar el tráfico de mayor prioridad sobre el tráfico de menor prioridad durante los períodos de congestión del tráfico. Esto proporciona un efecto estabilizador para el tráfico importante mientras estrangula el tráfico menos importante.

El FortiGate se puede configurar para brindar modelado de tráfico con vigilancia o modelado de tráfico con colas. La diferencia general entre los dos es la siguiente:

Técnica	Descripción de la técnica

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Modelado de tráfico con vigilancia	Cuando el tráfico excede los límites de ancho de banda configurados, el tráfico se descarta
Modelado de tráfico con colas	Cuando el tráfico supera el ancho de banda configurado, se libera. El tráfico puede caerse si las colas están llenas

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones de EL INSTITUTO ubicadas, en la UMAE Siglo XXI para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de cómputo del Licitante, como a la red de EL INSTITUTO, para lo cual:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. en su oferta considera todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y considera aplicar las definiciones establecidas en Numeral 11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS y las reglas de seguridad que el área correspondiente en EL INSTITUTO determine.
- El acceso a la red de Infocredit, S. de R.L. de C.V. permitirá hacer uso de la solución ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V., mientras que el acceso a la red 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

especificaciones operativas, registro y seguimiento de atenciones por parte de los agentes operativos PS-I y PS-I Especializados del CCIMSS en las herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.

- Para el servicio del CCIMSS actualmente EL INSTITUTO cuentan con un nodo a la red institucional, por lo que Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete a habilitar todo lo necesario para que los equipos con los que prestará el servicio 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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete a instalar o validar el cableado actual así como de patch panel y definir si utilizarlo, brindando su mantenimiento correspondiente o en su caso sustituirlo. En caso de decidir instalar switches departamentales, estos deberán ser administrados y monitoreados por EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- La gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS a través de Base de Conocimiento, CRM, CTI, IVR, Solución de Atención Telefónica, Chat, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales (IVR, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada) y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo ofertado en el presente documento,

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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

su apéndices y el apéndice de Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

- Los aspectos de interconexión, seguridad, consumo de datos para gestión la atención (incluyendo lectura y escritura) por parte de los operadores PS-I, PS-P y PS-I Especializados, la interrelación con los sistemas Institucionales, Base de Conocimiento, CRM, BI, CTI y todos los componentes y aplicativos que EL INSTITUTO determine en el presente documento, apéndices de campaña y apéndice de Interoperabilidad con Base de Datos Institucionales, las bases de datos de Infocredit, S. de R.L. de C.V. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- El registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 como de Infocredit, S. de R.L. de C.V., lo anterior cuando EL INSTITUTO se lo requiera. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta detalla y describe los mecanismos de redundancia que oferta, proporciona, habilita, configura, operará e implementará para garantizar la continuidad operativa para la prestación del servicio en caso de desastre, detallando la composición de estos mecanismos y la relación que los mismos guardan con los componentes de la solución ofertada, así como los dimensionamientos entre la infraestructura principal y la infraestructura redundante, así como propuesta de personal susceptible de operar en caso de contingencia en el sitio remoto. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "3.2 Redes - Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de Red para las Campañas del IMSS
DH, CB, DIR, Entrega Medicamentos, Pensionados, Centros Vac. & Unidad de Congresos, Nueva Normalidad, Permiso COVID, Bienestar Social, Velatorios, Vacunación Chiapas, Vacunación COVID, Cert. Vacunación, Planificatel, OIC.

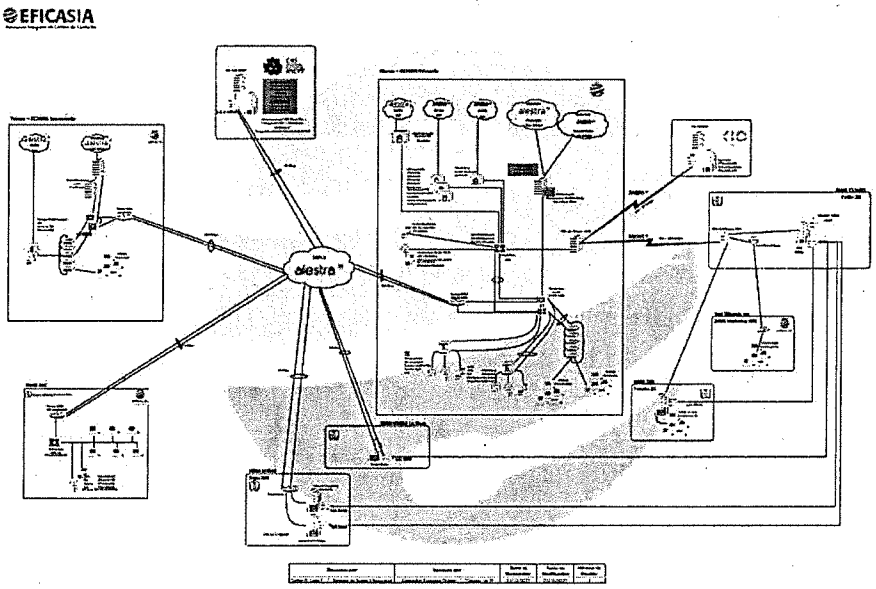


Imagen de la Topología de red con redundancia

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.9. Estaciones de servicio.

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 ofertado por Infocredit, S. de R.L. de C.V.:

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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. y las instalaciones de EL INSTITUTO o cualquier sitio que EL INSTITUTO determine para la operación del CCIMSS a efecto de transferir las interacciones (telefonía, chat , correo electrónicos y cualquier medio de captación que integra al CCIMSS) entre los PS-I Básico, PS-I Especializados y PS-P, así como para la comunicación entre el Centro de Contacto y el Data Center en San Luis 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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V, en caso de resultar adjudicado. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "3.2 Redes - Topología de red", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de Red para las Campañas del IMSS
DH, CB, DIR, Entrega Medicamentos, Pensionados, Centros Vac. & Unidad de Congresos, Nueva Normalidad, Permiso COVID, Bienestar Social, Velatorios, Vacunación Chiapas, Vacunación COVID, Cert. Vacunación, Planificatel, OIC.

EFICASIA

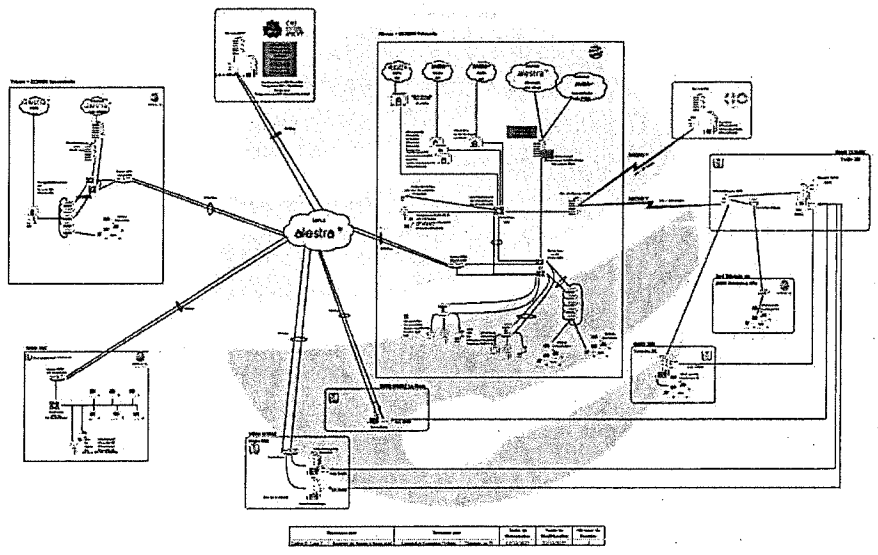


Imagen de la Topología de red con redundancia

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

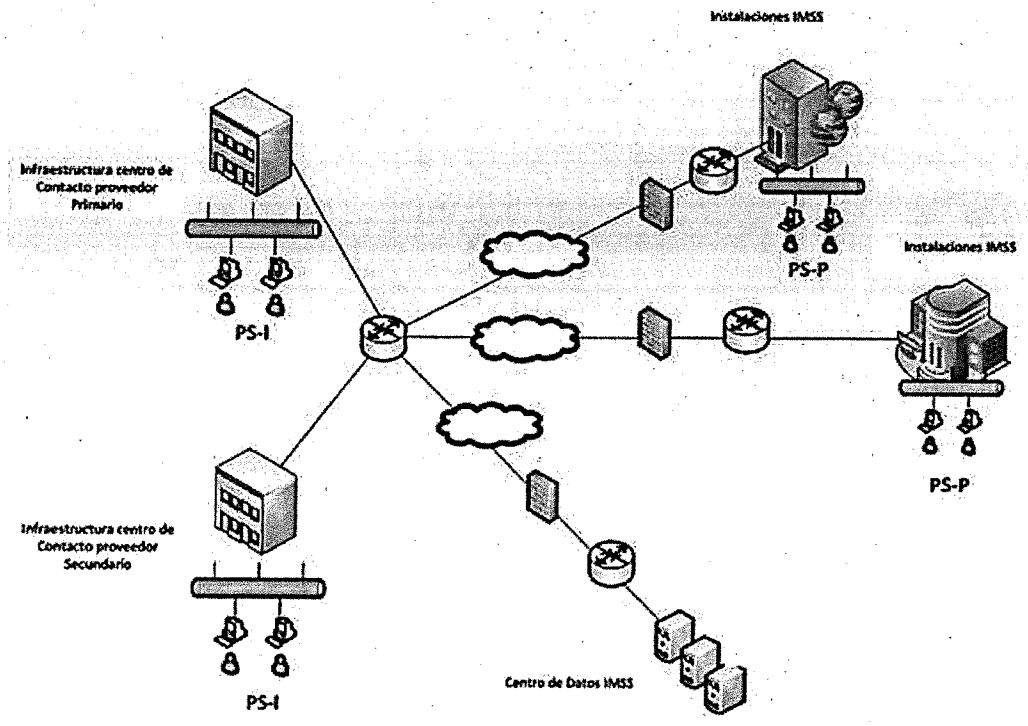
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. detalla, documenta y proporciona los enlaces de comunicaciones, firewalls, switches, racks, patch panel, cableado de voz y datos y demás componentes de la solución tecnológica ofertada que garantizan la operación de los servicios y se brinde la funcionalidad solicitada con los niveles de calidad

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

descritos en documento Anexo Técnico, Apéndices, así como documento denominado Términos y Condiciones. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

- La capacidad de los enlaces de comunicación que proporcionará Infocredit, S. de R.L. de C.V. serán suficientes para cursar un tráfico inicial de al menos 150 Mbps entre su site de comunicaciones principal y EL INSTITUTO. La dirección del enlace de comunicaciones de capacidad de al menos 150 Mbps (o el ancho de banda que 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 "1. COMPROMISOS" documentos "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 enlaces de comunicaciones de Infocredit, S. de R.L. de C.V. hacia los edificios del, UMAE Siglo XXI para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, y los que por razones operativas del CCIMSS se sumen durante la vigencia del contrato serán de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documentos "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

- El enlace de comunicación que deberá ser provisto por Infocredit, S. de R.L. de C.V. entre el site de comunicaciones principal ofertado por 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. considere suficiente para brindar el servicio con la calidad y disponibilidad mencionada en el presente documento). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documentos "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 enlaces de comunicación provistos por 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 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 **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documentos "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

- Los enlaces de comunicaciones de Infocredit, S. de R.L. de C.V. entre su site principal ofertado y aquellos site donde proporcione el servicio CCIMSS deberán contar con el ancho de banda que garantice la correcta operación de las campaña o campañas del CCIMSS que de ahí operen, EL INSTITUTO podrá solicitar en cualquier momento el aumento en la capacidad de ancho de banda ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. durante la vigencia del contrato, siempre que sea insuficiente el ancho de banda instalado. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documentos "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 todos los casos, Infocredit, S. de R.L. de C.V. dentro de su proposición detalla el equipo de comunicaciones necesario para utilizar estos enlaces, la interconexión de los equipos router y switch hacia las estaciones de trabajo PS-P, planes de mantenimiento preventivo durante la vigencia del contrato que permite la operación cumpliendo con los niveles de servicio establecidos. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en la carpeta y la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.5 Servidores - Vigencia de Soporte Servidores" y carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" que incluye los documentos de todos los contratos, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Soporte de mantenimiento

En el siguiente documento mostraremos el estatus actual para el soporte de garantía y mantenimiento a los servidores que se encuentran dentro de la actual infraestructura de Eficasia para la campaña del IMSS

TI – Documentos 4.5 Servidores - Vigencia de Soporte Servidores

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 dirección de los enlaces de comunicaciones de capacidad de al menos 10 Mbps (o el ancho de banda superior que Infocredit, S. de R.L. de C.V. considere suficiente para brindar el servicio), donde Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta la instalación son las siguientes: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documentos "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

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

  - En las siguientes instalaciones de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, que se ubican en las siguientes direcciones, no se requieren enlaces de telecomunicaciones, sin embargo, si deberán instalarse equipos de cómputo del tipo PS-P:

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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a habilitar todo el cableado y equipos activos de telecomunicaciones (voz, datos, eléctrico) y equipamiento de seguridad informática perimetral necesario acorde a su propuesta operativa para

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

atender los requerimientos del servicio descrito en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones por cada campaña que integran el CCIMSS. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documentos "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

EL INSTITUTO brindará el acceso a Infocredit, S. de R.L. de C.V., en caso de resultar adjudicado al día natural siguiente a la fecha de notificación de fallo a sus instalaciones, con el fin de iniciar los trabajos de planeación de la implementación del CCIMSS.

El monitoreo de los enlaces que integran la propuesta técnica de Infocredit, S. de R.L. de C.V. y se realizará por 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 "9. Reportes" documento "1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

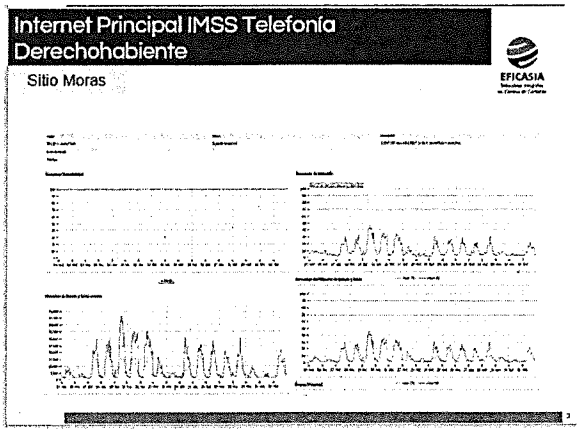
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 - 1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad

Infocredit, S. de R.L. de C.V. configurará el o los enlaces de comunicaciones descritos en su propuesta para brindar el servicio CCIMSS lo necesario a fin de que se habilite la capacidad de diferenciar el tráfico de voz para darle el tratamiento de servicio adecuado (QoS). La mencionada funcionalidad y conectividad, 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Traffic shaping

A FortiGate provides quality of service (QoS) by applying bandwidth limits and prioritization to network traffic. Traffic shaping is one technique used by the FortiGate to provide QoS. A basic approach to traffic shaping is to prioritize higher priority traffic over lower priority traffic during periods of traffic congestion. This provides a stabilizing effect for important traffic while throttling less important traffic.

The FortiGate can be configured to deliver traffic shaping with policing or traffic shaping with queuing. The general difference between the two is as follows:

Technique	Description
Traffic shaping with policing	When traffic exceeds the configured bandwidth limits, traffic is dropped.
Traffic shaping with queuing	When traffic exceeds the configured bandwidth limits, traffic is delayed for transport until bandwidth frees up. Traffic may be dropped if the queues are full.

Traducción Simple

Conformación de tráfico

El FortiGate proporciona calidad de servicio (QoS) al aplicar límites de ancho de banda y priorización del tráfico de red. El modelado del tráfico es una técnica utilizada por FortiGate para proporcionar QoS. Un enfoque básico para la conformación del tráfico es priorizar el tráfico de mayor prioridad sobre el tráfico de menor prioridad durante los períodos de congestión del tráfico. Esto proporciona un efecto estabilizador para el tráfico importante mientras estrangula el tráfico menos importante.

El FortiGate se puede configurar para brindar modelado de tráfico con vigilancia o modelado de tráfico con colas. La diferencia general entre los dos es la siguiente:

Técnica	Descripción de la técnica

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Modelado de tráfico con vigilancia	Cuando el tráfico excede los límites de ancho de banda configurados, el tráfico se descarta.
Modelado de tráfico con colas	Cuando el tráfico supera el ancho de banda configurado, se libera. El tráfico puede caerse si las colas están llenas.

Las posiciones PS-I, PS-P y PS-I Especializado y PS-I Especializado en las instalaciones de EL INSTITUTO ubicadas, en la UMAE Siglo XXI para las campañas de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y los que por razones operativas del Centro de Contacto (CCIMSS pudieran sumarse, deberán tener acceso tanto a la red de cómputo de Infocredit, S. de R.L. de C.V. como a la red de EL INSTITUTO, para lo cual:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. considera y oferta todo el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls, switches y cableado de datos) que permitan habilitar esta funcionalidad.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y considera aplicar las definiciones establecidas en Numeral 11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS y las reglas de seguridad que el área correspondiente en EL INSTITUTO determine.
- El acceso a la red de Infocredit, S. de R.L. de C.V. permite hacer uso de la solución ofertada por 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

agentes operativos PS-I y PS-I Especializados del CCIMSS en las herramientas electrónicas de gestión solicitadas para tal fin.

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

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

INSTITUTO determine en el Anexo Técnico, apéndices de campaña y apéndice de Interoperabilidad con Base de Datos Institucionales, las bases de datos de Infocredit, S. de R.L. de C.V..

- El registro y estructura de información correspondiente a cada una de las bases de datos utilizadas por las diferentes campañas que integran al CCIMSS mismas que se detallan en el Apéndice Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se comrpomete y 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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V., lo anterior cuando EL INSTITUTO se lo requiera. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento manifiestos, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta detalla y describe los mecanismos de redundancia que oferta, proporciona, habilita, configurará, operará e implementará en caso de resultar adjudicado 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la infraestructura redundante, así como propuesta de personal susceptible de operar en caso de contingencia en el sitio remoto.

4.10. Perfiles Operativos

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y 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, sede de operación o piso operativo (site / ubicación) de Infocredit, S. de R.L. de C.V. por campaña. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Desde el inicio del servicio, Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta que 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.

4.10.1. De los agentes de atención del CCIMSS.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. aportará los recursos humanos y asumirá toda la responsabilidad laboral sobre los agentes y cualquier otro personal que emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.
- Los contratos suscritos entre EL INSTITUTO e Infocredit, S. de R.L. de C.V., así como los que se celebren entre Infocredit, S. de R.L. de C.V. y su personal, incluirán una cláusula de confidencialidad acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales a la cual tendrán acceso con motivo del presente servicio; en dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la (Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documentos "2.1 RRHH - CARTA DE CONFIDENCIALIDAD", "2.2 RRHH - CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO - INFOCREDIT" y "2.3 RRHH - CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

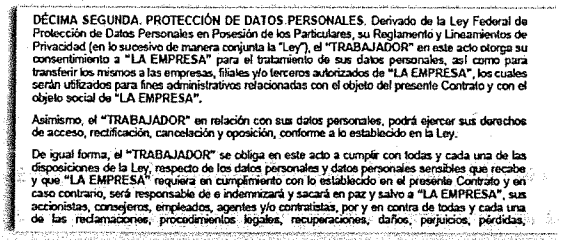
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



DÉCIMA SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Derivado de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y Lineamientos de Privacidad (en lo sucesivo de manera conjunta la "Ley"), el "TRABAJADOR" en este acto otorga su consentimiento a "LA EMPRESA" para el tratamiento de sus datos personales, así como para transferir los mismos a las empresas, filiales y/o terceros autorizados de "LA EMPRESA", los cuales serán utilizados para fines administrativos relacionadas con el objeto del presente Contrato y con el objeto social de "LA EMPRESA".

Asimismo, el "TRABAJADOR" en relación con sus datos personales, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, conforme a lo establecido en la Ley.

De igual forma, el "TRABAJADOR" se obliga en este acto a cumplir con todas y cada una de las disposiciones de la Ley, respecto de los datos personales y datos personales sensibles que recabe y que "LA EMPRESA" requiera en cumplimiento con lo establecido en el presente Contrato y en caso contrario, será responsable de e indemnizará y sacará en paz y salvo a "LA EMPRESA", sus accionistas, consejeros, empleados, agentes y/o contratistas, por y en contra de todas y cada una de las reclamaciones, procedimientos legales, recuperaciones, daños, perjuicios, pérdidas,

Imagen del contrato - 2.2 RRHH - Contrato Individual De Trabajo - Infocredit

- La citada cláusula de confidencialidad es enunciativa más no limitativa por lo que para su aplicación se sujetará de manera irrestricta a las leyes de la materia aplicables al caso en particular, así como a los criterios y normatividad, correspondientes que EL INSTITUTO Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) haya emitido con antelación y que pudiese emitir posterior a la firma del presente contrato.
- Para las campañas del CCIMSS Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta como parte de su propuesta y 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 permiten salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por EL INSTITUTO, así como con las Obligaciones de Infocredit, S. de R.L. de C.V. en materia de protección de datos personales. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología" y en la carpeta "8. Procesos" y en la carpeta "8. Procesos" (todos los documentos de esta carpeta),**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta la atención a través de los distintos Canales de Atención de entrada y salida, para el servicio CCIMSS solicitados como son: Atención de llamadas Telefónicas Inbound, Outbound o Blended, Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Correo Electrónico, Chat, Redes Sociales, Aplicativos Móviles, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial entre otros, mediante el aprovisionamiento de las siguientes Posiciones de Servicio (PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado) que incluyan el recurso humanos y todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones de Infocredit, S. de R.L. de C.V. y en las Instalaciones del CCIMSS el aprovisionamiento de Posiciones de Servicio Propias (PS-P) que incluyen todos los elementos habilitadores para el desempeño de sus actividades (aparato telefónico, diademas alámbricas e inalámbricas, computadora, mampara, silla, herramientas de software y hardware) en las instalaciones de EL INSTITUTO ; **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**;

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 solicitará a Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicada que los agentes PS-I cuenten con los siguientes perfiles para la prestación del servicio: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

4.10.2. PS-I con Agente Básico

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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.10.3. PS-I Agente Especializado.

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Detalles de la operación de los perfiles PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado en las campañas del CCIMSS para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, e incluye en su propuesta lo siguiente: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

DÉCIMA SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Derivado de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y Lineamientos de Privacidad (en lo sucesivo de manera conjunta la "Ley"), el **"TRABAJADOR"** en este acto otorga su consentimiento a **"LA EMPRESA"** para el tratamiento de sus datos personales, así como para transferir los mismos a las empresas, filiales y/o terceros autorizados de **"LA EMPRESA"**, los cuales serán utilizados para fines administrativos relacionadas con el objeto del presente Contrato y con el objeto social de **"LA EMPRESA"**.

Asimismo, el **"TRABAJADOR"** en relación con sus datos personales, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, conforme a lo establecido en la Ley.

De igual forma, el **"TRABAJADOR"** se obliga en este acto a cumplir con todas y cada una de las disposiciones de la Ley, respecto de los datos personales y datos personales sensibles que recabe y que **"LA EMPRESA"** requiera en cumplimiento con lo establecido en el presente Contrato y en caso contrario, será responsable de e indemnizará y sacará en paz y salvo a **"LA EMPRESA"**, sus accionistas, consejeros, empleados, agentes y/o contratistas, por y en contra de todas y cada una de las reclamaciones, procedimientos legales, recuperaciones, daños, perjuicios, pérdidas,

Imagen del contrato - 2.2 RRHH - Contrato Individual De Trabajo - Infocredit

- EL INSTITUTO en acuerdo con Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicada, determinará la cantidad de posiciones por campaña y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades del servicio de EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos" y dentro de la carpeta "9. Reportes" documento "1.6 Dimensionamiento - Enero 1S", los**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

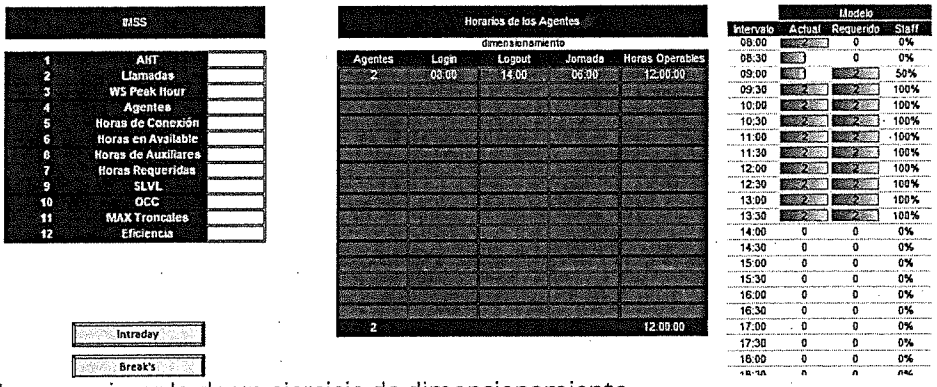


Imagen ejemplo de un ejercicio de dimensionamiento

- La cantidad de agentes PS-I con Agente Básico y PS-I con Agente Especializado según corresponda para cada campaña, será determinada 15 días previos al inicio de operaciones del servicio CCIMSS en función a la cantidad de llamadas recibidas, el porcentaje de abandono, porcentaje de ocupación y tiempo de atención telefónica.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicado, dentro de los primeros 15 días naturales de cada mes, deberá aportar la información necesaria para que en acuerdo con el IMSS realice el redimensionamiento de posiciones por campaña.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicado, 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

emplee para la prestación de este servicio, no existiendo vínculo laboral alguno con EL INSTITUTO.

- Los contratos suscritos entre EL INSTITUTO e Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicado, así como los de Infocredit, S. de R.L. de C.V. y su personal, incluirá una cláusula de confidencialidad en cuanto a la normatividad vigente relacionada con la protección de datos personales e información que tienen conocimiento con motivo del presente servicio. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documentos "2.1 RRHH - CARTA DE CONFIDENCIALIDAD", "2.2 RRHH - CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO - INFOCREDIT" y "2.3 RRHH - CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

DÉCIMA SEGUNDA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Derivado de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y Lineamientos de Privacidad (en lo sucesivo de manera conjunta la "Ley"), el **"TRABAJADOR"** en este acto otorga su consentimiento a **"LA EMPRESA"** para el tratamiento de sus datos personales, así como para transferir los mismos a las empresas, filiales y/o terceros autorizados de **"LA EMPRESA"**, los cuales serán utilizados para fines administrativos relacionadas con el objeto del presente Contrato y con el objeto social de **"LA EMPRESA"**.

Asimismo, el **"TRABAJADOR"** en relación con sus datos personales, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, conforme a lo establecido en la Ley.

De igual forma, el **"TRABAJADOR"** se obliga en este acto a cumplir con todas y cada una de las disposiciones de la Ley, respecto de los datos personales y datos personales sensibles que recabe y que **"LA EMPRESA"** requiera en cumplimiento con lo establecido en el presente Contrato y en caso contrario, será responsable de e indemnizará y sacará en paz y salvo a **"LA EMPRESA"**, sus accionistas, consejeros, empleados, agentes y/o contratistas, por y en contra de todas y cada una de las reclamaciones, procedimientos legales, recuperaciones, daños, perjuicios, pérdidas,

Imagen del contrato - 2.2 RRHH - Contrato Individual De Trabajo - Infocredit

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Derivar los temas fuera de su competencia, a las posiciones de servicio propias (PS-P), de acuerdo a la estructura operativa de cada campaña.
- Registrar, con base a los catálogos definidos para cada campaña, todas las interacciones, chats y correos electrónicos entre otros, recibidos por el CCIMSS
- Operar la aplicación de captura y registro ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. para el servicio del CCIMSS así como conocer y manejar las funcionalidades de telefonía, chat y correo electrónico y aquellas necesarias para la operación de la campaña donde Infocredit, S. de R.L. de C.V. lo haya asignado. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "6 Operaciones" documento "", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

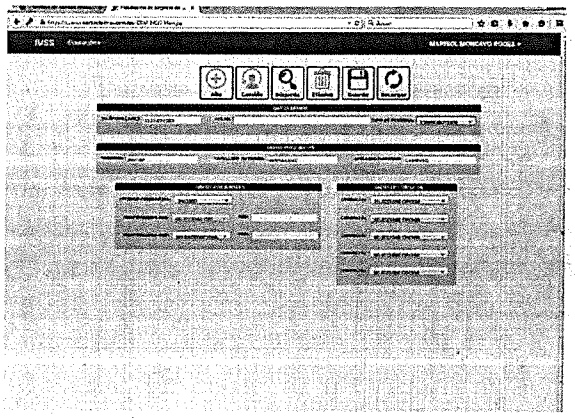
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Operaciones - Imagen de Base de Conocimientos

- Atender las llamadas Inbound, Outbound, Blended y las interacciones que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Atender las conversaciones de chat y correo electrónico, redes sociales que le sean asignadas de acuerdo a su perfil y campaña.
- Se deberá considerar desde el inicio de la operación horarios escalonados para PS-I de las campañas del CCIMSS a efecto garantizar la continuidad de la operación durante toda la ventana de servicio. La definición de horarios de los agentes PS-I se especifican en el Apéndice correspondiente a cada campaña los cuales forman parte integrante del presente Anexo Técnico y deberá considerarse las mejores prácticas de la industria.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

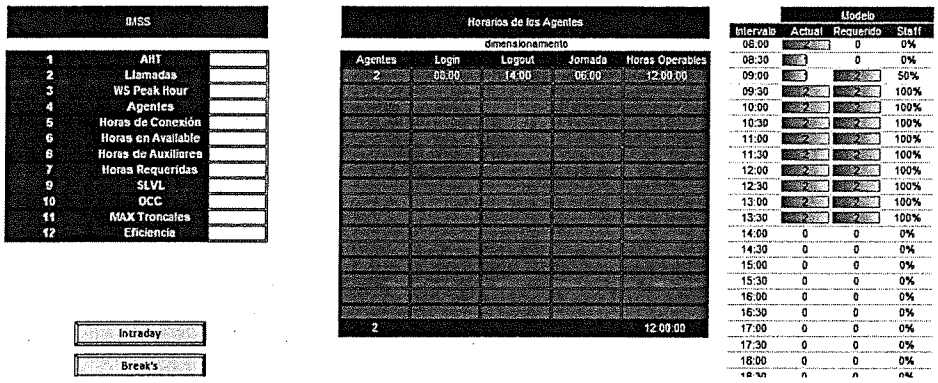


Imagen ejemplo de un ejercicio de dimensionamiento, donde se pueden establecer horarios escalonados.

- Para el caso de encuesta a usuarios del servicio, las áreas requirentes establecerán los horarios de atención para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su oferta los recursos para brindar dicho servicio.
- Para las campañas que así lo requieran, los PS-I contarán con los permisos en sus equipos de cómputo para ingreso y descarga de aplicaciones del portal del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB (IDSE, SIPARE, SUA, Escritorio Virtual entre otros), de acuerdo a lo especificado en cada campaña. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 "6 Operaciones" documento "7.1 Permisos de ingresos a sitio web IMSS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

- La salida a consulta de información en internet referente a información propia del servicio de CCIMSS para los usuarios PS-I y PS-P será a través de la infraestructura proporcionada por Infocredit, S. de R.L. de C.V, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio, considerando las políticas de filtrado de contenido de Infocredit, S. de R.L. de C.V. o las que se establezca el presente documento, apéndices o por EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "3.4 Redes - Bloqueo de Internet y páginas IMSS_FW Statefull 10 100 1000", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- El cobro de las posiciones de atención PS-I deberá realizarse por hora agente registrada en la herramienta provista por Infocredit, S. de R.L. de C.V. a menos que el formato económico lo determine para los servicios que deban ser por minuto o cualquier otra unidad de medida, los servicios de las campañas se facturarán considerando los horas de servicio devengadas, esto es, las horas de servicio en los cuales las posiciones de servicio PS-I se encuentren utilizando las aplicaciones de la solución propuesta, por lo que el tiempo de servicio facturable se determinará mediante los registros de "login/logout de horas contabilizadas por agente" a la

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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

solución propuesta por Infocredit, S. de R.L. de C.V., los cuales estarán dentro de la ventana de operación establecida.

4.10.4. Perfiles de personal del LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta al personal propio necesario para la operación y administración del CCIMSS de conformidad con los siguientes perfiles: **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en el apartado "4.2.6 Currículum individualizado del personal propuesto relacionadas con el servicio.", "4.2.7 Copia de la cedula y/o Título Profesional o Técnico del personal propuesto" y "4.2.8 Dominio de las herramientas relacionadas con el servicio" de nuestra propuesta, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

Cada campaña debe contará con los perfiles operativos, de supervisión y seguimiento operativo manejados por la industria de los centros de contacto, considerando la habilitación los siguientes perfiles base o equivalente por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. sin costo adicional, de conformidad con lo siguiente:

- 1 (uno) Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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) 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:

4.10.4.1. Administrador o Ejecutivo de Cuenta del Contrato:

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se com promete a 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 así como la coordinación en la toma de decisiones e implementación de las mismas que garanticen los objetivos planteados por las áreas usuarias de cada campaña.

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

- **Experiencia:** De al menos 1 año en servicios de Centros de Contacto y Atención a Clientes.

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

- **Cartas de recomendación:**

  2 cartas de recomendación emitidas por clientes de Infocredit, S. de R.L. de C.V.

  1 Carta de constancias laborales

  Curriculum Vitae

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.10.4.2. Gerente de Operación:

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a 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)

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 1 año en la operación de Servicios Centros de Contacto y Atención a Clientes.

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

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de Infocredit, S. de R.L. de C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.10.4.3. Gerente de Calidad:

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.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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:

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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.10.4.4. Gerente de Capacitación:

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.10.4.5. Supervisor de operación:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. oferta y se compromete a designar un supervisor de operación por cada 15 PS-I por campaña. Con capacidad para coordinar y dirigir al personal que Infocredit, S. de R.L. de C.V. designe para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico y sus Apéndices, representando a Infocredit, S. de R.L. de C.V. en los compromisos establecidos para la prestación del servicio, con experiencia en liderazgo de servicios como el ofertado, incluyendo la documentación probatoria referente a la licenciatura concluida y dominio en el uso de la solución tecnológica ofertada.

Los supervisores de las campañas evaluados por personal de EL INSTITUTO , antes de su liberación en operación.

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

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

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

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

- Liderazgo y coaching.
- Manejo de office

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de Infocredit, S. de R.L. de C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.10.4.6. Supervisor de Work Force Managment:

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 e Infocredit, S. de R.L. de C.V..

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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: 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:

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cartas de recomendación emitidas por clientes de Infocredit, S. de R.L. de C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.10.4.7. Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment:

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a asignar 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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V., en apego a las métricas de calidad y de desempeño establecidas por EL INSTITUTO e Infocredit, S. de R.L. de C.V.. De igual forma será responsable de pronosticar de forma efectiva los recursos y los horarios de estos para realizar las tareas de atención de los diferentes canales de atención.

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

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Perfil: Estudios mínimos de bachillerato, carrera técnica o licenciatura, la acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero 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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.10.4.8. Analista de Calidad:

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Conocimiento de tecnología de la industria
- Calidad

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de Infocredit, S. de R.L. de C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.10.4.9. Gerente de Gestión de Proyectos:

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a designar un Gerente de Gestión de Proyectos del Contrato, para el desarrollo implementación, habilitación y puesta en marca de cada una de las campañas del servicio CCIMSS

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

Perfil: Estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería relacionadas con la prestación del servicio, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)

Experiencia: De al menos 1 año 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:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cartas de recomendación emitidas por clientes de Infocredit, S. de R.L. de C.V.
- 1 Carta de constancias laborales
- Curriculum Vitae

4.10.4.10 Analista de Mesa de Ayuda:

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta 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 de 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).

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 1 año de experiencia comprobada en la solución propuesta.

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

Cartas de recomendación:

- 2 cartas de recomendación emitidas por clientes de 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. notificará al Instituto por escrito al menos 3 días antes de la ejecución del cambio, para su aprobación.

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

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. incluye como parte de su propuesta carta en la que manifiesta que las certificaciones se mantendrán vigentes y actualizadas durante la vigencia del contrato.

EL INSTITUTO verificará ante el órgano certificador la autenticidad de los certificados presentados por Infocredit, S. de R.L. de C.V.

En caso de cambio de Administrador o Ejecutivo de Cuenta o cualquier responsable de los servicios proporcionados a las diferentes campañas del CCIMSS Infocredit, S. de R.L. de C.V. notificará al Instituto por escrito al menos 3 días antes de la ejecución del cambio.

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

4.11. Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.

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

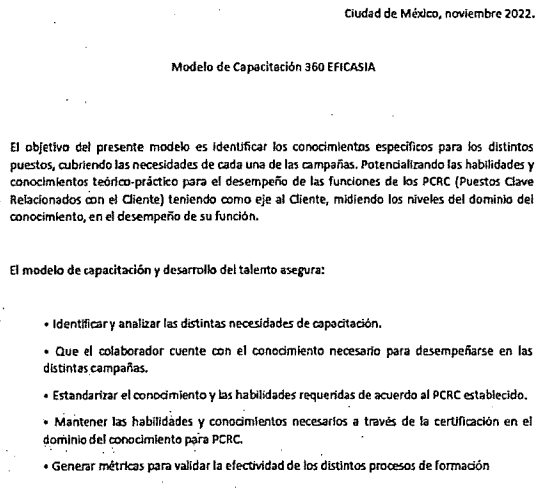
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. detalla, documenta, proporciona e incluye en su propuesta, los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



Ciudad de México, noviembre 2022.

Modelo de Capacitación 360 EFICASIA

El objetivo del presente modelo es identificar los conocimientos específicos para los distintos puestos, cubriendo las necesidades de cada una de las campañas. Potencializando las habilidades y conocimientos teórico-práctico para el desempeño de las funciones de los PCRC (Puestos Clave Relacionados con el Cliente) teniendo como eje al Cliente, midiendo los niveles del dominio del conocimiento, en el desempeño de su función.

El modelo de capacitación y desarrollo del talento asegura:

- Identificar y analizar las distintas necesidades de capacitación.
- Que el colaborador cuente con el conocimiento necesario para desempeñarse en las distintas campañas.
- Estandarizar el conocimiento y las habilidades requeridas de acuerdo al PCRC establecido.
- Mantener las habilidades y conocimientos necesarios a través de la certificación en el dominio del conocimiento para PCRC.
- Generar métricas para validar la efectividad de los distintos procesos de formación

Imagen 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitacin EFICASIA

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

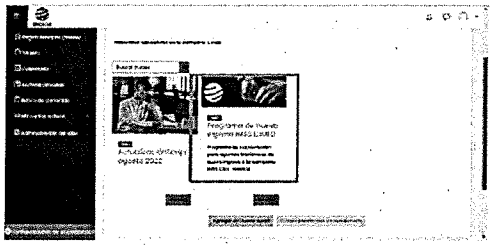
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de ser adjudicado prestará el servicio de CCIMSS conforme a la información aplicando los protocolos que determine EL INSTITUTO , para lo cual se llevará a cabo la capacitación que sea necesaria al personal que defina 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.

EFICASIA

Capacitación de nuevo ingreso vía remota

Actualmente se cuenta con un programas de capacitación inicial en la modalidad presencial, pero también a distancia.
En esta pantalla se muestra un ejemplo



RRHH-Capacitación; 3.4 Capacitación - Pantalla de capacitación a distancia en Moodle

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a proporcionar a los servidores públicos de EL INSTITUTO , la capacitación necesaria para el uso de los sistemas,

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

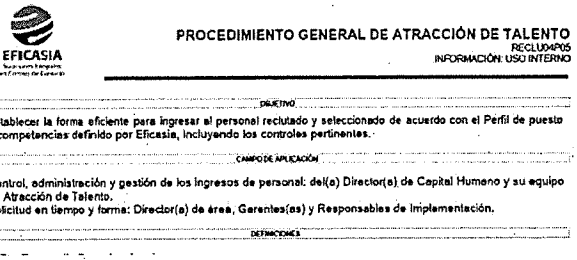
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

infraestructura y en general la solución tecnológica ofertada que se utilizará para la prestación de los servicios.

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. antes de iniciar los proceso de capacitación estipulado en el presente documento, 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 presentará: curriculum, copia de certificados académicos, documento donde se detalle la experiencia laboral y la copia de los certificados correspondientes al dominio del uso de la infraestructura ofertada. EL INSTITUTO se reserva el derecho de verificar los expedientes y conocimientos que considere convenientes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "5.2 Reclutamiento - RECLU04P05 Procedimiento Atracción de Talento Rev. 16 (3)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



EFICASIA

PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATRACCIÓN DE TALENTO
RECLU04P05
INFORMACIÓN: USO INTERNO

OBJETIVO

Establecer la forma eficiente para ingresar al personal reclutado y seleccionado de acuerdo con el Perfil de puesto y competencias definido por Eficasia, incluyendo los controles pertinentes.

CAMPO DE APLICACIÓN

Control, administración y gestión de los ingresos de personal: del(a) Director(a) de Capital Humano y su equipo de Atracción de Talento.
Solicitud en tiempo y forma: Director(a) de área, Gerentes(as) y Responsables de Implementación.

DEFINICIONES

Procedimiento de Atracción de Talento

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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., en caso de resultar adjudicado presentará previo al inicio de la prestación de los servicios, la plantilla de todo el personal debidamente capacitado y aprobado, además de las pruebas funcionales de la solución tecnológica ofertada y con el VoBo de cada campaña del CCIMSS

El enfoque del modelo 360 se basa en 4 procesos para el desarrollo de los PCRC de forma transversal: Inducción, Mantenimiento, Seguimiento y Especialización. Tal como a continuación lo señalan las palancas:

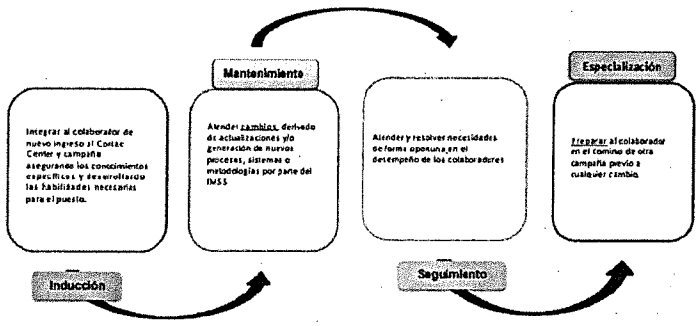


Imagen 5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.11.1. Capacitación inicial, EL INSTITUTO de manera inicial capacitará en temas institucionales acorde a lo siguiente:

a. Supervisores, gerentes, capacitadores y líderes de operación y aquel personal que el administrador del contrato solicite su capacitación a Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicado. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

b. Operadores PS-I.

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjidicado, entregará a las áreas requirentes un reporte electrónico sobre la evaluación del personal que atenderá las diferentes campañas del CCIMSS incluyendo la documentación soporte correspondiente con la frecuencia que EL INSTITUTO determine, asimismo las áreas requirentes podrán solicitar y realizar evaluaciones de calidad de forma periódica al personal asignado a las campañas. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.5 Capacitación - 7.5 Kardex de capacitación", los cuales forman parte del soporte y complemento**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

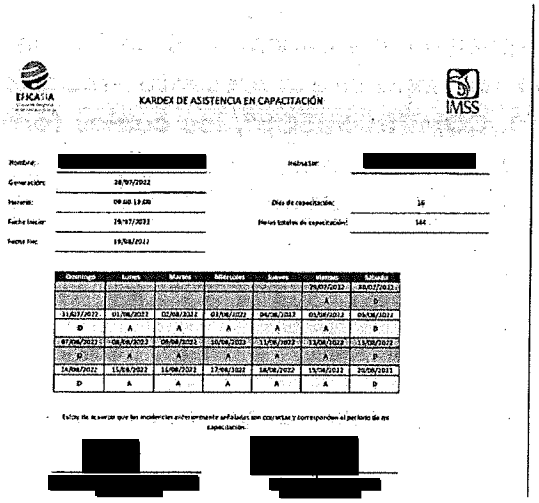
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)



KARDEX DE ASISTENCIA EN CAPACITACIÓN

IMSS

[redacted]

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

Imagen 5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento - 3.5 Capacitación - 7.5 Kardex de capacitación

- La capacitación inicial por parte de EL INSTITUTO será impartida a un grupo de capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I de Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Atentamente,

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 capacitaciones subsecuentes deberán ser realizadas por personal del LICITANTE de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

4.11.2. Infocredit, S. de R.L. de C.V. presenta con su propuesta técnica un Plan de Desarrollo de Recursos Humanos que contiene:

- Plan de trabajo para el proceso de reclutamiento de agentes para la atención telefónica, Medios Electrónicos, que incluye su calendario de reclutamiento periódico para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas de EL INSTITUTO.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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,
Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"
Ciudad de México

Plan de Desarrollo de Recursos Humanos

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Documento - 2.5 RRHH Plan de Desarrollo de Recursos Humanos

- 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "2.5 RRHH Plan de Desarrollo de Recursos Humanos" y documento "5.2 Reclutamiento - RECLU04P05 Procedimiento Atracción de Talento Rev. 16 (3)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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

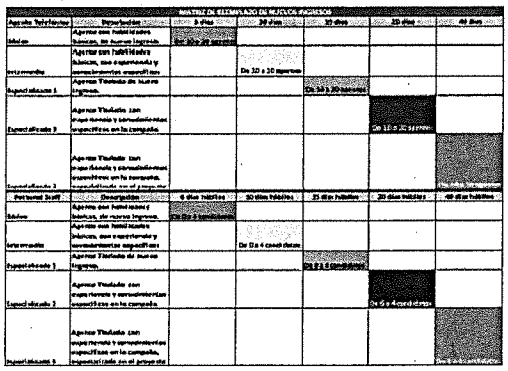
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Matriz de reemplazo del personal



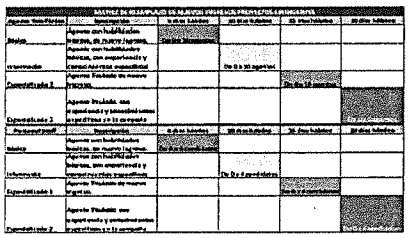


Imagen - 2.5 RRHH Plan de Desarrollo de Recursos Humanos

- EL INSTITUTO podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal de Infocredit, S. de R.L. de C.V. asignados a las campañas de EL INSTITUTO, reservándose el derecho de solicitar el

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal de EL INSTITUTO y/o terceros, visitas de supervisión, auditorias, análisis de reportes, audio de las llamadas, chats, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los solicitantes del servicio del CCIMSS o de las dependencias de EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento ""manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

A fin de cumplir en tiempo y forma con los compromisos establecidos, 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:

4.11.3. Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.

Una vez iniciada la operación y que EL INSTITUTO ya capacitó al personal de Infocredit, S. de R.L. de C.V., las capacitaciones periódicas subsecuentes correrán a cargo de Infocredit, S. de R.L. de C.V., para lo cual habilitará sala de capacitación (propias o

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

rentadas) en las cuales brindará de manera periódica actualizaciones y capacitación en horarios no hábiles, de acuerdo con las solicitudes de EL INSTITUTO y del plan de capacitación establecido entre EL INSTITUTO e Infocredit, S. de R.L. de C.V.. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documentos "3.8 Capacitación - Lesson Plan", "3.9 Capacitación - Plan anual de capacitación", "3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA" y "3.7 Capacitación - Programa de capacitación continua", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

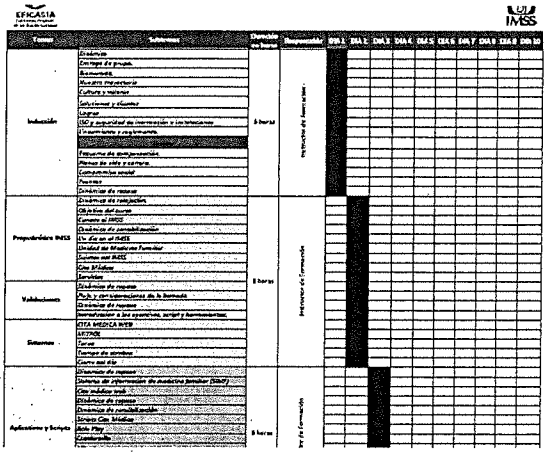


Imagen - 3.8 Capacitación - Lesson Plan

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 horarios no hábiles, son aquellos fuera del turno laboral de los agentes de Infocredit, S. de R.L. de C.V., esto es, fuera de sus horarios de trabajo o contraturno para que no afecten los niveles de servicio de la operación para cada una de las campañas.

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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio, del cual tiene licencia en español latino (no gratuita), versión más reciente donde se garantice un tipeo de entre 60 y 80 palabras por minuto y haber conseguido al menos calificación de 85/100 en examen de ortografía. Los resultados de las evaluaciones estarán disponibles durante la vigencia del contrato para ser consultadas en cualquier momento por el personal de EL INSTITUTO mediante la herramienta electrónica descrita en el presente documento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "5.3 Reclutamiento - Ejemplo resultado typing" y carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "6.1 Reclutamiento -**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Typing Master Manual traducción", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

Certificado de Mecanografía | 05/07/2022 | TypingMaster **Página 1**

ha superado un examen informatizado de mecanografía de TypingMaster con los resultados siguientes:

Texto del examen:	Novela de la señora Cornelia
Fecha:	21/06/2022 06:37 p.m.
Duración:	2:00 min.
Hecho en:	2:00 min.
Vel. bruta:	29 ppm
Acierto:	93%
Vel. neta:	27 ppm
Puls. totales:	297
Puls. fallidas:	20 (4 fallos * 5)
Puls. netas:	277

5.5 Reclutamiento - Prueba de Ortografia y Calidad

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Iniciar TypingMaster 11

3.1 Lanzamiento

Cuando instaló TypingMaster 11 en su computadora, el programa de instalación agregó TypingMaster 11 a su menú Inicio y a su escritorio.

Para iniciar el programa, simplemente haga doble clic en el icono de TypingMaster en su escritorio o haga clic en el botón Inicio y vaya a Programas. Aquí encontrará la carpeta TypingMaster que contiene el programa y los manuales. Haga clic en 'TypingMaster 11' para iniciar el programa.

Manual - 6.1 Reclutamiento - Typing Master Manual traducción

Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso que resulte adjudicado oferta y se compromete a 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. durante la vigencia del contrato del CCIMSS Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta incluir todo lo relativo a los procesos de capacitación como: material didáctico, uso de las herramientas proporcionadas por el Licitante, sistemas operativos, mejores prácticas, atención al cliente y procesos internos del CCIMSS Esta etapa de la capacitación es descrita y detallada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. tal y como será implementada en caso de resultar adjudicado el contrato. **(la información soporte a la presente Proposición**

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

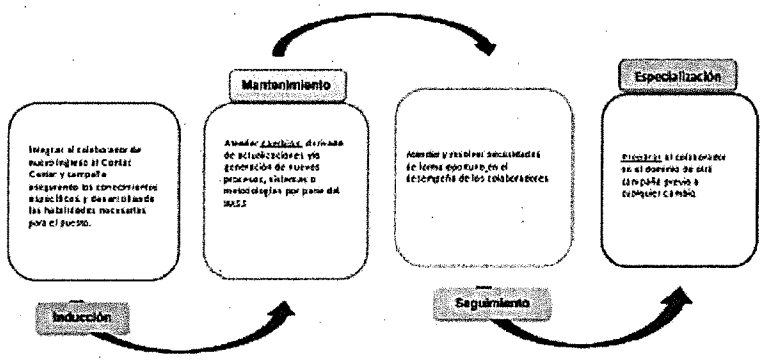
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

El enfoque del modelo 360 se basa en 4 procesos para el desarrollo de los PCRC de forma transversal: Inducción, Mantenimiento, Seguimiento y Especialización. Tal como a continuación lo señalan las palancas:



Manual - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

Una vez concluida la capacitación por parte de los administradores de las campañas CCIMSS, Infocredit, S. de R.L. de C.V. con los recursos humanos ya capacitados,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

replicará la capacitación referida al resto de su personal y al personal que pudiera ingresar a su plantilla laboral durante la vigencia del contrato.

Los PS-I propuestos por Infocredit, S. de R.L. de C.V. para incorporarse a las campañas Derechohabiente, Contribuyente telefonía, Medios Electrónicos o cualquier otra que genere e indique EL INSTITUTO, serán evaluados en los temas institucionales, a través de una herramienta de evaluación en línea proporcionada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. (se detalla la solución de evaluación en línea), a la cual tiene acceso para su consulta las áreas de EL INSTITUTO. Para iniciar la prestación del servicio, los PS-I deberán obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. El contenido de la evaluación la definirá el personal del área requirente que administre la campaña correspondiente de EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.1 Capacitación - Manual de uso de Moodle" y "3.2 Capacitación - Pantallas con ejemplos de evaluación en Moodle", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

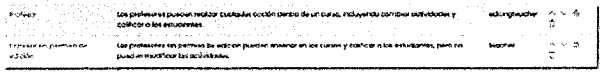
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Rol de profesor (maestro)

Los profesores (maestros) pueden añadir o cambiar las actividades y calificar a los estudiantes. Por defecto, los profesores pueden asignarles a otros usuarios el rol de estudiante.

A los usuarios no se les asigna el rol de profesor para todo el sitio, sino que solamente son asignados (inscritos/matriculados) como un profesor en un solo curso o clase a la vez. Lo mismo aplica para los estudiantes. Los profesores solamente pueden enseñar en los cursos en donde hayan sido inscritos (matriculados).



Roles de profesor

Imagen del documento - 3.1 Capacitación - Manual de uso de Moodle

EFICASIA

Ejemplo de evaluación en el e-learning

Al concluir la evaluación se muestran:

1. Datos generales de la aplicación de la misma.
2. Detalle cada pregunta. El evaluado puede conocer si su respuesta fue correcta, parcialmente correcta o incorrecta.
3. Retroalimentación inmediata sobre la respuesta correcta.
4. El estatus general de la evaluación

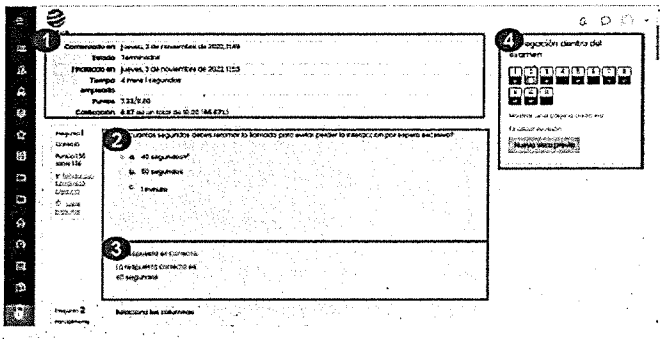


Imagen - 3.2 Capacitación - Pantallas con ejemplos de evaluación en Moodle

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 asegurar la vigencia del conocimiento sobre los temas institucionales por parte de los PS-I, en caso de resultar adjudicada, a partir del inicio del contrato evaluará durante su vigencia al personal cada tres meses, para continuar prestando el servicio el PS-I debe de obtener una calificación mínima aprobatoria (85/100) en el proceso de evaluación de cada campaña. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Cuando los PS-I tengan en sus evaluaciones calificación menor a 85/100 no serán considerados aptos para atención de campañas en el Centro de Contacto del IMSS. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Para los PS-I con calificación aprobatoria de 85 y hasta 99 se 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

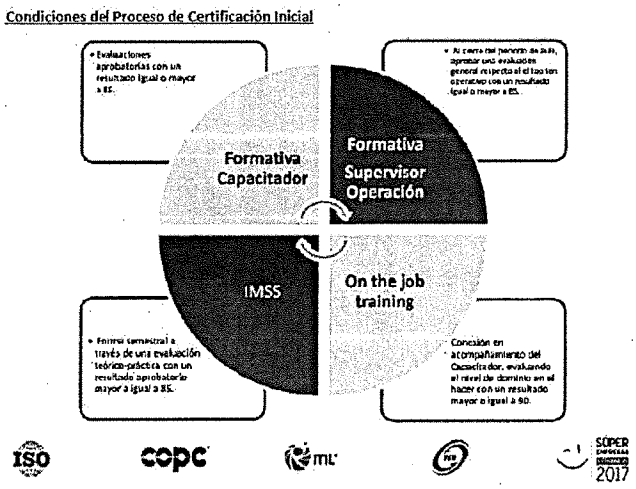
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

La programación de la capacitación se incluirá en un plan de trabajo entre EL INSTITUTO e Infocredit, S. de R.L. de C.V. donde se establecerán los temas a impartir, los mecanismos de evaluación, los tiempos de capacitación y los resultados mínimos a alcanzar por los participantes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.8 Capacitación - Lesson Plan", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

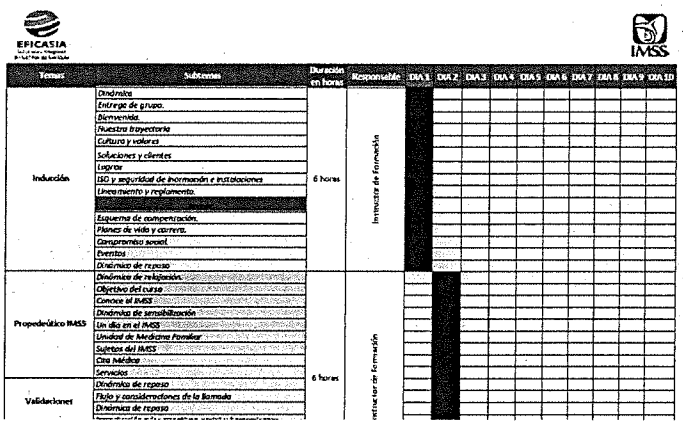
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Temas	Subtemas	Duración en horas	Responsable	DIA 1	DIA 2	DIA 3	DIA 4	DIA 5	DIA 6	DIA 7	DIA 8	DIA 9	DIA 10
Inducción	Dinámica	6 horas	Instructor de formación										
	Entrega de grupo.												
	Bienvenida.												
	Nuestra trayectoria												
	Cultura y valores												
	Soluciones y clientes												
	Logros												
	ISO y seguridad de información e instalaciones												
	Lineamiento y reglamento.												
	Esquema de compensación.												
	Planes de vida y carrera.												
	Compromiso social.												
	Eventos												
	Dinámica de repaso												
Propedéutico IMSS	Dinámica de relajación.	6 horas	Instructor formación										
	Objetivo del curso												
	Conoce el IMSS												
	Dinámica de sensibilización												
	Un día en el IMSS												
	Unidad de Medicina Familiar												
	Sujetos del IMSS												
	Cita médica												
	Servicios												
Validaciones	Dinámica de repaso												
	Flujo y consideraciones de la llamada												
	Dinámica de repaso												

Imagen - 3.8 Capacitación - Lesson Plan

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a proporcionar la capacitación del personal PS-I, PS-P, PS-I Especializados, supervisores y directivos de EL INSTITUTO, en el manejo y operación de la Solución del Centro de Contacto propuesto por Infocredit, S. de R.L. de C.V., en grupos de 10 personas de cada una de las áreas requirentes en instalaciones del IMSS (en las campañas que aplique), para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a habilitar la infraestructura de cómputo y comunicaciones necesaria (se detalla en su propuesta técnica). Para esta capacitación y habilitación de equipo se realizará un plan de trabajo por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. donde incluirá los requerimientos necesarios para la instalación del equipo.

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

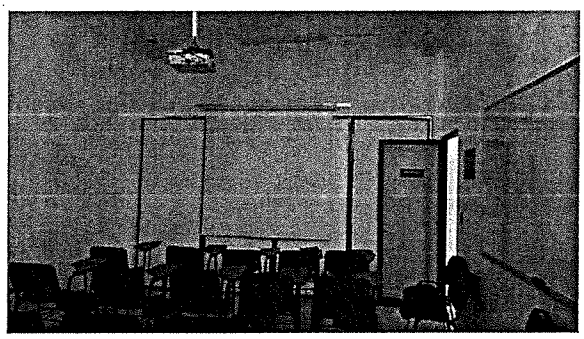
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Sala de capacitación liderazgo



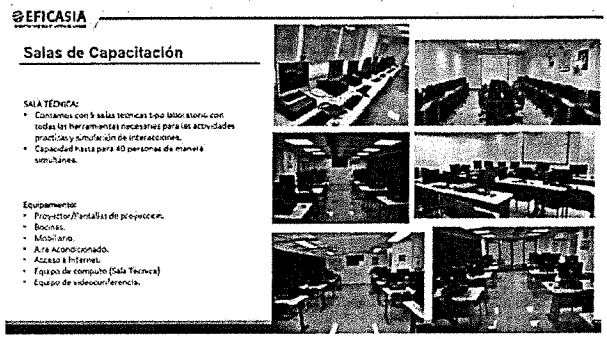


Imagen - 3.11 Capacitación - Recursos técnicos de capacitación

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a capacitar y evaluar mediante una herramienta en línea (proporcionada por Infocredit, S. de R.L. de C.V.) para la aplicación de evaluaciones a PS-I, supervisores, capacitadores, agentes de calidad, 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 de EL INSTITUTO la solicitud de ejercer los servicios de este contrato para nuevas campañas, Infocredit, S. de R.L. de C.V. contará con un período máximo de dos semanas a partir de la solicitud, para habilitar los servicios solicitados incluyendo la habilitación de infraestructura, y la capacitación correspondiente a PS-I, PS-P, PS-I Especializados se realizará de conformidad con el plan de trabajo correspondiente. **(la información soporte a la**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "5.2 Reclutamiento - RECLU04P05 Procedimiento Atracción de Talento Rev. 16 (3)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

MATRIZ DE REEMPLAZO DE NUEVOS INGRESOS PROYECTOS EMERGENTES					
Agente Telefónico	Descripción	5 días hábiles	10 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles
Básico	Agente con habilidades básicas, de nuevo ingreso.	De 0 a 10 agentes			
Intermedio	Agente con habilidades básicas, con experiencia y conocimientos específicos		De 0 a 10 agentes		
Especializado 1	Agente Titulado de nuevo ingreso.			De 0 a 10 agentes	
Especializado 2	Agente Titulado con experiencia y conocimientos específicos en la campaña				De 0 a 5 agentes
Personal Staff	Descripción	5 días hábiles	10 días hábiles	15 días hábiles	20 días hábiles
Básico	Agente con habilidades básicas, de nuevo ingreso.	De 0 a 4 candidatos			
Intermedio	Agente con habilidades básicas, con experiencia y conocimientos específicos		De 0 a 4 candidatos		
Especializado 1	Agente Titulado de nuevo ingreso.			De 0 a 4 candidatos	
Especializado 2	Agente Titulado con experiencia y conocimientos específicos en la campaña				De 0 a 4 candidatos

Imagen del documento - 5.2 Reclutamiento - RECLU04P05 Procedimiento Atracción de Talento Rev. 16

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.11.4. 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 personal de EL INSTITUTO transferirá la metodología y protocolos de atención del servicio al personal de Infocredit, S. de R.L. de C.V. con los roles de: capacitadores, supervisores, agentes de calidad y PS-I. El personal de EL INSTITUTO continuará realizando dicha actividad durante el primer mes posterior al inicio de la operación y cuando se requiera para mejorar los niveles de atención. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en el apartado de "Metodología", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Para todas las campañas, el administrador del contrato podrán brindar sesiones de capacitación y asesoría durante la vigencia del mismo o cuando lo determinen necesario para mejorar los niveles de atención por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. de servicio. Así mismo deberá atender las recomendaciones que emita EL INSTITUTO utilizando diferentes metodologías como usuario simulado, role play, focus group, entre otras para medir el nivel de conocimientos. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.7 Calidad - Metodología Calidad y Mejora Continua", los cuales forman parte del soporte y complemento a**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

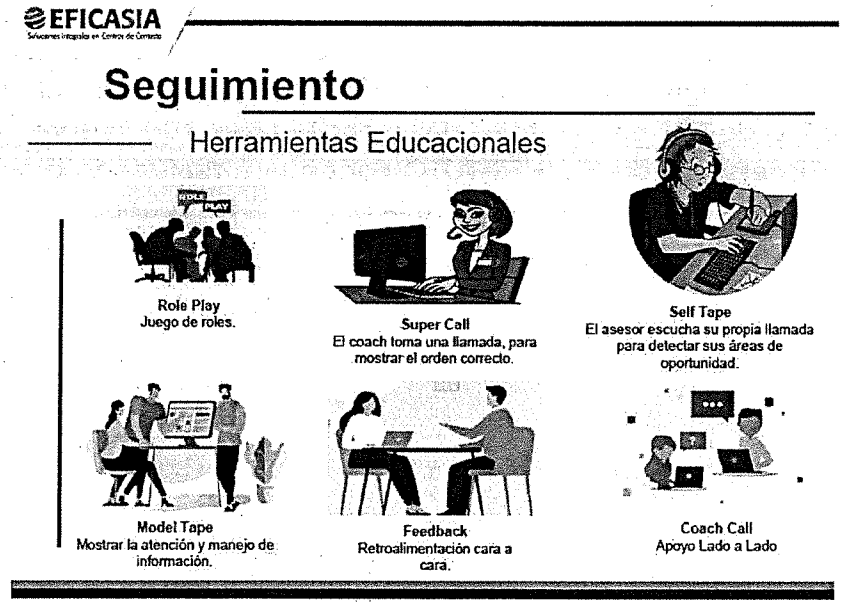


Imagen de - 1.7 Calidad - Metodología Calidad y Mejora Continua

4.11.5. Proceso de Capacitación y Desarrollo.

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta los recursos y métodos que usará para la capacitación del personal PS-I Supervisores de Operación, Supervisores de Calidad, Analistas Formadores, y Analistas de Calidad durante la vigencia del contrato.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. doferta y se compromete a elaborar y brindar un programa de capacitación para las campañas del CCIMSS detectando áreas prioritarias, necesidades de capacitación, número de cursos y de instructores, además de lugares, fechas, horarios, materiales, equipos, entre otros. El desarrollo y proceso de capacitación propuesto por Infocredit, S. de R.L. de C.V. se entregará en el tiempo que establezca el personal asignado por EL INSTITUTO.

(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.7 Capacitación - Programa de capacitación continua", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

CALENDARIO DE CAPACITACIONES						
MES	TEMA	OBJETIVO	MECANISMO DE EVALUACIÓN	RESULTADO A ALCANZAR		DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
Enero	Servicio y atención al cliente	Obtener las herramientas necesarias para brindar un servicio excelente y así obtener la satisfacción de los clientes.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Asumir las instrucciones proporcionadas en servicio de excelente calidad.	3 horas
Febrero	Escucha activa y empática	Identificar las pasos necesarios para aprender a escuchar activamente y así ganar empatía.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Comprender genuinamente la necesidad del cliente para poder proporcionar una solución, mostrando empatía durante la interacción.	3 horas
Marzo	Dinámica y redacción	Aprender a producir rencas que contengan los elementos gramaticales y sintácticos para expresar una idea con fluidez dividida dentro del ambiente laboral.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Redactar textos que cumplan con los requisitos ortográficos para que la comunicación sea clara.	3 horas
Abril	Manejo de voz	Identificar los elementos a entrenar para mejorar el tono, expresividad, volumen, ritmo, pausas y cadencia de la propia voz.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Utilizar adecuadamente la voz logrando así una comunicación profesional.	3 horas
Mayo	Sonoro y performance de clientes	Comprender la importancia de realizar un correcto sonoro a los clientes con el fin de identificar sus necesidades y brindar una respuesta correcta y completa.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Realizar las preguntas adecuadas para lograr comprender la necesidad del cliente.	3 horas
Junio	Comunicación efectiva	Transformar las conversaciones cotidianas en efectivas a través del uso de diferentes estrategias.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Utilizar las palabras adecuadas para dirigirse hacia los clientes.	3 horas
Julio	Inteligencia emocional	Identificar y controlar las emociones para el logro de los propósitos.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Tener la capacidad para entender y analizar la información y utilizarla de forma asertiva.	3 horas
Agosto	Accountability	Reconocer cómo influye la responsabilidad y la actitud en el ámbito laboral al momento de desempeñar las funciones que demanda un puesto de trabajo.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Cumplir las actividades en tiempo y forma de manera correcta y positiva.	3 horas
Septiembre	Trabajo en equipo	Realizar peticiones asertivas y compromisos sólidos con el equipo de trabajo para que las actividades en conjunto se realicen.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Facilitar el cumplimiento de objetivos e incrementar la motivación.	3 horas
Octubre	Administración del tiempo	Aprender a identificar los elementos para una óptima administración del tiempo y poner en práctica técnicas para aumentar la productividad estableciendo metas y objetivos.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Mejorar el desempeño de las tareas y asumir las realizadas en los tiempos estipulados.	3 horas
Noviembre	Manejo del estrés	Conocer las estrategias preventivas del estrés y las técnicas que ayuden a contrarrestarlo con la finalidad de favorecer la calidad de vida profesional y personal.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Controlar el estrés para poder tener un balance de vida.	3 horas
Diciembre	Negociación constructiva	Aprender a manejar las conflictos de forma provechosa para lograr acuerdos en común.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Tener la capacidad para escuchar, negociar y entender acuerdos.	3 horas

Imagen 3.7 Capacitación - Programa de capacitación continua

- Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas de EL INSTITUTO, esto se deberá realizar y entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. Compromisos" documento "Cronograma Servicio Integral de CCIMSS 2022-2024" y dentro de la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.9 Capacitación - Plan anual de capacitación", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

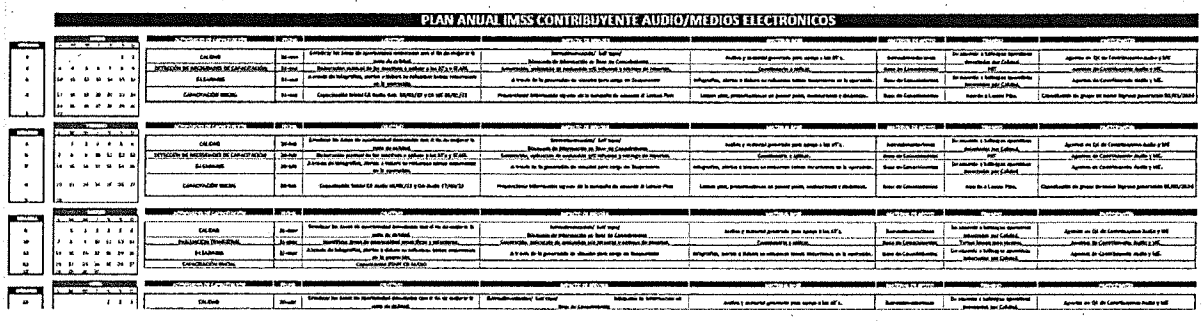


Imagen 3.9 Capacitación - Plan anual de capacitación

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

CALENDARIO DE CAPACITACIONES						
MES	TEMA	OBJETIVO	MECANISMO DE EVALUACIÓN	RESULTADO A ALCANZAR		DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
Enero	Servicio y atención al cliente	Obtener las herramientas necesarias para brindar un servicio excelente y así obtener la satisfacción de los clientes.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Atender las interacciones proporcionando un servicio de excelente calidad.	2 horas
Febrero	Escucha activa y empática	Identificar las pautas esenciales para aprender a escuchar activamente y así generar empatía.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Comprender genuinamente la necesidad del cliente para poder proporcionar una solución, manteniendo empatía durante la interacción.	2 horas
Marzo	Ortografía y redacción	Aprender a producir textos que contengan los elementos gramaticales y sintácticos para expresar una idea con fluidez claridad dentro del ámbito laboral.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Redactar textos que cumplan con las reglas ortográficas para que la comunicación sea clara.	4 horas
Abril	Manejo de voz	Identificar los elementos a entrenar para mejorar el tono, expresividad, volumen, ritmo, pausas y cadencia de la propia voz.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Utilizar asertivamente la voz logrando así una comunicación profesional.	2 horas
Mayo	Sondeo y perfilamiento de clientes	Comprender la importancia de realizar un correcto sondeo a los clientes con el fin de identificar sus necesidades y brindar una respuesta correcta y completa.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Realizar las preguntas adecuadas para lograr comprender la necesidad del cliente.	2 horas
Junio	Comunicación efectiva	Transformar las conversaciones cotidianas en efectivas a través del uso de diferentes estrategias.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Utilizar las palabras adecuadas para dirigirse hacia los clientes.	2 horas
Julio	Inteligencia emocional	Identificar y controlar las emociones para el logro de las propósitos.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Tener la capacidad para entender y analizar la información y utilizarla de forma asertiva.	2 horas
Agosto	Accountability	Reconocer cómo influye la responsabilidad y la actitud en el ámbito laboral al momento de desempeñar las funciones que demanda un puesto de trabajo.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Cumplir las actividades en tiempo y forma de manera correcta y positiva.	2 horas
Septiembre	Trabajo en equipo	Realizar peticiones asertivas y compromisos sólidos con el equipo de trabajo para que las actividades en conjunto se realicen.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Facilitar el cumplimiento de objetivos e incrementar la motivación.	2 horas
Octubre	Administración del tiempo	Aprender a identificar los elementos para una óptima administración del tiempo y poner en práctica técnicas para aumentar la productividad estableciendo metas y objetivos.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Mejorar el desempeño de las tareas y obtener los resultados en los tiempos estipulados.	2 horas
Noviembre	Manejo del estrés	Conocer las estrategias preventivas del estrés y las técnicas que ayudan a contrarrestarlo con la finalidad de favorecer la calidad de vida personal y personal.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Controlar el estrés para poder tener un balance de vida.	2 horas
Diciembre	Negociación constructiva	Aprender a manejar los conflictos de forma provechosa para lograr acuerdos en común.	Evaluación escrita	Calificación mínima aprobatoria 9.0	Tener la capacidad para escuchar, negociar y establecer acuerdos.	2 horas

Documento - 5.1 Reclutamiento - 3.7 Capacitación - Programa de capacitación continua.

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos.

- **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

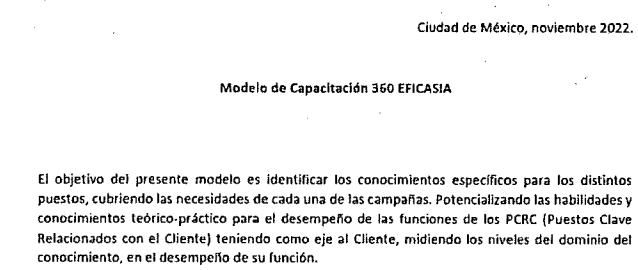
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Ciudad de México, noviembre 2022.

Modelo de Capacitación 360 EFICASIA

El objetivo del presente modelo es identificar los conocimientos específicos para los distintos puestos, cubriendo las necesidades de cada una de las campañas. Potencializando las habilidades y conocimientos teórico-práctico para el desempeño de las funciones de los PCRC (Puestos Clave Relacionados con el Cliente) teniendo como eje al Cliente, midiendo los niveles del dominio del conocimiento, en el desempeño de su función.

Imagen documento - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

4.11.5.1. El Modelo de Capacitación requerirá:

Análisis de las necesidades.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a identificar las habilidades específicas que se necesitan para desarrollar el trabajo, analizar las habilidades y las necesidades de los PS-I actuales, de los futuros ingresos y desarrollar objetivos específicos y medibles en conocimientos y desempeño. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por Infocredit, S. de R.L. de C.V. para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento"**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

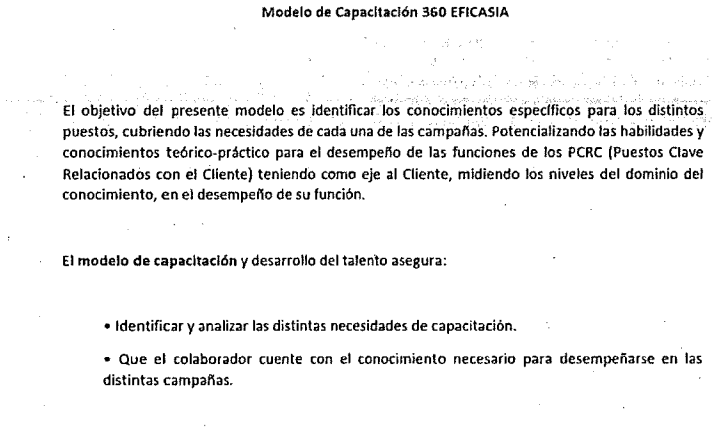
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

documento "3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)



Modelo de Capacitación 360 EFICASIA

El objetivo del presente modelo es identificar los conocimientos específicos para los distintos puestos, cubriendo las necesidades de cada una de las campañas. Potencializando las habilidades y conocimientos teórico-práctico para el desempeño de las funciones de los PCRC (Puestos Clave Relacionados con el Cliente) teniendo como eje al Cliente, midiendo los niveles del dominio del conocimiento, en el desempeño de su función.

El modelo de capacitación y desarrollo del talento asegura:

- Identificar y analizar las distintas necesidades de capacitación.
- Que el colaborador cuente con el conocimiento necesario para desempeñarse en las distintas campañas.

Imagen - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

Planteamiento.

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. oferta y se compromete a 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 de EL INSTITUTO. Los resultados, los periodos de revisión y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por Infocredit, S. de R.L. de C.V. para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Validación.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a identificar y ajustar el modelo de capacitación acorde a las necesidades de las campañas de EL INSTITUTO, aun considerando si se presenta a un público representativo reducido. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por Infocredit, S. de R.L. de C.V. para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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).

Aplicación.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete aplicar el modelo de capacitación usando técnicas como: capacitación práctica, aprendizaje programado, actividades en piso, actividades simuladas y actividades audiovisuales entre otras. El modelo puede ser adecuado a petición del personal de EL INSTITUTO conforme a las necesidades de las campañas. Los resultados y procedimientos serán considerados como un reporte entregable por Infocredit, S. de R.L. de C.V. para ser validados en el tiempo que establezca el personal asignado por EL INSTITUTO. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

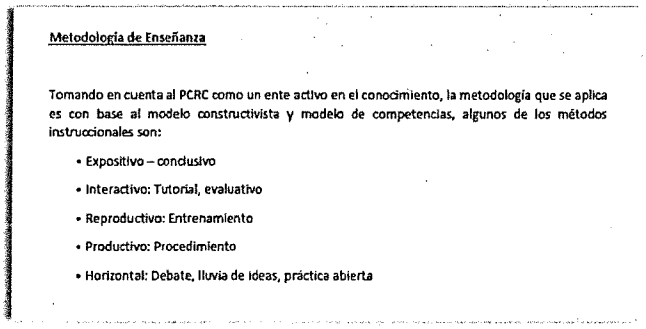
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de Enseñanza

Tomando en cuenta al PCRC como un ente activo en el conocimiento, la metodología que se aplica es con base al modelo constructivista y modelo de competencias, algunos de los métodos instruccionales son:

- Expositivo – conclusivo
- Interactivo: Tutorial, evaluativo
- Reproductivo: Entrenamiento
- Productivo: Procedimiento
- Horizontal: Debate, lluvia de ideas, práctica abierta

Imagen – documento 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

Evaluación, Control y Seguimiento.

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

- Normas de evaluación

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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.

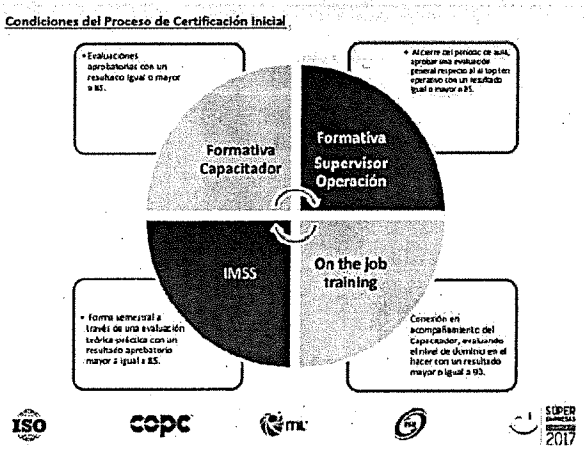


Imagen documento - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

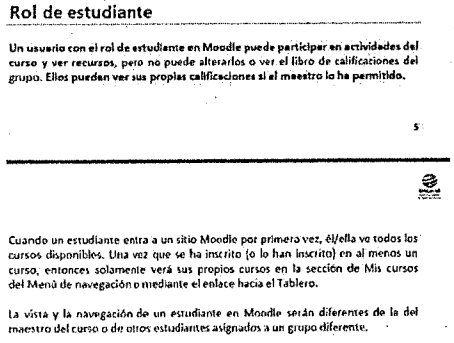
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Rol de estudiante

Un usuario con el rol de estudiante en Moodle puede participar en actividades del curso y ver recursos, pero no puede alterarlos o ver el libro de calificaciones del grupo. Ellos pueden ver sus propias calificaciones si el maestro lo ha permitido.

Cuando un estudiante entra a un sitio Moodle por primera vez, él/ella ve todos los cursos disponibles. Una vez que se ha inscrito (o lo han inscrito) en al menos un curso, entonces solamente verá sus propios cursos en la sección de Mis cursos del Menú de navegación o mediante el enlace hacia el Tablero.

La vista y la navegación de un estudiante en Moodle serán diferentes de la del maestro del curso o de otros estudiantes asignados a un grupo diferente.

Imagen documento - 3.1 Capacitación - Manual de uso de Moodle

Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos y métodos que usará para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos más no limitativos. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.3 Calidad - Consulta en línea e histórica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

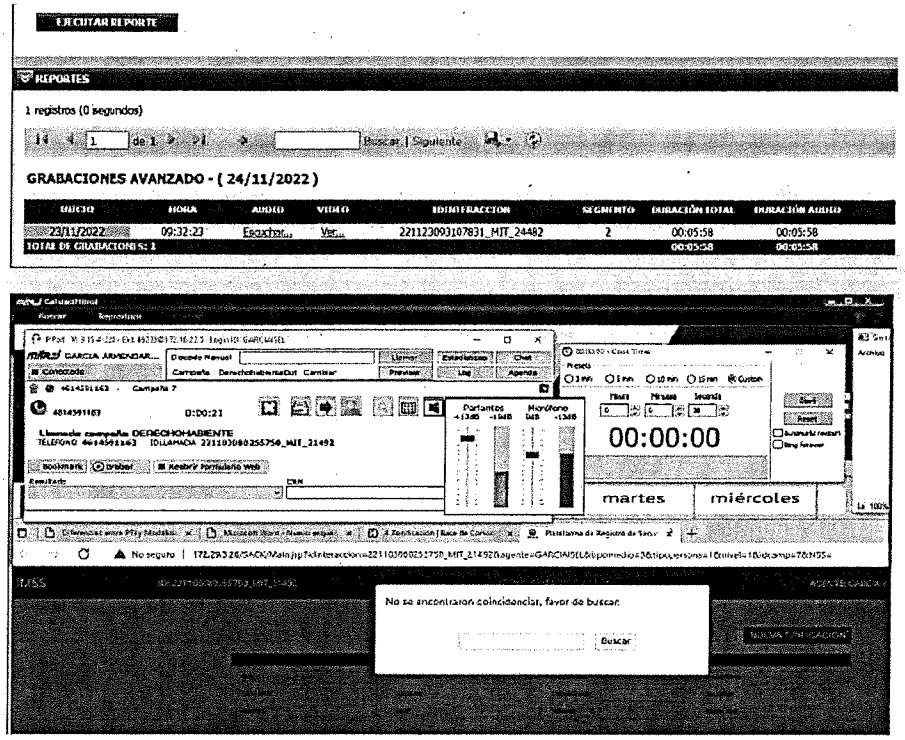


Imagen - 1.3 Calidad - Consulta en línea e histórica

Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas de EL INSTITUTO, esto se deberá realizar y

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

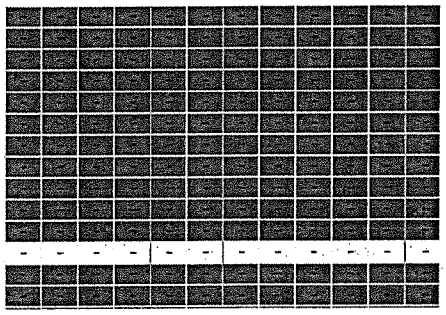
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

entregar como mínimo bimestralmente durante la vigencia del contrato. . **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Cronograma Servicio Integral de CCIMSS 2022-2024", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, que incluirá el calendario de capacitaciones periódicas para la totalidad de los agentes que se destinen a la prestación del servicio de las campañas de EL INSTITUTO considerando los resultados de las evaluaciones aplicadas para la totalidad de los agentes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Cronograma Servicio Integral de CCIMSS 2022-2024", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

- **Analista de dimensionamiento o de Work Force Managment:**
- **Analista de Calidad:**
- **Gerente de Gestión de Proyectos:**
- **Analista de Mesa de Ayuda:**
- **Recursos Humanos, Capacitación y Aseguramiento de Calidad.**
- **Capacitación inicial, EL INSTITUTO de manera inicial capacitará en tem**
- **Mi representada Infocredit, S. de R.L. de C.V., presentará con su propu**
- **Capacitación periódica durante la vigencia del contrato.**
- **Referente al personal para inicio de operaciones por parte de mi repres**
- **Proceso de Capacitación y Desarrollo.**
  - Programa de capacitación para las campañas del CCIMSS detectando áreas prioritar
  - Calendario de evaluaciones para la totalidad de los agentes que se destinen a la pres
  - Plan de trabajo para la capacitación en procesos de atención al solicitante, que inclu
- **El Modelo de Capacitación requerirá:**



Cronograma

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

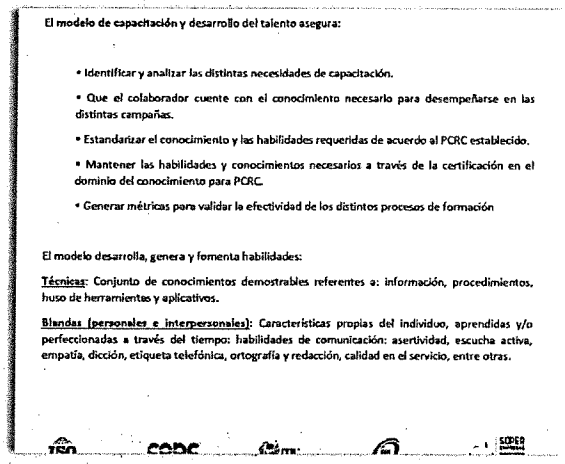
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. oferta e incluye como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acredite los recursos y métodos que usará para el programa de capacitación para el personal durante la vigencia del contrato. . **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



El modelo de capacitación y desarrollo del talento asegura:

- Identificar y analizar las distintas necesidades de capacitación.
- Que el colaborador cuente con el conocimiento necesario para desempeñarse en las distintas campañas.
- Estandarizar el conocimiento y las habilidades requeridas de acuerdo al PCRC establecido.
- Mantener las habilidades y conocimientos necesarios a través de la certificación en el dominio del conocimiento para PCRC.
- Generar métricas para validar la efectividad de los distintos procesos de formación

El modelo desarrolla, genera y fomenta habilidades:

Técnicas: Conjunto de conocimientos demostrables referentes a: información, procedimientos, huso de herramientas y aplicativos.

Blandas (personales e interpersonales): Características propias del individuo, aprendidas y/o perfeccionadas a través del tiempo: habilidades de comunicación: asertividad, escucha activa, empatía, dicción, etiqueta telefónica, ortografía y redacción, calidad en el servicio, entre otras.

Imagen documento - 3.3 Capacitación - Modelo de Capacitación EFICASIA

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. oferta e incluye como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acredite los recursos y métodos que usará para el programa de reclutamiento del personal durante la vigencia del contrato.

Las evaluaciones a el personal a que se refiere el presente Anexo Técnico serán enviadas por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. y validadas por personal de EL INSTITUTO, revisadas de manera bimestral.

[redacted]

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta e incluye como parte de su propuesta técnica el detalle, documentación con los que acredite los recursos y métodos que usará para el programa de calidad para el personal durante la vigencia del contrato **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.1 Calidad - Proceso de Monitoreo en linea" y "1.8 Calidad - PMT-CLD-MIRT-02 Monitoreo de Calidad Rev. 13", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

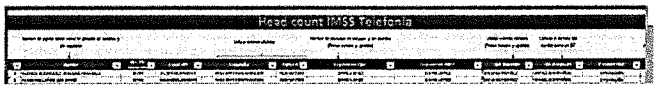
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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		Monitoreos en línea	
	Emisión: 24/11/2022		
	Clasificación: Uso Interno		Vigencia: 2 años

1 Operaciones compartirá al Supervisor de Calidad un archivo denominado "HC Mensual" que contendrá los datos de No. De Empleado, Login AT, campaña, Turno, Supervisor Operativo y/o Administrativo, por medio de correo electrónico.



1.1 Calidad - Proceso de Monitoreo en línea

5 DIAGRAMA

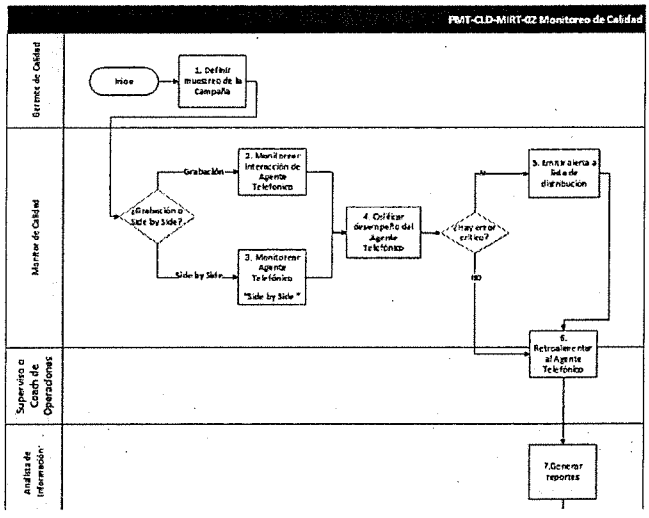


Imagen de documento - 1.8 Calidad - PMT-CLD-MIRT-02 Monitoreo de Calidad Rev. 13

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 realizarán evaluaciones de calidad de forma periódica al personal de Infocredit, S. de R.L. de C.V. del servicio de CCIMSS según lo determinen EL INSTITUTO considerando:

- En caso de calificación menor a 85 en la evaluación, el agente deberá ser retirado de la operación en piso y ser incluido en un nuevo proceso de capacitación. Sólo en caso de obtener la calificación aprobatoria en la nueva evaluación podrá reincorporarse a la campaña.
- Tanto en el proceso de selección como en las evaluaciones de calidad, el personal propuesto por Infocredit, S. de R.L. de C.V. para brindar el servicio, si se da una segunda calificación reprobatoria, el PS-I no deberá ser considerado para brindar el servicio al Instituto. Las áreas requirentes de EL INSTITUTO validarán a los PS-I por campaña y medio de captación.
- Los supervisores de las campañas CCIMSS antes de su liberación a operación deberán contar con el VoBo del administrador de la campaña o el personal designado por EL INSTITUTO.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "5. RRHH, Capacitación, Calidad y Reclutamiento" documento "1.9 Calidad FORMATO DE MONITOREO IMSS", los cuales forman parte del soporte**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

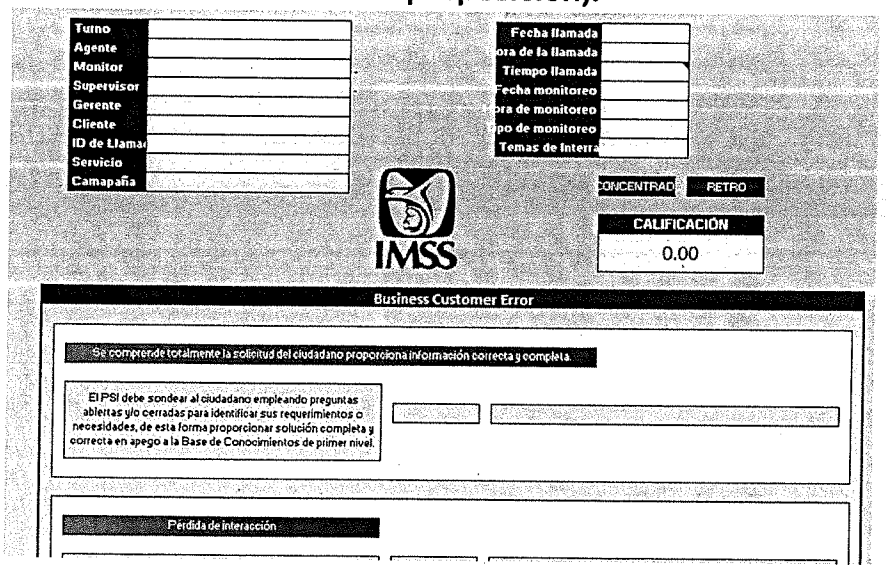
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).



Documento - 1.9 Calidad FORMATO DE MONITOREO IMSS

- 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.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.12. Disponibilidad de la Infraestructura

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a verificar al menos una hora antes de que inicie la ventana de servicio, o en el momento que personal de EL INSTITUTO así lo solicite, la disponibilidad de la infraestructura ofertada y notificar al personal designado por EL INSTITUTO , por el medio que éste determine, la operación normal o en su caso, algún incidente que impacte la operación y los niveles de servicio establecidos, describiendo las causas del incidente así como el tiempo estimado de recuperación del servicio, informando el detalle del incidente y el grado de avance cada 20 minutos hasta su solución al personal de EL INSTITUTO a cargo de cada campaña afectada y al área técnica, sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. se sujetará a la aplicación de las penas convencionales y deducciones establecidas en el presente Anexo Técnico y los Términos Condiciones del servicio de CCIMSS para el caso de incumplimiento en la prestación del servicio o la prestación deficiente del mismo.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la finalidad de que Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2021, la información expresada es solamente de carácter informativo y no representa un compromiso u obligación por parte de EL INSTITUTO respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades de EL INSTITUTO y de los peticionarios del servicio. Infocredit, S. de R.L. de C.V. documenta y detalla 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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	Nombre del Apendice	Campaña	2019 Interacciones Atendidas	2020 Interacciones Atendidas	2021 Interacciones Atendidas
DJ	Derechohabiente y Contribuyente	**Total DH&CB**	**2,277,782**	**2,594,739**	**2,079,744**
		Telefonía - Derechohabiente 1ª y 2ª Nivel	1,067,134	1,137,714	924,730
		Telefonía - Contribuyente 1ª y 2ª Nivel	712,139	747,981	602,527
		Chat - Derechohabientes 1ª y 2ª Nivel	163,153	302,568	241,854
		Chat - Contribuyentes 1ª y 2ª Nivel	332,195	299,520	256,750
		Mail - Derechohabiente 1ª y 2ª Nivel	32,506	26,100	-
		Mail Contribuyente 1ª y 2ª Nivel	3,617	2,805	-
		Persona Trabajadora del Hogar	39,706	47,177	30,765
		Empleador de personas trabajadoras del Hogar	27,242	30,865	22,718
DIR	Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	**Total DIR**	**918,405**	**654,105**	**1,233,980**
		Departamento de Incorporación y Recaudación "Atención"	20,316	48,602	65,271
		Departamento de Incorporación y Recaudación "Denuncias"	7,337	6,111	7,483
		Cobranza	847,524	560,440	1,092,695
		Sistema de Dictamen Electrónico del IMSS (SIDEIMSS)	10,186	7,983	6,590
		Servicio Integral de Registro de Obras de Construcción (SIROC)	27,222	18,178	19,478
		Verificación Personal	5,820	12,791	22,661
		Bono COVID	-	-	14,377
		Vacuna COVID	-	-	4,924
	Entrega De Medicamentos	**Total Entrega de Medicamentos**	-	**1,779,641**	**1,120,472**
		Entrega de Medicamentos	-	72,747	26,467
		Entrega de Medicamentos Out	-	1,706,894	1,094,005
DPES	Pensionados	**Total Pensionados**	**86,446**	**819,348**	**253,288**
		Pensionados Inbound	85,811	181,606	239,595
		Pensionados SMS	-	618,594	-
		Pensionados Blaster	-	8,081	-
		Pensionados Chat	635	11,067	13,693
	Centros Vacacionales & Unidad de Congresos	Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	29,118	11,707	19,481
	Nueva Normalidad	Nueva Normalidad	-	69,787	13,479
	Permiso COVID	Permiso COVID	-	-	53,240
	Bienestar Social	Bienestar Social	6,247	4,605	4,465
	Velatorios	Velatorios	3,612	3,868	2,371
DIDT	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19, Población general	**Total Población General**	-	-	**265,401**
		Captura Vacunación Chiapas - Capturas Realizadas	-	-	257,638
		Captura Vacunación Chiapas - Llamadas Realizadas Docentes	-	-	3,710
		Vacunación Chiapas	-	-	4,053
	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19	**Total Sistema Informático Nominal**	-	**17,648**	**1,034,408**
		Vacunación COVID 3MS	-	1,139	-
		Backoffice Vacunación	-	-	86
		Backoffice Vacunación SMS	-	2,706	-
		Soporte Vacunación 4 Skill (Médicos)	-	-	63,130
		Out Vacunación	-	-	124,872
		Vacunación Médicos Out - Llamadas	-	290	186,090
		Vacunación Médicos Out - Capturas	-	12,160	5,234
		Vacunación Médicos SMS	-	2,353	644,453
		Vacunación Médicos Mail	-	-	14,543
	Certificados de Vacunación Nacional	**Total Certificados de Vacunación Nacional**	-	-	**193,160**
		Certificado de Vacunación - Correcciones Realizadas	-	-	180,669
		Certificado de Vacunación - Llamadas Realizadas	-	-	12,491
CONAPO	Planificatel - Yo decido	Planificatel - Yo decido	3,872	3,200	5,024
OIC	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)	21,546	27,498	43,670

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 volumetría que se proporciona en el 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 seconsidera como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades de EL INSTITUTO.

4.13. Difusión del CCIMSS.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta la elaboración y entrega del material para la difusión de cada una de las campañas que integran el CCIMSS.

Para tal efecto, 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 considerando lo siguiente **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en el documento Metodología de nuestra propuesta técnica, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 material será 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.

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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta al IMSS, los procesos para la implementación, desarrollo, estabilización, operación y administración necesarios para la correcta prestación del servicio CCIMSS **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en el documento "Metodología" y carpeta "8. Procesos" (todos los documentos), los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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).

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta 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 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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. contará con un periodo de 5 días hábiles 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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicado realizará su implementación para cual contará en un plazo no mayor a 60 días naturales, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá presentar al

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. de manera conjunta con el IMSS.

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 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.

4.15. De las instalaciones del CCIMSS.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. se compromete e incluye en su oferta la descripción y detalle de todo lo necesario para la operación del CCIMSS acordes con los niveles de servicios y funcionalidades descritos en el presente Anexo técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, conteniendo las herramientas electrónicas y licenciamiento de monitoreo, reporteo, bases de datos y demás funcionalidades que se requieran para proveer el servicio CCIMSS las cuales formarán parte de la Solución Tecnológica ofertada **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" documentos todos y la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documentos "4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**.

Objetivo

El manual de los reportes ACD tiene como objetivo la **presentación, descripción y explicación de las distintas aplicaciones de los reportes** de la plataforma MitCT-PE, para obtener las métricas de la operación e **impulsar una mejora en el rendimiento** y la calidad de las comunicaciones del Centro de Contacto a través de la información de la operación.

Alcance

El sitio web de los Reportes ACD proporciona informes completos de la información de gestión del Centro de Contacto en un formato flexible y fácil de usar. Las opciones de configuración permiten a los usuarios especificar los informes que desea ver, los rangos de fechas de la información y el formato en que lo quieren presentar. Una estructura de datos flexible permite que pueda configurarse el acceso a los reportes de acuerdo con la jerarquía de cada usuario.

Sus características de partición y profundidad permiten a los usuarios presentar registros y tablas en vistas de la forma más conveniente, por lo que rápidamente se pueden descubrir las tendencias y las causas raíz que interesan al negocio. La herramienta hace que sea fácil de comparar la información de grupos, campañas u otra categoría que interese con métricas universalmente utilizadas y aceptadas en centros de contacto.

Documento Manual - 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. se compromete y oferta un Centro de Contacto principal y un Centro de Contacto alterno para operaciones en instalaciones propias o arrendadas; para lo cual deberá incluir en su propuesta técnica la descripción detallada y documentación con la que acredite que las instalaciones del Centro de Contacto ofertado cumplen a menos los siguientes puntos:

- Las instalaciones del Centro de Contacto principal y alterno ofertados son propias o arrendadas, para lo cual incluye 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 especifica el uso del inmueble es para centro de contacto, **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "7. Inmuebles, archivo fotográfico", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

CONVENIO MODIFICATORIO AL CONTRATO DE SUBARRENDAMIENTO DE FECHA 01 DE SEPTIEMBRE DE 2020, EN LO SUCESIVO "EL CONTRATO" RESPECTO DEL INMUEBLE UBICADO EN LA CALLE MORAS, NÚMERO 313, EN LA COLONIA DEL VALLE, ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO, EN LO SUCESIVO "EL INMUEBLE", QUE CELEBRAN POR UNA PARTE (I) LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA "UBIRENT" S.A.P.I. DE C.V, REPRESENTADA POR EL SEÑOR JUAN CARLOS HERRERA VELHAGEN EN LO SUCESIVO INDISTINTAMENTE "EL SUBARRENDADOR" Ó "UBIRENT"; POR OTRA PARTE (II) LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA "SERVACOM SERVICIOS, ASESORÍA Y COMERCIO" S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR GERARDO BECERRIL BECERRIL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA INDISTINTAMENTE COMO "SERVACOM" Ó "EL CEDENTE", Y (III) LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA "INFOCREDIT" S. DE R.L. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR ALEJANDRO CANASI LOZANO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA INDISTINTAMENTE COMO "INFOCREDIT" Ó "EL CESIONARIO", MISMAS A LAS CUALES, DE MANERA CONJUNTA Y GENERAL SE LES DENOMINARÁ COMO "LAS PARTES", CON LA COMPARECENCIA DE LA SOCIEDAD DENOMINADA "IKÉ GRUPO EMPRESARIAL", S DE R.L. REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR JOSÉ FERNANDO CANASI LOZANO, EN LO SUCESIVO "EL FIADOR" QUIENES ACUERDAN SUJETARSE AL TENOR DE LO ESTABLECIDO EN LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

ANTECEDENTES

ÚNICO. – Declaran las partes de manera expresa que, en fecha primero de septiembre del 2020, celebraron un Contrato de Subarrendamiento respecto del inmueble ubicado en la Calle Moras.

Contrato - 1.2 - Contrato Subarrendamiento Moras

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 el acceso al área de sites de cómputo donde se encuentra la infraestructura en operación de las campañas CCIMSS cuenta con al menos 2 factores de autenticación siendo al menos uno de ellos, control biométrico; para acreditar este requisito se presenta evidencia fotográfica en las que se pueda apreciar los factores autenticación ofertados. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "7. Inmuebles, archivo fotográfico" documento "4.2 - Archivo fotográfico - Imagnes site Moras", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

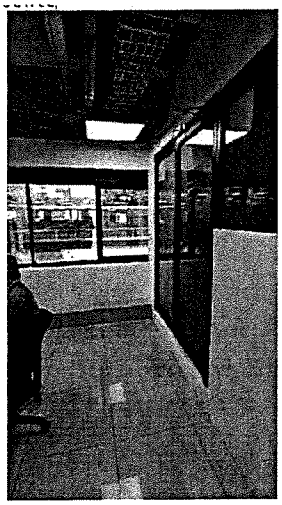
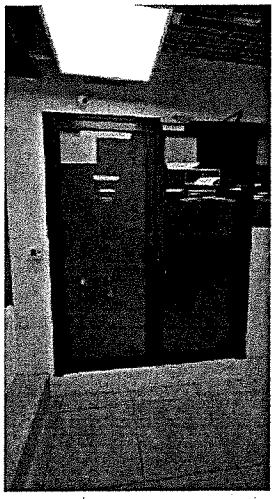



Imagen - 4.2 - Archivo fotográfico - Imagnes site Moras

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 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 presenta fotografías en las que se puede apreciar el sistema de circuito cerrado así como los contratos o pólizas de mantenimiento vigentes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "7. Inmuebles, archivo fotográfico" documento "4.3 - Archivo Fotográfico - Seguridad, CCTV, UPS, Planta de emergencia" y "Bitácoras de Mantenimiento", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

CCTV Operaciones Centro Moras
Piso 3



Imagen de 4.3 - Archivo Fotográfico - Seguridad, CCTV, UPS, Planta de emergencia

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

CODIGO: SGIUDF11 REV. 00 23/10/2019
INFORMACIÓN NIVEL 2: USO INTERNO (RESERVADO)

EFICASIA

BITACORA DE REVISION DE SEGURIDAD Y ACCESO TOLUCA — FECHA: 31/10/2022 — MENSUAL

INSTALACIONES		ABAS.AGUA	ACCESO A PUERTAS: POR TARJETA A EFICASIA	ACCESO A PUERTAS: EMERGENCIA	ALARMA INCENDIO	CCTV	MANTENIMIENTO PREVENTIVO: INST. ELECT. ESTACIONES	EXTINTORES VIGENCIA	AIRE ACD MINI SPLIT	SERV. SI	SERV. NO	LIMPIEZA
HRS.	07:30	OK	N/A	OK	OK	OK						
	14:30	OK	N/A	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X		OK
PISO PB		OBSERVACIONES: FUMIGACION OFICINAS, SANITARIOS, COMEDOR, LOCKERS, INTERIOR Y EXTERIOR DE LAS INSTALACIONES. 23/10/2022					OBSERVACIONES: MANTTO. PLANTA DE EMERGENCIA 126 HH 17/10/2022 (MANTTO. MAYOR)					

INSTALACIONES		ELEVADORES	ACCESO A PUERTAS: POR TARJETA A EFICASIA	ACCESO A PUERTAS: EMERGENCIA	ALARMA INCENDIO	CCTV	MANTENIMIENTO PREVENTIVO: PLANTA EMERGENCIA	AIRE ACD (LAVADORA DE AIRE)	MINI SPLIT	SERV. SI	SERV. NO	INST. ELECT. ESTACIONES
HRS.	07:30	N/A	N/A	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X		OK
	14:30	N/A	N/A	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X		OK
PISO PB							OBSERVACIONES: MANTTO S.A. 12 EQUIPOS MINISPLIT 08/10/2021 / MANTTO PREVENTIVO A LAVADORA DE AIRE 08/10/2022					
	20:00	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	IDF PB:	X		OK

ACTIVIDADES PERMANENTES: REVISION SITE (2) EQUIPO AIRE ACONDICIONADO, INSTALACION ELECTRICA, ABASTECIMIENTO DE AGUA EN BAÑOS Y DESPACHADORES, FUGAS DE AGUA Y LIMPIEZA EN GENERAL — OBS.

HRS.	RANGO 9:00-21:00	LIMPIEZA	ALARMA	CCTV	INST. ELECT. ESTACIONES	EXTINTORES VIGENCIA	AIRE ACD	SERV. SI	SERV. NO	
								X		OK
								X		OK
		OK	OK	OK	OK	OK	OK	X		OK

PISO PB	OBSERVACIONES: SE REALIZA LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN DE LOCKERS 28/10/2022

HRS.	RANGO 9:00-21:00	LIMPIEZA	ALARMA INCENDIO	CCTV	INST. ELECT. ESTACIONES	EXTINTORES VIGENCIA	MANTENIMIENTO PREVENTIVO: AIRE ACD	MINI SPLIT	SERV. SI	SERV. NO
		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	X	

PISO PB						
HRS.	RANGO 9:00-21:00	ACCESO A PUERTAS: CCTV	ACCESO A PUERTAS: EMERGENCIA	ALARMA INCENDIO	AIRE ACD	LIMPIEZA
PISO PB		OK	OK	OK	OK	OK

INCIDENCIAS SIGNIFICATIVAS SOBRE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABLE	REVISÓ/ VISTO BUENO	SIN DETECCIÓN — REVISIÓN AL SISTEMA DE ACCESO ELECTRÓNICO			
		PRUEBA DE ACCESOS Y ...	N/A	REVISIÓN AL INVENTARIO DE TARJETAS	N/A

Imagen - 3.9 Bitácora de Mantenimiento - Seguridad y Acceso Centro Toluca octubre 2022

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

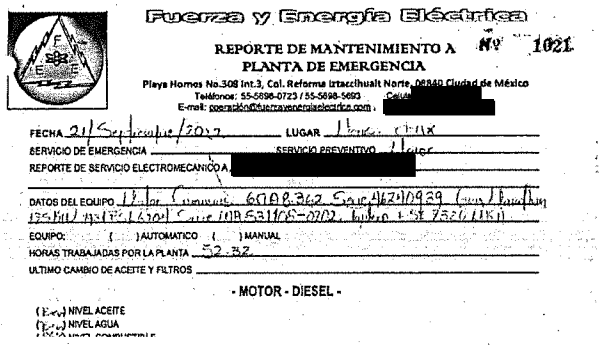
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,


Fuerza y Energía Eléctrica

REPORTE DE MANTENIMIENTO A PLANTA DE EMERGENCIA Nº 1021

Playa Homos No.308 Int.3, Col. Reforma Iztaccihuatl Norte, 06840 Ciudad de México
Teléfonos: 55-5696-0723 / 55-5696-5693 Celular [redacted]
E-mail: operación@tierravenenergiaelectrica.com [redacted]

FECHA 21/Septiembre/2022 LUGAR [illegible]
SERVICIO DE EMERGENCIA SERVICIO PREVENTIVO [illegible]
REPORTE DE SERVICIO ELECTROMECANICO A [redacted]

DATOS DEL EQUIPO [illegible]
EQUIPO: ( ) AUTOMATICO ( ) MANUAL
HORAS TRABAJADAS POR LA PLANTA 52.32
ULTIMO CAMBIO DE ACEITE Y FILTROS

- MOTOR - DIESEL -

(Ex) NIVEL ACEITE
(Ex) NIVEL AGUA

Imagen 3.18 Bitácora de Mantenimiento - Seguridad y Acceso Centro Moras septiembre 2022

- Que cuenta con detectores y alarma de fuego, humo, así como supresores de incendio en el SITE y en las áreas operativas y piso de operaciones, involucradas con la operación del CCIMSS; para acreditar este requisito presenta evidencia fotográfica. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "7. Inmuebles, archivo fotográfico" documento "4.3 - Archivo Fotográfico - Seguridad, CCTV, UPS, Planta de emergencia", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

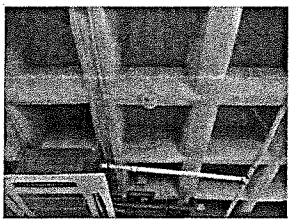
www.eficasia.com

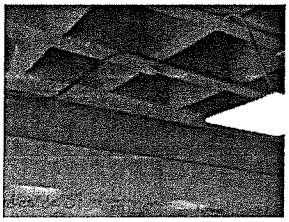
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Detectores de Humo Operaciones Centro Moras
Piso 3



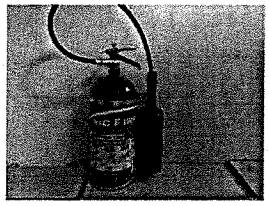


Detectores de humo portátil Mca. Steren

Extintores SITE Centro Moras
Piso 2







Extintor de CO2 de 4.5 Kg Vigencia Julio 2022.
Extintor de CO2 de 4.5 Kg Vigencia Julio 2022.
Agente Limpio de 4.5. Kg Vigencia Julio 2022.

4.3 - Archivo Fotográfico - Seguridad, CCTV, UPS, Planta de emergencia

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

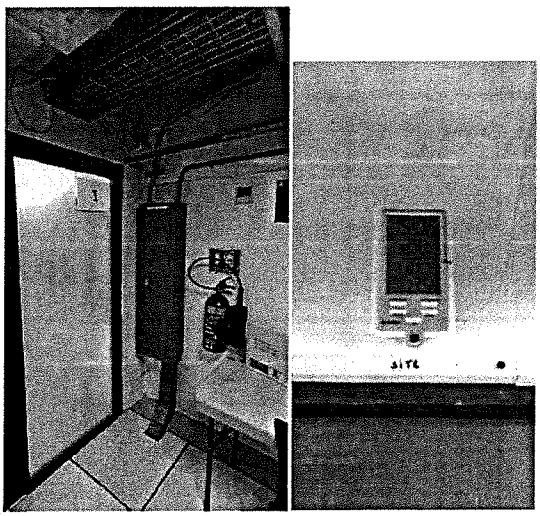
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 - Archivo Fotográfico - Seguridad, CCTV, UPS, Planta de emergencia

- Que cuenta con la solución tecnológica ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. y que incluye el uso de Active Directory (Administración de identidades); para acreditar este requisito presenta el licenciamiento vigente. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.2 Servidores - Diseño de Activ Directory", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

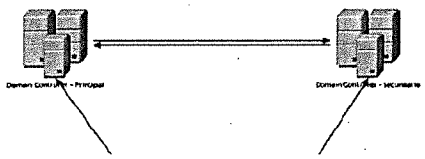
Active Directory en Eficasia

En Eficasia contamos con un Active Directory con HA, lo cual nos proporciona asegurar el correcto funcionamiento de todo lo que esta relacionado con el AD, como son las funciones de:

- File Share
- DHCP
- DNS
- GPO
- Entre otras

Diagrama de AD

A continuación, se muestra un diagrama de la configuración del árbol extendido del Active Directory:



Documento - 4.2 Servidores - Diseño de Activ Directory

- La solución tecnológica ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye el acceso a la Intranet Institucional en los equipos que designe el personal asignado por las áreas usuarias de las campañas y EL INSTITUTO; para acreditar este requisito presenta carta bajo protesta de decir verdad en la que manifiesta que incluirá los accesos requeridos en este punto **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Manifiestos CCIMSS CDMX", los cuales forman parte del soporte y**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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).

- Que cuenta con Hardware y Software que garantiza operativa y técnicamente la operación en los principales componentes tecnológicos con los que oferta el servicio del CCIMSS (como son por mencionar algunos: enlaces, firewalls, servidores de cómputo, servidor de telefonía o equivalente); para acreditar este requisito presenta evidencia fotográfica en las que se puede apreciar los números de serie, contratos con fabricantes y proveedores de la infraestructura propuesta, relación de la infraestructura ofertada y carta en hoja membretada del fabricante y firmada por su representante legal en la que manifieste que la infraestructura ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. se encuentra habilitada en las instalaciones ofertadas por el licitante. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.4 Servidores - Evidencias", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Servidores Aplicaciones Mitrol
- Base de Datos Mitrol
- Base de Datos Mitrol réplica
- PBX Mitrol
- Switch de Red

Infraestructura de equipo de cómputo



Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

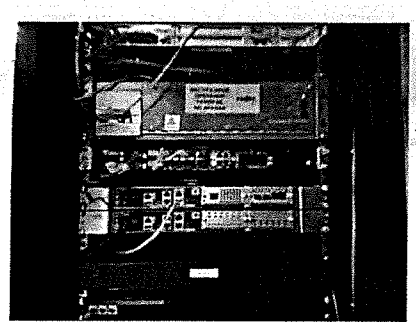
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

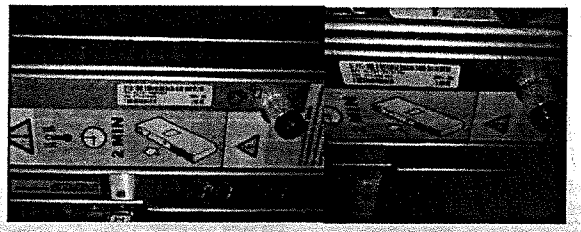
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cuenta 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 contará al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica; para acreditar este requisito deberá presentar evidencia documental en la que se verifique los antes requerido. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

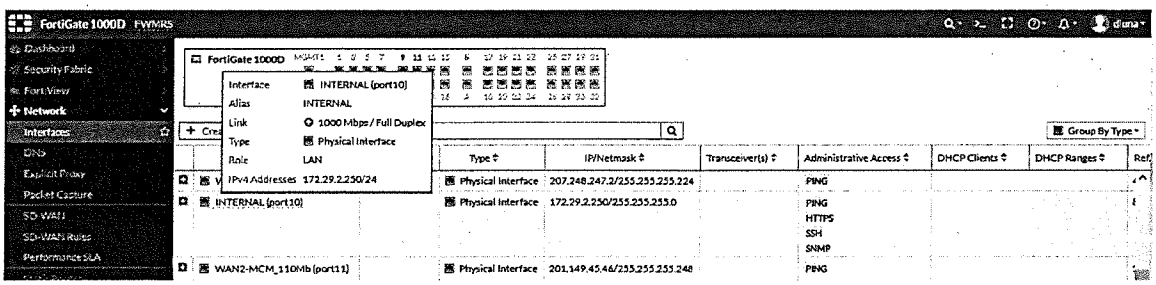
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 muestran las interfaces a GE a 1000 Mbps

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

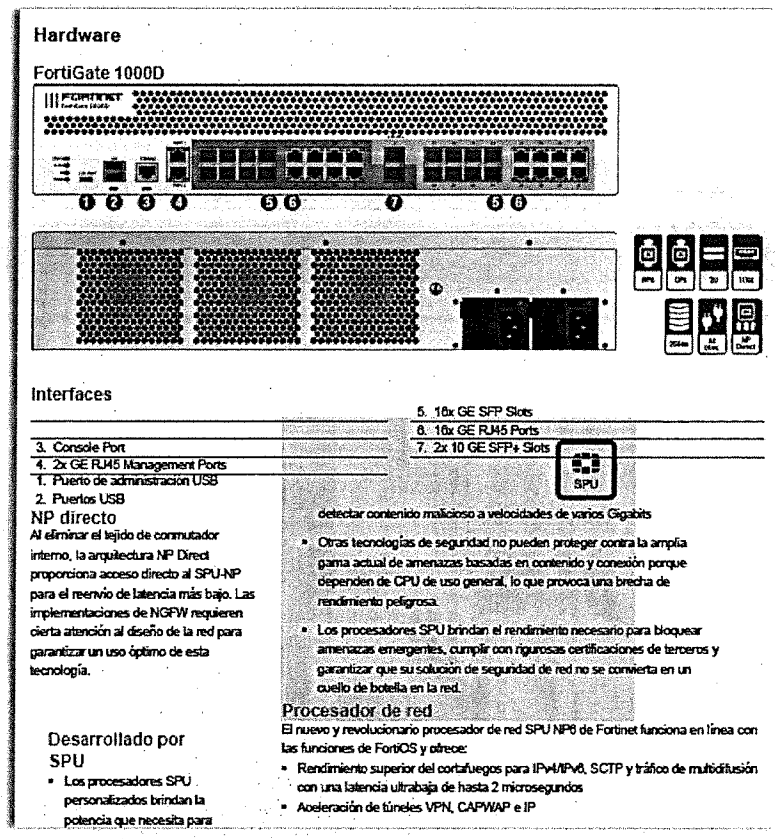
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Contará al menos con 4 interfaces 10/100/1000, RJ45 o fibra óptica

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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., en el ámbito de su competencia, se compromete y oferta dar cumplimiento a la legislación en materia de confidencialidad y protección de datos personales.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. será responsable de la seguridad de la información y en su caso de posibles ataques en los equipos con los cuales proporcionará el servicio de CCIMSS así como a la red y sistemas del IMSS con los cuales se interconecte, por lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. será responsable del uso, manejo, y en su caso, mal uso, abuso y manejo ilegal de la información de EL INSTITUTO , por lo anterior y de presentarse el supuesto, quedará sujeto a las penas convencionales o deductivas establecidas en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones.
- Los SITES de cómputo de Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuentan con los controles de humedad y temperatura que requiera la infraestructura instalada para atender los servicios del CCIMSS. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "7. Inmuebles, archivo fotográfico", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

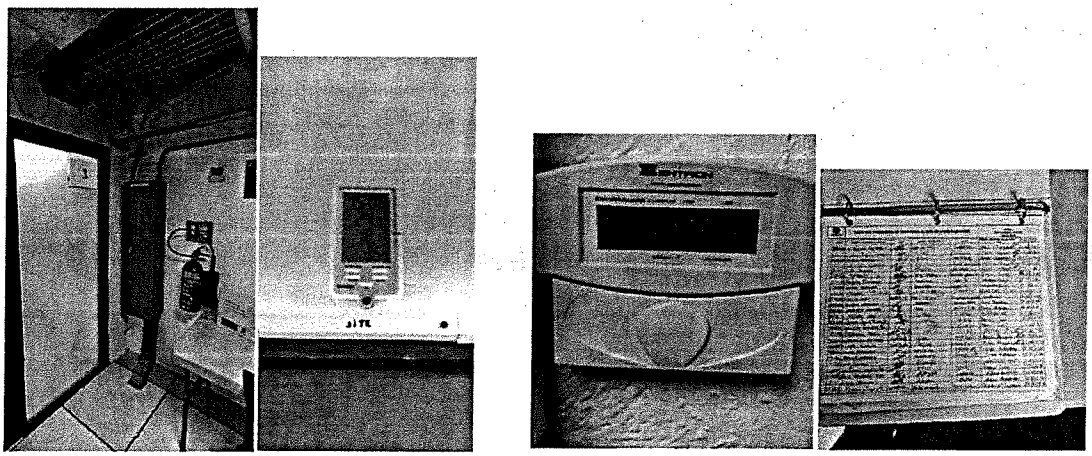
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Documento - 4.9 - Archivo fotográfico - imágenes site

- Interacción tecnológica de comunicaciones (voz y datos) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, que el IMSS considere necesarios para brindar los servicios y que se especificarán en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices y Términos y Condiciones.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta los servicios del CCIMSS cumpliendo con todos y cada uno de los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en el presente documento; así como también, debido a la importante y crítica operación del servicio CCIMSS requerida por EL INSTITUTO, Infocredit, S. de R.L.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. cumple al menos con lo siguiente **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Normas", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

- Cuenta con el certificado de calidad "**ISO 9001:2015**" de conformidad y cumplimiento a los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, cubriendo las necesidades mínimas que la misma considera como mínimos para la certificación en los procesos de centros de contacto avalado por algún organismo de certificación registrado en la Organización Internacional para la Estandarización (**"ISO"** por sus siglas en inglés); Infocredit, S. de R.L. de C.V. presenta 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.
- Cuenta con el certificado vigente correspondiente a "**SGSI**", que por sus siglas: (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) "**ISO 27001:2013**" 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). Infocredit, S. de R.L. de C.V. presenta 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 el documento.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Cuenta 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).
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. presenta como parte de su propuesta, las políticas y procedimientos certificados en el manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales, que cumplen con lo establecido en la normatividad vigente en materia de transparencia y datos personales (Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y subsecuente normatividad), así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables. Es necesario que las políticas y procedimientos certificados en manejo y seguridad de la información, así como de protección de datos personales que proponga Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluyen los requerimientos establecidos por cada responsable de campaña en los apéndices correspondientes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología" y en la carpeta "8. Procesos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 certificaciones antes requeridas están emitidas a nombre de Infocredit, S. de R.L. de C.V. y con las direcciones de los centros de contacto ofertados, estando vigentes al momento de la presentación de la proposición, así también Infocredit, S. de R.L. de C.V., en caso de resultar adjudicado, las mantendrá actualizadas durante la vigencia del contrato que en su caso llegue a adjudicarse.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye el link, código QR o datos de contacto en el cual el IMSS pueda verificar ante el órgano certificador la autenticidad de estas certificaciones.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye como parte de su propuesta técnica carta en hoja membretada firmada por su Alejandro Canasí Lozano representante legal en la que manifiesta que se compromete a mantener vigente o renovar las certificaciones indicadas en los párrafos anteriores durante la vigencia del contrato, debiendo proporcionar al Instituto la documentación probatoria de la vigencia sujetándose a la aplicación de las penas convencionales y deductivas correspondientes en caso de incumplimiento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "manifiestos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta un Centro de Contacto Alterno, el cual cumple con las mismas características, especificaciones y certificaciones del

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Contacto Principal, las cuales son descritas detalladas y documentadas en la propuesta técnica.



Centro de Contacto Principal



Centro de contacto Alterno

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.16. Características de las salas de capacitación del CCIMSS.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, describe, documenta y detalla en su proposición el cumplimiento de al menos los siguientes aspectos de las salas de capacitación para el CCIMSS:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta proveer al menos dos (2) aulas de capacitación en instalaciones de Infocredit, S. de R.L. de C.V..
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a proporcionar las salas de capacitación con equipos de cómputo acceso a Internet, (red Institucional e internet) equipo telefónico físico o virtual que permita el entrenamiento del personal a través de la simulación de interacciones dentro de la Solución Tecnológica ofertada, donde se lleve a cabo la operación de los servicios del CCIMSS, con al menos una capacidad de veinte (25) personas en cada aula, mismas que deberán estar disponibles para llevar a cabo las actividades de capacitación durante la vigencia del contrato. En caso de requerirse espacio para alojar un mayor número de personas, Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporcionará el espacio necesario.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

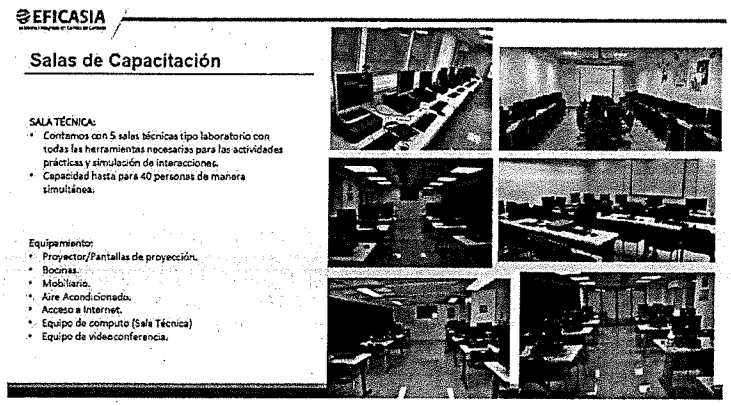
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Documento 3.11 Capacitación - Recursos técnicos de capacitación

- Todas las salas de capacitación contarán con las herramientas adecuadas, como proyectores, pizarrones, rota folios, equipos de cómputo con privilegios de administrador en la Solución Tecnológica ofertada, con opción de conexión al centro de datos de 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 de la campaña que se solicite.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

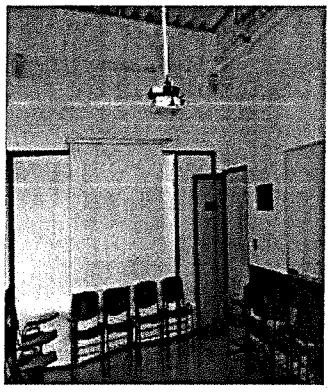
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 salas de capacitación contarán con el espacio suficiente para que el personal cuente con la comodidad necesaria para la realización de sus actividades.
- La capacitación del Infocredit, S. de R.L. de C.V. al personal MSS, se realizará en instalaciones de EL INSTITUTO .

4.17. De la infraestructura que deberá proveer el licitante.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicado presentará a más tardar un mes posterior al inicio del servicio CCIMSS los diagramas de interconexión físicos y

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

lógicos, los cuales incluirán lo relacionado a los respaldos de todos los componentes a utilizar para prestar el servicio CCIMSS, indicando detalladamente entre otros conceptos, la cantidad y anchos de banda de cada uno de los enlaces, troncales telefónicas, enlaces de datos a Internet y enlaces dedicados así como de todos los elementos involucrados en la solución tecnológica ofertada, lo anterior será presentado por cada campaña, 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.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá ofertar, la infraestructura tecnológica física y lógica para la habilitación del servicio CCIMSS que permitan verificar que 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). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2 . Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" y carpeta "2.8 Carta Mitrol - Capacidades Sistema" documento "2.8 Carta Mitrol - Capacidades Sistema" y todas las cartas, los cuales forman parte del soporte y complemento**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)

En estos servidores reside el motor de base de datos de MitCT donde se almacenan la métrica generada desde la operación y la configuración y parametrización de los distintos módulos de la plataforma, así como grabaciones de la gestión operativa. Según el volumen de datos generados y el nivel de procesamiento requeridos por la operación específica, estos servidores fueron adquiridos por parte de Eficasia para cada uno de los proyectos con las siguientes características:

- Servidor de Aplicaciones IMSS
- Procesador: Intel® Xeon® CPU E5-2630 v4 @ 2.20GHz 2.20GHz (2 procesadores)
- Memoria RAM: 16.0 GB
- Nombre del Equipo: MJTACO-SRV
- OS: Windows 2012 R2 Estándar

- Servidor de Replica y Reportaria IMSS
- Procesador: Intel® Xeon® CPU E5-2630 v4 @ 2.20GHz 2.20GHz (2 procesadores)
- Memoria RAM: 64.0 GB
- Nombre del Equipo: SRV-MIT-DBR
- OS: Windows 2012 R2 Estándar

- Servidor de Base de Datos IMSS
- Procesador: Intel® Xeon® CPU E5-2630 v4 @ 2.20GHz 2.20GHz (2 procesadores)
- Memoria RAM: 64.0 GB
- Nombre del Equipo: SRV-MIT-DB-REP
- OS: Windows 2012 R2 Estándar

- Servidor NAS IMSS
- Procesador: Intel® Xeon® CPU E5-2630 v4 @ 2.20GHz 2.20GHz (2 procesadores)
- Memoria RAM: 16.0 GB
- Nombre del Equipo: SRV-MIT-NAS
- OS: Windows 2012 R2 Estándar
- Almacenamiento 30 TB

Página 1

Amores No 615, Piso 1, Del Valle (03100) Benito Juárez Ciudad de México - +52 (55) 1579 5344

MTC TECHNOLOGY

Documento - 2.8 Carta Mitrol - Capacidades Sistema

- Infraestructura de datos (computadoras, bases de datos, CRM, y todo aquello necesario para la operación). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

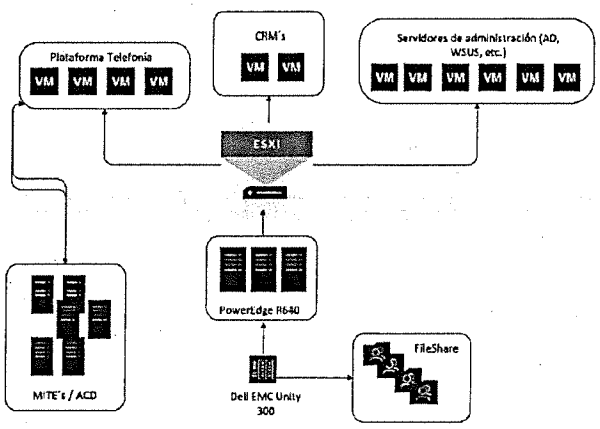
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de infraestructura actual



Como podemos observar en el diagrama, en la infraestructura de virtualización se encuentran actualmente los servidores de administración de usuarios y equipos, tales como:

- Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD)

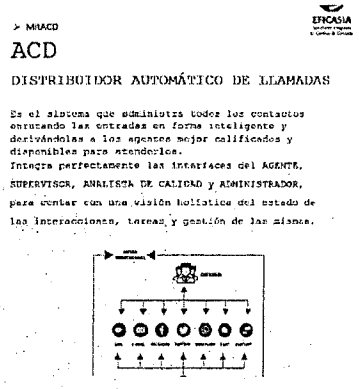


Imagen 4.5 Mitrol - Plataforma de Comunicaciones Mitrol de Eficasia

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR)

Entrantes

La estrategia del IVR genérico de Campañas Entrantes realiza las siguientes acciones:

1. Atiende
2. Consulta banda horaria/feriados
   - Si (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)

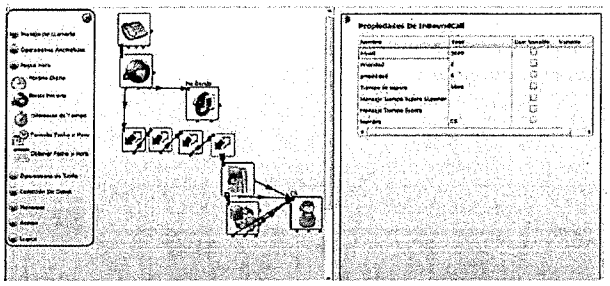


Imagen Administrador ACD de Mitrol

- Grabador de llamadas y grabador de las pantallas de los agentes.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

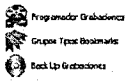
Grabaciones

Este menú contiene todos los módulos relacionados con la grabación del Centro de Contacto.

Lleva el registro de cada interacción ocurrida en el Centro de Contacto para uso futuro, procesos de supervisión y monitoreo y para la evaluación y calificación de agentes.

La herramienta se compone de los siguientes programas:

- Programador de Grabaciones
- Grupos de Tipos de Bookmarks
- Backup de Grabaciones



El módulo de grabación de Mitrol incorpora:

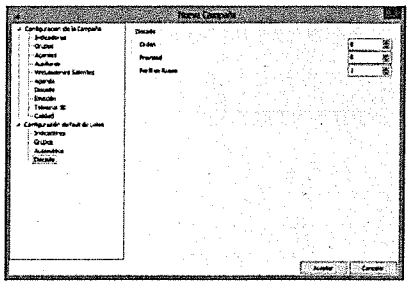
- La grabación de audio digital y de pantalla del agente, sincronizada.
- El monitoreo de la calidad de atención (QM).
- El análisis de audio para poder realizar el análisis de la experiencia del cliente.
- Detección de palabras claves.
- Detección de emociones.

Imagen Administrador ACD de Mitrol

- Marcador o discador asistido, progresivo o automático y predictivo.

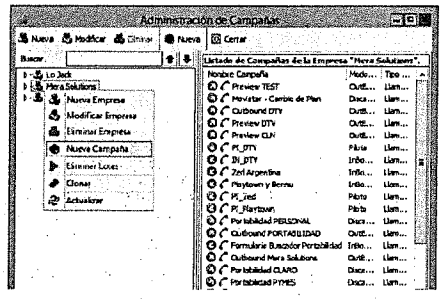
Módulo Discado

Orden: Define el orden en el que se va a discar un lote determinado dentro de esta campaña.
Prioridad: Define la prioridad de un lote dentro de esta campaña con respecto a los demás discadores para utilizar los recursos de discado.
Perfil de Ruteo: Define el acceso de los usuarios a los distintos servicios (Acceso a llamadas locales, nacionales, internacionales, etc.)



Crear una campaña de Discador Predictivo

Para crear una campaña de Discador Predictivo se debe ir al módulo Campañas, seleccionar una empresa y hacer clic en Nueva Campaña. Esto abrirá la ventana de creación de una nueva campaña, donde se deberá seleccionar Discador Predictivo del menú desplegable y completar los datos seleccionados.



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

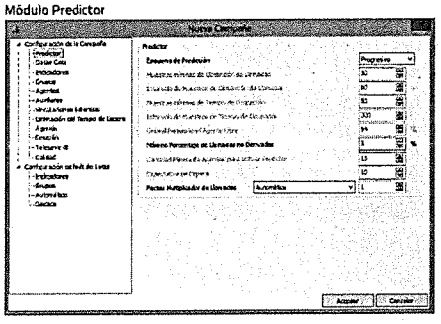
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Predictor



Esquema de Predicción:

- **Progresivo:** Dispara una llamada cuando un agente está libre.
- **Predictivo:** Dispara llamadas en función de los tiempos de conversación y de contactación promedio de llamada de voz viva.
- **Encolador:** Dispara llamadas para mantener el largo de la cola de atención de esta campaña en un valor constante.
- **Funcionalidad Preview:**

Imagen Administrador ACD de Mitrol

- Todos aquellos componentes principales de solución tecnológica propuesta incluyendo seguridad informática perimetral y componentes de su solución central, así como los componentes de la solución ofertada. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" y la carpeta "2 . Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

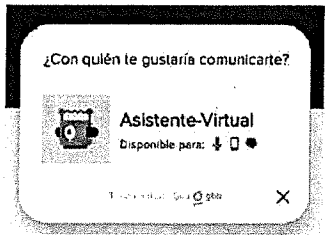
www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Servicios de centros de contacto a través de "Agentes virtuales" como son: IVR, chatbot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así también decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" todos los documentos GLIA, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Ejemplo de Asistente Virtual



glia

4.18. De las Bases de Datos.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., en caso de resultar adjudicado será el responsable de salvaguardar toda la información (almacenamiento y base de datos) relacionada con el CCIMSS durante la vigencia del contrato; debiendo cumplir con los estándares de seguridad (basado en ISO 27001:2013) y Normatividad vigente en materia de

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Protección de datos Personales. Infocredit, S. de R.L. de C.V. por lo que oferta y se compromete a 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" donde todos los documentos describen el hardware y software, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta el servicio del CCIMSS la integración de una base de datos derivados de las solicitudes de atención por cualquier medio de captación y campaña, a fin de:

- Gestionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas diarias.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

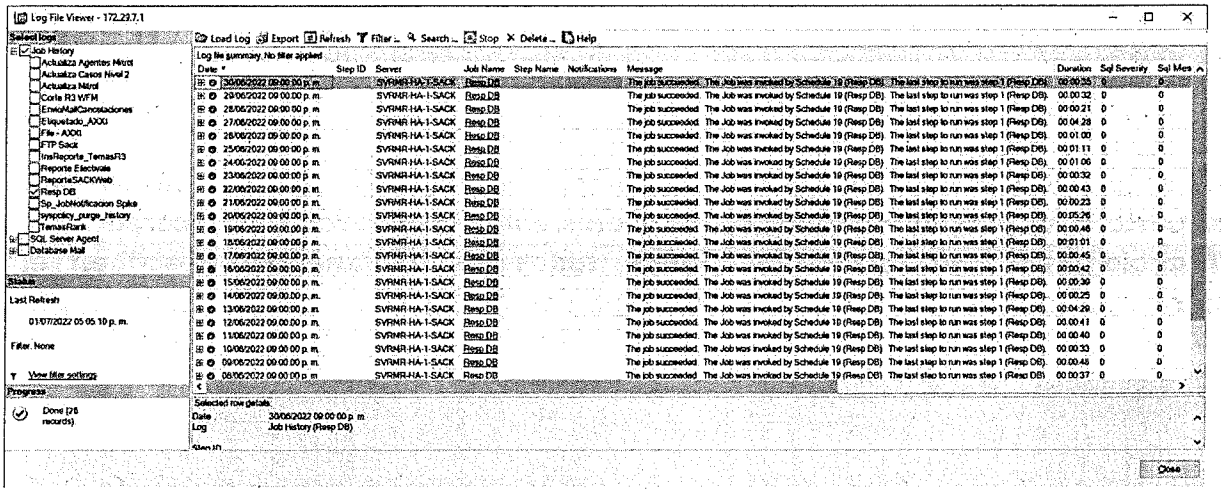


Imagen de respaldo diarios de bases de datos acumuladas

- Contar con un administrador de estadísticas automatizado.

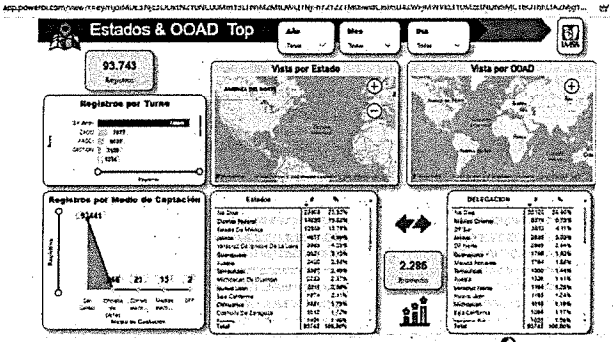


Imagen de Estadísticas automatizado Power BI

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

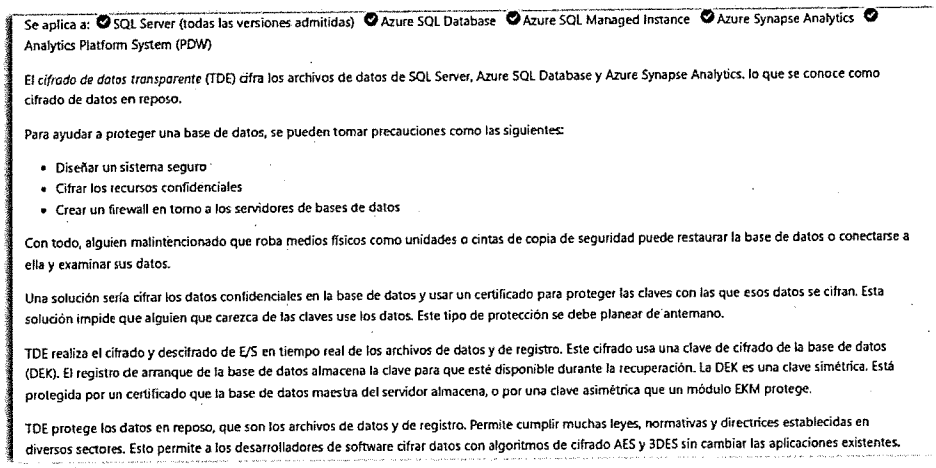
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores, conforme a los requerimientos de EL INSTITUTO.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad en la base de datos.



Se aplica a: SQL Server (todas las versiones admitidas) Azure SQL Database Azure SQL Managed Instance Azure Synapse Analytics Analytics Platform System (PDW)

El *cifrado de datos transparente* (TDE) cifra los archivos de datos de SQL Server, Azure SQL Database y Azure Synapse Analytics. lo que se conoce como cifrado de datos en reposo.

Para ayudar a proteger una base de datos, se pueden tomar precauciones como las siguientes:

- Diseñar un sistema seguro
- Cifrar los recursos confidenciales
- Crear un firewall en torno a los servidores de bases de datos

Con todo, alguien malintencionado que roba medios físicos como unidades o cintas de copia de seguridad puede restaurar la base de datos o conectarse a ella y examinar sus datos.

Una solución sería cifrar los datos confidenciales en la base de datos y usar un certificado para proteger las claves con las que esos datos se cifran. Esta solución impide que alguien que carezca de las claves use los datos. Este tipo de protección se debe planear de antemano.

TDE realiza el cifrado y descifrado de E/S en tiempo real de los archivos de datos y de registro. Este cifrado usa una clave de cifrado de la base de datos (DEK). El registro de arranque de la base de datos almacena la clave para que esté disponible durante la recuperación. La DEK es una clave simétrica. Está protegida por un certificado que la base de datos maestra del servidor almacena, o por una clave asimétrica que un módulo EKM protege.

TDE protege los datos en reposo, que son los archivos de datos y de registro. Permite cumplir muchas leyes, normativas y directrices establecidas en diversos sectores. Esto permite a los desarrolladores de software cifrar datos con algoritmos de cifrado AES y 3DES sin cambiar las aplicaciones existentes.

Imagen de enmascarado de datos en SQL Server

- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

MITEL SERVIDORES DE COMUNICACIONES

Es un producto Mitrol desarrollado y fabricado en el país cumpliendo los estándares internacionales asegurándose su conectividad e integración con otros sistemas existentes. Estos servidores son proporcionados por ARS Technology S.A de C.V. (MITROL) para l: recepción de todas las llamadas telefónicas durante el periodo de contratación de los servicios.

Para los proyectos de IMSS, Multitenant se contemplan 14 servidores con las siguientes caracteristicas:

- Procesador: Intel® Xeon® CPU E3-1220 v3 @ 3.10GHz 3.10GHz
- Memoria RAM: 4.0 GB
- OS: Windows 10 Pro
- Tipo de sistema: Sistema operativo de 32 bits, procesador x64
- HD: 1 TB
- Detección de tonos DTMF

Página 3

Amores No 613, Piso 1, Del Valle (03100) Benito Juárez Ciudad de México - +52 (55) 1579 5344

MTC TECHNOLOGY

- Detección de caller ID o ANI por DTMF
- Enrutamiento de llamadas
- Escucha del audio de in interno sin ser detectado
- Escucha del audio de in interno y de la Troncal asociada son ser detectado
- Transferencias y Conferencias Tripartitas
- Restringir el acceso o terminación a determinadas llamadas (urbanas interurbanas celulares, etc.)

Imagen 2.8 Carta Mitrol - Capacidades

Sistema

- Durante la vigencia del servicio se otorgará acceso a toda la información generada por campaña al personal que EL INSTITUTO designe. El acceso será únicamente de consulta y para verificar la información que se esté generando como parte del servicio, así mismo, Infocredit, S. de R.L. de C.V. apoyará y capacitará al personal que

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 designe por escrito para realizar las consultas de información que esta necesite.

- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQIJ, ODBC.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.

Para los servidores físicos se maneja servidores Supermicro con las siguientes características en el Performance:

CPU	Memoria	HDD
4 CPU	4GB	1 tb
4 CPU	4GB	1 tb
4 CPU	4GB	1 tb
4 CPU	4GB	1 tb
4 CPU	4GB	1 tb
4 CPU	4GB	1 tb

Licenciamiento – Eficasia Actual

Para la infraestructura con la cual se cuenta actualmente en Eficasia, tenemos el siguiente licenciamiento:

- Licenciamiento VMware
  - 6 licencias Vmware vSphere v7
  - 1 licencia Vmware vCenter Standard.
  - Soporte ProSupport
- Licenciamiento Microsoft
  - 12 licencias Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard Edition.
  - 3 licencias Microsoft SQL Server 2012 Standard Edition
  - 15 licencias Microsoft PowerBi.
  - 80 licencias Microsoft Office Apps for Business, de las cuales
- Licenciamiento de antivirus
- Licenciamiento de Blancco
  - 1 licencia para Servidor
  - 1 licencia para PC

Imagen 4.3 Servidores - Recursos Tecnológicos

- Integra una base de conocimiento por campaña, que se compondrá con la información que EL INSTITUTO entregue al Licitante, o bien, con la que se genere durante la prestación del servicio.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

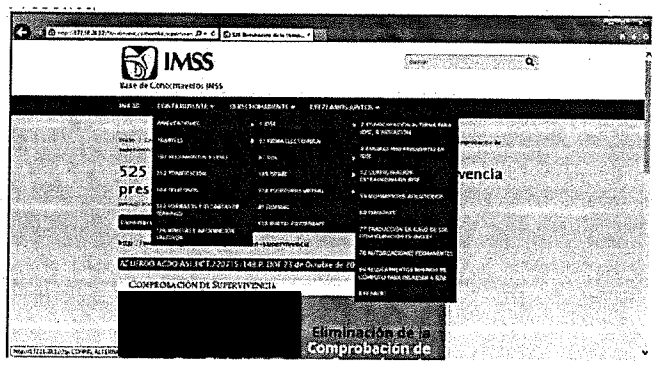
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

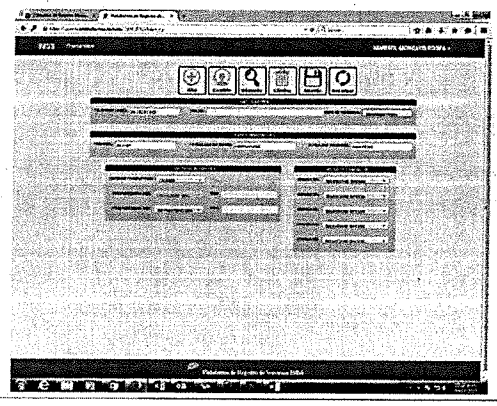
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial 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.

Bullet 1: Manejo de Base de Conocimientos y actualización diaria.

Pasó 1 ingreso a aplicativo



Documento - 6.2 CRM Base de Conocimiento1

- Proporcionar respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas al menos con respaldos totales semanales (los domingos) e incrementales diarios.

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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

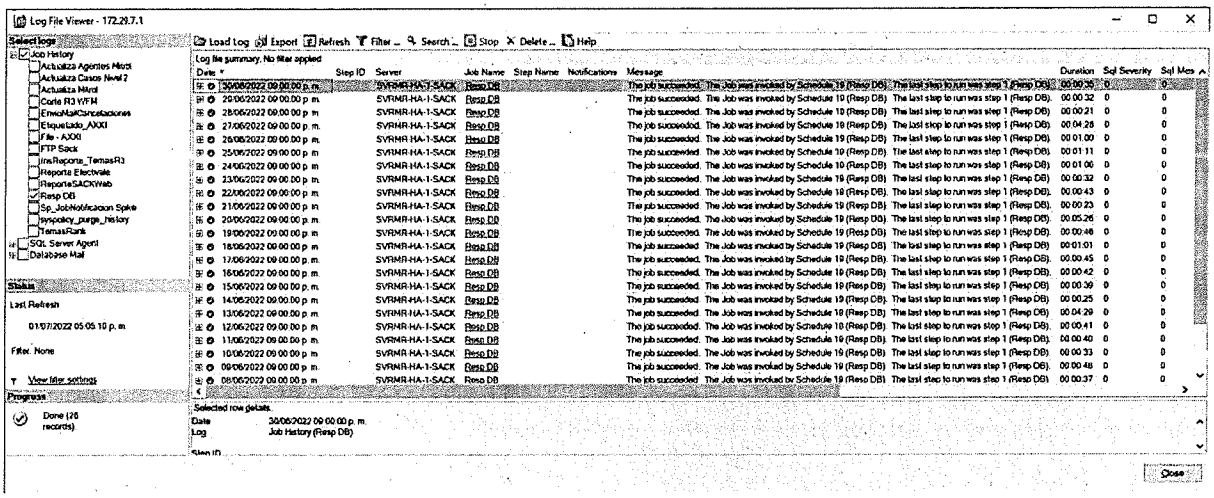


Imagen de respaldo diarios de bases de datos acumuladas

- Permitir la administración de la base de datos desde al menos 3 tipos de navegadores: Microsoft Internet Explorer versión 9 o superior, Mozilla Firefox versión 34 o superior y Google Chrome en su más reciente versión.
- Contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida adicional de seguridad de la base de datos, sin aplicar una herramienta de terceros.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

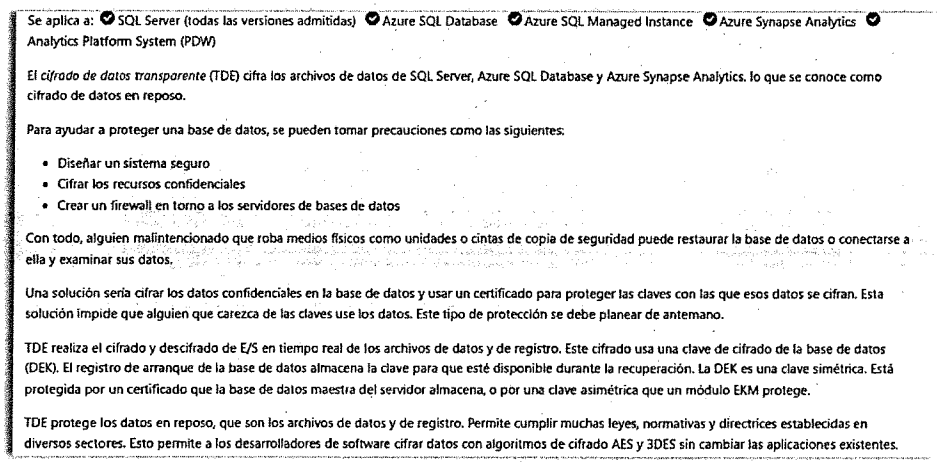
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 aplica a: SQL Server (todas las versiones admitidas) Azure SQL Database Azure SQL Managed Instance Azure Synapse Analytics Analytics Platform System (PDW)

El *cifrado de datos transparente* (TDE) cifra los archivos de datos de SQL Server, Azure SQL Database y Azure Synapse Analytics. lo que se conoce como cifrado de datos en reposo.

Para ayudar a proteger una base de datos, se pueden tomar precauciones como las siguientes:

- Diseñar un sistema seguro
- Cifrar los recursos confidenciales
- Crear un firewall en torno a los servidores de bases de datos

Con todo, alguien malintencionado que roba medios físicos como unidades o cintas de copia de seguridad puede restaurar la base de datos o conectarse a ella y examinar sus datos.

Una solución sería cifrar los datos confidenciales en la base de datos y usar un certificado para proteger las claves con las que esos datos se cifran. Esta solución impide que alguien que carezca de las claves use los datos. Este tipo de protección se debe planear de antemano.

TDE realiza el cifrado y descifrado de E/S en tiempo real de los archivos de datos y de registro. Este cifrado usa una clave de cifrado de la base de datos (DEK). El registro de arranque de la base de datos almacena la clave para que esté disponible durante la recuperación. La DEK es una clave simétrica. Está protegida por un certificado que la base de datos maestra del servidor almacena, o por una clave asimétrica que un módulo EKM protege.

TDE protege los datos en reposo, que son los archivos de datos y de registro. Permite cumplir muchas leyes, normativas y directrices establecidas en diversos sectores. Esto permite a los desarrolladores de software cifrar datos con algoritmos de cifrado AES y 3DES sin cambiar las aplicaciones existentes.

Imagen de enmascarado de datos en SQL Server

- Soportar todos los tipos de datos relacionales estándares, así como también datos nativos como XML, texto, imágenes, documentos y audio.
- Permitir el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLJ, ODBC.Net, OLE.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar una herramienta de terceros.
- La base de datos incluyendo las grabaciones será almacenada en el sistema al menos 30 días naturales y permitir ser consultada, debiendo Infocredit, S. de R.L. de C.V. realizar respaldos de la base de datos incluyendo grabaciones de las llamadas y entregarlos vía oficio en disco duro externo o medio de almacenamiento óptico

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

(CD o DVD) al Instituto de manera mensual adjunta a la factura correspondiente por campaña.

- Cuenta con las respectivas licencias del software que para fines de proporcionar el servicio utilice, así como aquellas necesarias para las consultas remotas por parte de cada campaña que así lo solicite. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documento "4.5 Servidores - Vigencia de Soporte Servidores" y carpeta "2 . Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" con todos los documentos, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**
- Para asegurar la integridad de la información alojada en la base de datos de la herramienta que proporcione Infocredit, S. de R.L. de C.V. se realizarán de forma enunciativa más no limitativa las siguientes acciones:
- Durante el segundo mes de iniciada la operación, el password de administración de la herramienta que genere la información electrónica para la evaluación de los indicadores de niveles de servicio establecidos, deberá ser modificada, de tal manera que la mitad del password sea conocido únicamente por personal de EL INSTITUTO y la otra mitad del password sea conocido por el personal de Infocredit, S. de R.L. de C.V., de manera que no pueda modificarse la configuración previamente autorizada y establecida, a menos que cuente con el debido consentimiento de ambas partes. En su caso, se generarán documentos por escrito firmados por ambas partes detallando la modificación correspondiente.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 realizarán visitas por parte de EL INSTITUTO, o del personal que éste designe, sin previo aviso a las instalaciones de Infocredit, S. de R.L. de C.V., donde se encuentre ubicada la base de datos para realizar revisiones a la misma y determinar su integridad así como la revisión de las bitácoras de mantenimiento y de cambios, acceso a la misma, la información deberá ser consistente con los cambios y/o mantenimientos solicitados.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta permitir al Instituto realizar todas las acciones de verificación que se determinen para garantizar la integridad de la información.

4.19. Mesa de Ayuda.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta proporcionar el personal de soporte en "sitio" dentro de las instalaciones de EL INSTITUTO, los cuales integraran la Mesa de Ayuda de servicio CCIMSS dicho personal deberá cumplir con carrera técnica terminada en áreas de tecnología de la información y contar con la experiencia comprobada en las soluciones que Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso de resultar adjudicado, implementa como parte de su propuesta operativa.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye en su oferta, una Mesa de Ayuda en los inmuebles donde EL INSTITUTO cuente con infraestructura del LICITANTE (en sitio) a fin de brindar soporte y servicio técnico a la infraestructura de hardware y software para que

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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-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 en cada inmueble.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, proporciona, detalla y habilita una mesa de ayuda exclusiva con personal propio en las instalaciones de EL INSTITUTO y una mesa central (a propuesta), para brindar asesoría, orientación y soporte técnico en sitio a las incidencias reportadas por EL INSTITUTO y aquellas que surjan derivadas del monitoreo de la operación diaria en horario de 7 a 21 horas en días hábiles incluyendo días inhábiles de 7 a 14 horas, siempre y cuando haya operación en eso días inhábiles, entendiendo que de 7 a 8 am ejecutarán validaciones a las plataformas tecnológicas de Infocredit, S. de R.L. de C.V. a efecto de garantizar el correcto inicio de operaciones por parte del personal operativo del centro de contacto, asimismo, proporcionará a EL INSTITUTO al menos 2 personas de soporte en sitios IMSS (distribuidos principalmente en TOKIO, TOLEDO, REFORMA, CMN Siglo XXI, AV. REVOLUCIÓN, VILLAONGÍN y en los inmuebles designados por EL INSTITUTO donde se habiliten servicios de PS-I, PS-P o PS-I Especializado) que cuenten con equipo de telefonía celular para reportar incidentes dentro y fuera de estos horarios. El costo de este personal de soporte técnico en sitio debe estar incluido en el costo del servicio del CCIMSS por lo que no se aceptará un costo adicional para este personal en sitio.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. en caso de resultar adjudiado enviará a ventanilla única y a los administradores de la campaña que pudiera verse afectada en su operación, los reportes que indiquen la incidencia presentada, solución aplicada y acciones que eviten su recurrencia, así como el tiempo de afectación y solución definitiva. La entrega del mencionado reporte no deberá exceder las 24 horas posteriores al inicio de la incidencia.

4.20. Contingencia o fuerza mayor.

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

La ubicación de las estaciones habilitadas en instalaciones de Infocredit, S. de R.L. de C.V., para dar secuencia a los servicios y campañas del Centro de Contacto (CCIMSS)

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 pudieran verse afectadas, estarán situadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalópolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

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

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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. en su propuesta oferta, detalla y describe la implementación, diseño, planeación y manejo operativo de un plan de DRP (Disaster Recovery Plan por sus siglas en inglés) en sus instalaciones, por ello detalla en su propuesta las acciones dentro de dicho plan que competan a la solución ofertada en caso de contingencia de manera que garantiza la continuación de los servicios ofertados a EL INSTITUTO. De igual manera deberá exhibe información probatoria de pruebas exitosas de su plan de DRP alineadas con la aprobación de algún organismo regulador o usuario de conformidad a la norma ISO:22301:2019.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. demuestra mediante la presentación de documentación probatoria de por lo menos dos clientes activos el resultado de las pruebas realizadas al plan de continuidad de negocio DRP. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología" y en la carpeta "8. Procesos" documento "3.1 PLAN BCP AFORE XXI 210622.v4" y "3.2 PLAN BCP SARTELPROCESAR v1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

FORMATO APLICACIÓN DE PLAN BCP/DRP

CÓDIGO: SGSI10F40 REV.1 09/08/2019
INFORMACIÓN: NIVEL 2: USO INTERNO (RESERVADA)

IDENTIFICACIÓN			
CLIENTE:	PROCESAR	FECHA DE APLICACIÓN:	martes 15 de noviembre2022.
RESPONSABLE CLIENTE:	[redacted]		
OBJETIVOS	Garantizar la continuidad operativa mediante la aplicación de prueba controlada para la Continuidad de Negocio en las grupales de PROCESAR.		

NOTIFICACIONES			
FECHA:	Lunes 07 de noviembre del 2022	HORA:	09:23 a.m
MEDIO DE NOTIFICACIÓN:	Correo electrónico	DURACIÓN:	
NOMBRE DEL PROVEEDOR:	Infocredit (Eficasia)	REPRESENTANTE O CONTACTO PROVEEDOR:	Juan Marroquin
CITI ENTITY:	Ciudad de México, Sitio Torre Diamante Instalaciones EFICASIA (Insurgentes Sur 1685, Col Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, CDMX, C.P. 01020)		
LEAD BRC:	N/A		

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

Plan BCP/DRP ejecutado del cliente Procesar

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. actualizará el DRP para EL INSTITUTO cada que se adecúe la infraestructura central por parte del LICITANTE durante la vigencia del contrato.

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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta los siguientes requerimientos, detallando y documentando en su propuesta técnica lo siguiente:

- Proporcionar, configurar, habilitar, poner a punto y administrar un sistema ACD o equivalente, con posibilidad de segmentar la atención por medio de grupos especializados (Skills) de acuerdo con las necesidades de EL INSTITUTO, y que genere estadísticas de flujo de interacciones y personal disponible en tiempo real teniendo EL INSTITUTO acceso total a la información en sitio.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

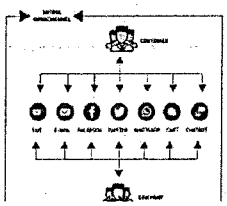
> MitACD

EFICASIA

ACD

DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE LLAMADAS

Es el sistema que administra todos los contactos enrutando las entradas en forma inteligente y derivándolas a los agentes mejor calificados y disponibles para atenderlos.
Integra perfectamente las interfaces del AGENTE, SUPERVISOR, ANALISTA DE CALIDAD y ADMINISTRADOR, para contar con una visión holística del estado de las interacciones, tareas y gestión de las mismas.



Herramienta ofertada Mitrol

- Proveer, habilitar, administrar e implementar la infraestructura necesaria para conectarse por medio de aplicaciones electrónicas a los servicios y aplicativos electrónicos de la nube privada que el IMSS le determine a Infocredit, S. de R.L. de C.V. para optimizar la operación y manejo de información de los usuarios del CCIMSS pudiendo ser el registro calendarizado de cita médica, base de datos de derechohabientes, consulta de vigencia de derechos entre otras, las cuales serán definidas para cada campaña.
- Proveer, habilitar, administrar e implementar la solución de servicios de centros de contacto que, en caso de requerirse, deberá integrarse a otro servicio de Centro de

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferte para llevar a cabo la integración, sin costo adicional para EL INSTITUTO.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta colaborar y compartir toda información que EL INSTITUTO establezca para la operación integrada de los centros de contacto y utilizando los mecanismos disponibles que se consideren más adecuados.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. realizará las acciones necesarias para la integración como desarrollo, pruebas y despliegue de interfaces aplicativas, de hardware y comunicaciones.
- En caso de requerirse hardware adicional para la prestación del servicio, deberá ser provisto por 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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta proporcionar licencias de software de soporte y asistencia remota para conexión entre los equipos PC de

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 agentes PS-P y los equipos PC del personal IMSS ó de aquellos que EL INSTITUTO determine.

Las especificaciones de interacción entre los servicios ofertados por Infocredit, S. de R.L. de C.V., hacia las bases de datos y componentes de EL INSTITUTO , quedarán definidas en los documentos Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, por lo que Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete, oferta, habilita, proporciona, detalla y describe en su propuesta todos los aspectos técnicos y de infraestructura necesarios que utilizará para proporcionar los servicios del CCIMSS de acuerdo a lo que se establece en los documentos citados, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detalla 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. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" se describen los componentes de Infraestructura, además de la carpeta "2 . Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. se compromete, oferta, proporciona, detalla y habilita los mecanismos automatizados para determinar el origen de las interacciones (entre otras, origen de las llamadas (número telefónico de usuario, hora y día de la llamada), chat, SMS y correos electrónicos) de los servicios de todas las campañas desde el cual los peticionarios se están comunicando, con el fin de que EL INSTITUTO cuente con información estadística que permita la trazabilidad de todas las interacciones recibidas en el sistema integral provisto por Infocredit, S. de R.L. de C.V.

UNIVERSITY

Reporte Detalle de Interacciones - Agente

Este reporte muestra una estadística resumida sobre las interacciones que gestiona cada operador. Registra todo tipo de interacción que realiza el usuario en el tiempo de logueo.

Desde el reporte se puede visualizar el tipo de contacto, horario, id de la interacción, resultado de la interacción, etc.

Este reporte puede ser visualizado de manera agrupada y plana.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Glosario de Columnas

- Agente: Nombre del agente.
- LoginId: Nombre de identificación del Agente.
- Inicio: Fecha y Hora del reporte.
- IdInteracción: Número de identificación de la interacción.
- Segmento: Cantidad de instancias por la que el llamado pasó (IVR y Campaña).
- Tipo Contacto: Indica el tipo de la interacción.
- LoginId Agente Cliente: Usuario con el que el agente se loguea. Aquí se guarda el id del agente que hace las veces de "cliente" en la llamada. Solo se utiliza este campo para mostrar las interacciones internas.
- Agente Cliente: Nombre del Agente. Este campo se utiliza en el caso que un operador llama a otro (llamada interna) o bien cuando un operador se comunica a un IVR y posteriormente es atendido por un skill.
- Cliente: Identificación de cliente.
- DNIS: Identificación del número al cual se llamó/recibió.
- Sentido: Indicador de interacción Saliente o Entrante.

Reportes ACD

Página 163

Manual Reporte ACD Mitrol, ejemplo de un reporte con nombre "Detalle de Interacciones"

4.23. Inicio y Finalización de los servicios.

Dos meses previos a la finalización del contrato y adicionalmente al finalizar el contrato, en caso de resultar adjudicado, Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. oferta y se compromete a 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.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá entregar al área técnica y las áreas requirentes de EL INSTITUTO, un plan integral de migración de los servicios, información y documentación objeto del presente servicio.

Dos meses previos a la finalización del contrato y al finalizar el contrato del CCIMSS, Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a entregar en medio físico, medio electrónico y la exportación a un archivo plano que EL INSTITUTO determinará los siguiente:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 bases de datos, base de conocimiento, CRM y BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
- Los diagramas conceptuales y árboles de decisión (lógica de negocio) utilizados para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, interfaces, configuraciones de equipos y servicios propios del servicio tales como ACD, IVR, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- Los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- Los diagramas conceptuales, código y árboles de decisión de la aplicación desarrollada para brindar el servicio al Instituto.
- Archivos de grabaciones
- Toda la información e indicadores de negocio generada durante la vigencia del contrato
- Estadísticas de operación y tendencias del servicio
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. al finalizar el contrato, así como cada vez que EL INSTITUTO lo requiera, se compromete a incluir la exportación y entrega al Instituto de las campañas que integran el servicio CCIMSS de la información institucional (base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de atención, plantillas de correo electrónico y chat consultados por los PS-I y en general la información de su CRM), así mismo lo relativo a los datos de los derechohabientes de las citas médicas y los registros de las citas programadas durante los dos meses previos al cambio del siguiente Licitante, esta base de conocimiento de temas institucionales relativa a trámites, servicios, script de

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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, 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 e Infocredit, S. de R.L. de C.V.

- Al finalizar el contrato Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete a entregar los documentos que soporten y acrediten el borrado seguro de la información de EL INSTITUTO en su infraestructura.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. entregará evidencia que permita acreditar que se eliminaron en los términos que marca la ley, toda la información entregada por EL INSTITUTO (información de gestión del Centro de Contacto, bases de datos, tratamiento de datos personales datos personales de los usuarios del centro de contacto y datos personales) y que no existe posibilidad de recuperación de información no autorizada, sobre los medios de almacenamiento físicos y electrónicos, relacionados con el tratamiento de datos personales
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete a entregar las bases de datos, información de la base de conocimiento, bases del CRM y las Bases BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. se ompromete a documentar y entregar las reglas de negocio utilizadas para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete a entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete a entregar las bases de datos, información de la base de conocimiento, bases del CRM y las Bases BI con la información de gestión generada durante la vigencia del contrato, así como toda la información referenciada en la herramienta electrónica de colaboración.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete a documentar y entregar las reglas de negocio utilizadas para la operación de las bases de datos, base de conocimiento, CRM, BI y Herramienta de Colaboración (sitio seguro).
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a entregar los resultados de la encuesta de satisfacción por interacción y campaña.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete a entregar los diagramas conceptuales y árboles de decisión de todas las aplicaciones desarrolladas para brindar servicio al instituto, por ejemplo: sistema de agendamiento, IVR, webservices, entre otras.

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

Se cuenta con un periodo aproximado de cuarenta días naturales contados a partir del día natural siguiente a la fecha de adjudicación para llevar a cabo la migración de los servicios a la nueva plataforma. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "1. COMPROMISOS" documento "Cronograma Servicio Integral de CCIMSS 2022-2024", los cuales forman parte del**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)

Para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente:

- Al inicio de la vigencia de los servicios,en caso de resultar adjudicado 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 del proveedor anterior, a la solución propuesta, así como la gestión de los derechos de uso de los números 800 y números locales que se definan para la prestación del servicio para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. propone, detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos para brindar dicho servicio, a fin de iniciar el servicio con la información generada por el contrato anterior y las bases de conocimiento y de información que permitan brindar continuidad al servicio, incorporando las bondades de contar con información histórica para la prestación del servicio de centros de contacto.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a habilitar y demostrar el cumplimiento de la funcionalidad establecida en los documentos denominados "Apéndices" para cada campaña, para lo cual, Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

habilitar la infraestructura tecnológica, de telecomunicaciones y seguridad perimetral y los desarrollos correspondientes que le permita realizar consultas a las bases de datos institucionales establecidas en los apéndices, a fin de realizar los procesos de negocio requeridos para cada campaña, tales como por ejemplo, en el caso de cita médica, consulta a la base de datos y servicio de la vigencia de derechos del asegurado, consulta a la base de datos y servicio de acceder, consulta y registro a la base de datos y servicio de cita médica en la Unidad Médica Familiar que le corresponda al asegurado (atendiendo el detalle establecido en el documento denominado "apéndices". Por lo anterior, previo a la liberación de la operación de cada campaña, tanto el área técnica como el área usuaria de la campaña, realizarán pruebas funcionales y de negocio para 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, 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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 correspondiente de la operación a fin de que se realice una transición gradual y sin interrupción del servicio, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá proponer, detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

Dos meses previos a la conclusión de la vigencia del contrato, Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete entregar al Instituto la documentación siguiente, para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. propone, 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. COMPROMISOS" documento "Cronograma Servicio Integral de CCIMSS 2022-2024", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a entregar la documentación correspondiente a la memoria técnica de cada una de las campañas, en la cual deberá Infocredit, S. de R.L. de C.V. detallar los diagramas conceptuales y funcionales de la solución implementada, detallando mediante diagrama de flujo, los procesos involucrados, la toma de decisiones y su correlación, de tal manera que sirva como antecedente para el desarrollo de las soluciones del siguiente contrato.
- La documentación e información gestionada durante la vigencia del contrato, incluyendo la información y documentación incorporada a una herramienta electrónica de colaboración con niveles de seguridad donde se documentó la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 interaciones atendidas que contiene los históricos de los servicios, programación de citas, catálogos e información del servicio, en medios magnéticos o electrónicos en formato correspondiente al manejador de base de datos Institucional o cualquier otro manejador de base de datos que EL INSTITUTO determine para tales efectos.
- Documentación de cesión al Instituto o a quien él designe, los derechos del uso de los números telefónicos 800 y números locales que Infocredit, S. de R.L. de C.V. haya utilizado para las Campañas de EL INSTITUTO durante la vigencia del contrato, así mismo, Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá brindar al Instituto o a quien él designe, todas las facilidades para realizar la portabilidad de los números telefónicos mencionados en los tiempos y formas definidas por EL INSTITUTO.
- Infocredit, S. de R.L. de C.V. debe coordinarse, colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios prestados, con el siguiente prestador de servicios.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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 de EL INSTITUTO.	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica del IMSS. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico.	Funcionales
	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto	Funcionales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.	con la infraestructura telefónica de Infocredit, S. de R.L. de C.V. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico.	
	Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor.	Atención de llamadas telefónicas de entrada realizadas por los usuarios del IMSS y público en general al Centro de Contacto con la infraestructura telefónica Infocredit, S. de R.L. de C.V. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Especializado.	Funcionales
Llamadas de Salida	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de alguna	Atención de las llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o	Funcionales

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
	línea con cargo al proveedor	derechohabientes, contribuyentes y público en general. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Básico.	
Llamadas de Salida	Agente Especializado (PS-I) a través de alguna línea con cargo al proveedor	Atención de las llamadas telefónicas de salida realizadas por el Centro de Contacto a usuarios del servicio o derechohabientes, contribuyentes y público en general. La atención realizada será con personal que cumpla con el perfil de Agente Especializado.	Funcionales
Posiciones Propias de Servicio	PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la	Funcionales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		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.	
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	Funcionales

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		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 @). 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.	Funcionales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
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	

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		hasta 4 sesiones simultaneas por operador Humano.	
Redes Sociales (Mensajería en Internet)	Atención por Redes Sociales	Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas pueden comunicarse a través de conexiones vía internet para temas de servicios institucionales.	Funcionales
Mensajes de Texto (SMS)	Entrada de SMS	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío y	Funcionales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		recepción de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil, a efecto de tomar acciones en los sistemas de cómputo institucionales ante la respuesta de los usuarios. El largo máximo del mensaje es de 160 caracteres sin caracteres especiales o en su caso, hasta 60 caracteres con caracteres especiales. En caso de mensajes mayores a esta longitud, se considerará múltiplos del costo del mensaje básico, esto es, para el envió de un mensaje de 100 caracteres con caracteres especiales, el costo será de dos mensajes básicos de hasta 60 caracteres con caracteres especiales.	

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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)	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	Funcionales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		considerará múltiplos del costo del mensaje básico, esto es, para el envió 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)	Envió 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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
Plataforma automática de atención	Agente virtual	Sistema interactivo de respuesta de voz o texto que provee de forma automática a los usuarios con menús interactivos, mensajes pregrabados y recolecta la información relevante de la llamada telefónica antes de transferirlo a un agente o a un servidor público, con capacidad de consulta a bases de datos y web Services intercambiando información mediante el teclado telefónico y en su caso texto a voz, reconocimiento de voz (voz a texto / texto a texto) y la utilización de inteligencia artificial para temas masivos de trámites estándares (plataforma no cognitiva acotado a un arbol de decisiones predefinido) alineados a una normativa escrita determinada, como por	Funcionales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		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 árbol de decisiones	

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		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 voz como los datos del usuario cuando	Funcionales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		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.	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 Servicio CCIMSS incluyendo cada una de las campañas que lo conforman; los cuales serán	Funcionales

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. para la migración de los servicios en caso de resultar adjudicado	Tiempo ofertado por Infocredit, S. de R.L. de C.V. para la migración de los servicios en caso de resultar adjudicado, siendo muy importante que el plazo ofertado en este rubro, coincida con sus planes de trabajo y con el despliegue de servicios una vez adjudicado, ya que en caso de no cumplir estos tiempos será sujeto a las penas	Funcionales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		convencionales correspondientes.	

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta, el detallar y describir tanto la solución ofertada para la partida única, como los alcances del servicio descrito en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, no solo repitiendo los compromisos, sino que también detalla las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la prestación del servicio de conformidad con los requerimientos detallados en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada como parte de su proposición, se considerará que no cumple con lo solicitado incluyendo las funcionalidades y requerimientos descritos en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones

Se adjudicará la partida única descrita en el numeral 2. Objetivo, del presente documento, 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. tenga una referencia

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete de manera clara y precisa a planear, habilitar, implementar y operar todos y cada uno de los requisitos, funcionalidades, especificaciones o características técnicas solicitados en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices y Términos y Condiciones, y las modificaciones que derivaron 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 Anexo Técnico y sus Apéndices.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. presenta en su proposición técnica en hoja membretada y la última hoja está debidamente firmada de manera autógrafa por Alejandro Canasí Lozano, representante legal de Infocredit, S. de R.L. de C.V.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se aseguró 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:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Aplica

6. Perfil del Proveedor

Infocredit, S. de R.L. de C.V. acredita ser una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida para la prestación del "Servicio de Centros de Contacto" o servicios similares, para tal efecto adjunta como parte de su propuesta técnica Curriculum Vitae actualizado del Licitante, el cual deberá de contener cuando menos la siguiente información ***(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "10. CV de la empresa" documento "Curriculum de INFOCREDIT (Eficasia)", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)***:

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

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- 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:

Infocredit, S. de R.L. de C.V. acredita queel 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 aparece el personal ofertado y que se encuentra vigente. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en el apartado "1.2.4.2.2 Incido D", 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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 los Recursos Humanos. - Infocredit, S. de R.L. de C.V. acredita al 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** del presente Anexo Técnico, para lo cual presenta:

- **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Infocredit, S. de R.L. de C.V., el cual debe contiene al menos la siguiente información:
  - ✓ Nombre;
  - ✓ Domicilio;
  - ✓ Número de teléfono (fijo o celular);
  - ✓ Correo electrónico;
  - ✓ Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.
  - ✓ Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.
- 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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: Infocredit, S. de R.L. de C.V. acredita al personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con las habilidades requerida de acuerdo con cada perfil requerido en el numeral **4.10.4. Perfiles de personal de Infocredit, S. de R.L. de C.V. para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS** para lo cual presenta, de acuerdo a lo requerido para cada perfil, certificado de estudios, título o cédula profesional, aclarándose que para el caso de el personal especializado solo se presentan cédulas profesionales.

Especialidad de los Recursos Humanos: Infocredit, S. de R.L. de C.V. acredita que el personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la especialidad de acuerdo con cada perfil requerido, para lo cual presenta certificaciones de cursos, diplomados, maestrías o doctorado, de conformidad con lo requerido en el numeral **4.10.4. Perfiles de personal del LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto CCIMSS**

Infocredit, S. de R.L. de C.V. acredita que el personal propuesto se encuentra capacitado y que cuenta con los certificados que avale el dominio del uso de la infraestructura ofertada, de acuerdo con lo solicitado en el Anexo Técnico.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. incluye como parte de su propuesta carta en la que manifieste que las certificaciones se mantendrán vigentes y actualizadas durante la vigencia del contrato.

Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento:

1.- Infocredit, S. de R.L. de C.V. acredita que cuenta con la **capacidad de los recursos económicos** para lo cual presenta:

Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos de Infocredit, S. de R.L. de C.V. son de al menos el equivalente al 20% del monto total de la propuesta económica.

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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.- Infocredit, S. de R.L. de C.V. acredita que cuenta con la **capacidad de los recursos de equipamiento** para lo cual presenta:

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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico contiene al menos lo siguiente:

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

Diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento ofertado para la prestación del servicio, adjuntando el contrato de arrendamiento, facturas con la que acredita Infocredit, S. de R.L. de C.V. cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico contiene al menos lo siguiente:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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. - 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.

Políticas de Igualdad de Género: Infocredit, S. de R.L. de C.V. presenta 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.- Infocredit, S. de R.L. de C.V. 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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI). El documento con el que se acreditará será la constancia del registro ante el IMPI no mayor a 5 años. El documento en el que especifique los bienes y la forma en que los usará para la prestación del servicio.

Experiencia del Licitante: Infocredit, S. de R.L. de C.V. acredita que cuenta con experiencia comprobable de al menos 1 (año) y máximo 5 (cinco) años en la instalación, implementación, migración, puesta a punto, administración, operación, soporte, así como en todas las acciones y gestiones necesarias para brindar el "Servicio de Centros de Contacto" que le permitan proveer a EL INSTITUTO las capacidades operativas relacionadas al servicio de conformidad con lo requerido en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, así como todo el soporte necesario para su correcto funcionamiento de manera permanente y la gestión de la operación, incluyendo las acciones de validación en todos los componentes de infraestructura previo al inicio de operaciones; lo anterior deberá ser acreditado mediante contratos vigentes o concluidos con los cuales 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, 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

DIVISIÓN ANEXOS CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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: Infocredit, S. de R.L. de C.V. acredita 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 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.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Está basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual deberá Infocredit, S. de R.L. de C.V. señala expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la Convocante el apego.

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

Plan de trabajo.

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 propone 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.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye como parte de su propuesta técnica una matriz de escalación con tiempos definidos de atención, niveles de atención y solución a fallas para el servicio CCIMSS incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos, como celulares; así tambien Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso que resulte adjudicado deberá presentar por escrito a EL INSTITUTO la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

matriz de escalación dentro de los dos días naturales siguientes a la fecha de notificación del fallo.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. entrega en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

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

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

Plantilla y organigrama.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. entrega en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 incluye al personal asignado en el plan de trabajo.

- La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. presenta copia de máximo 6, contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 han sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.

Los contratos que presta 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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. presenta la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales en sentido POSITIVO, expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. presenta la Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en Materia de Seguridad Social en sentido POSITIVO, expedido por el IMSS vigente a la fecha de presentación de proposiciones.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. presenta la Constancia de Situación Fiscal emitida por la Coordinación General de Recaudación Fiscal del INFONAVIT vigente al bimestre que corresponda y en la que no se identifique adeudos ante el INFONAVIT

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 para lo cual Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta, detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye en su propuesta lo siguiente, tanto de manera inicial, como en sus entregables mensuales, así como 2 meses previos a la conclusión del contrato para documentar el siguiente servicio y finalmente a la conclusión del contrato:

- Toda la información probatoria o información soporte de la operación y prestación del servicio, así como la referente a la determinación de los niveles de servicio y facturación, deberán ser proporcionados por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V., en formato electrónico (Word, Excel, Power Point, PDF, DBF, o el que EL INSTITUTO determine) en (medio electrónico de almacenamiento) que permita al Instituto el manejo electrónico de los datos proporcionados, la cual deberá ser entregada mensualmente al área administradora de cada campaña a través del área técnica, adicionalmente, Infocredit, S. de R.L. de C.V. habilitará

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

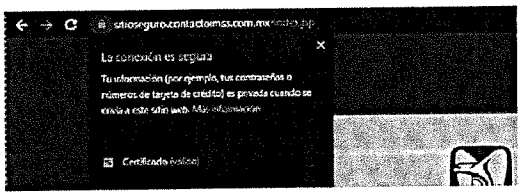
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Sitio Seguro

La aplicación **Sitio Seguro** es una herramienta que cubre las siguientes necesidades:

1. **Seguridad.**

- Cuenta con un certificado SSL



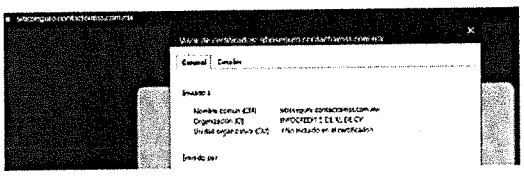


Imagen del Sitio Seguro para el IMSS

- La herramienta de colaboración provista por Infocredit, S. de R.L. de C.V., en caso de resultar adjudicado incluye niveles de seguridad mediante los cuales, solo se permita el acceso a la documentación de una campaña al personal designado por el administrador del contrato.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

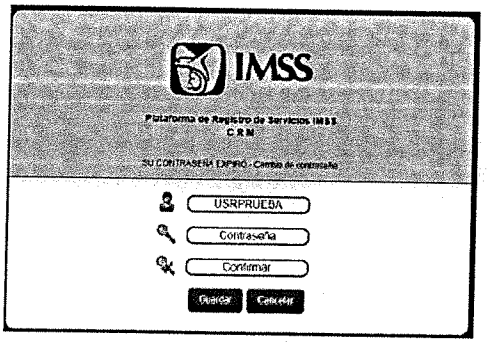
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 proporcionan las credenciales para un usuario nuevo, en su primer Login se solicita el cambio de contraseña que personalizará dicho usuario, de igual manera esto sucede cuando la contraseña expira cada mes.**



- **Después de ingresar la contraseña personalizada por el usuario, dará una confirmación de la actualización exitosa de la contraseña.**

Imagen del Sitio Seguro para el IMSS

- La herramienta electrónica de colaboración que proporcione 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 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para brindar dicho servicio.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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.



Imagen ejemplo de 4.6 - Archivo fotográfico - Instalaciones externas con pantalla, mobiliario y PC

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 área técnica y administrador del contrato, Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta 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.

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

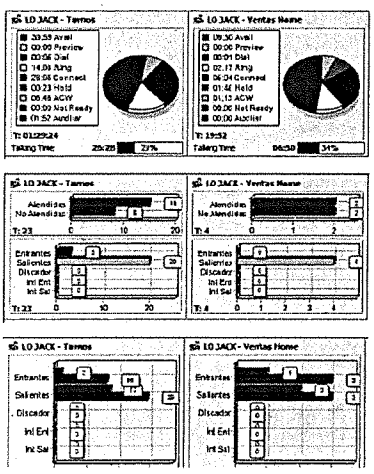


Imagen de 4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1

Infocredit, S. de R.L. de C.V. integra como parte de su propuesta de BI los tableros de información en los que se muestre todo lo referente a los consolidados de ejercicio en minutos o unidades de consumo establecidas en el contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado anual por campaña, tendencias de consumo del servicio y consumo del presupuesto conforme a estas tendencias, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica y administrador del contrato.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

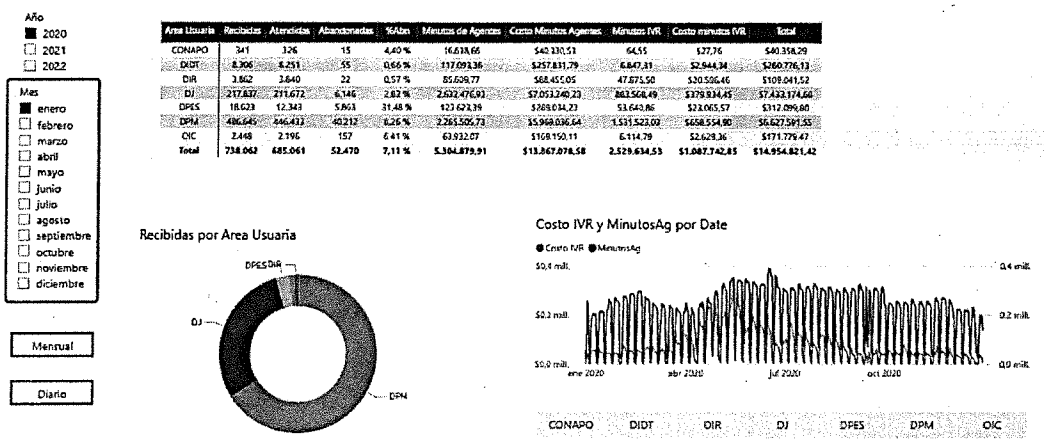
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMDFmMTYxMzctM2FhNC00MWYzLWI2ZDgtNzQyYmIxYTU5ZGRiIiwidCI6ImU4ZWFjMWVkLTY0MzEtNDNhMC1hOThhLTA2Mjg1M...



Area Usuaria	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	%Aban	Minutos de Agentes	Costo Minutos Agentes	Minutos IVR	Costo minutos IVR	Total
CONAPO	341	326	15	4,40 %	16.618,66	$40.330,51	64,55	$27,76	$40.358,29
DIDT	8.706	8.251	55	0,66 %	117.093,36	$257.831,79	6.847,31	$2.944,34	$260.776,13
DIR	3.862	3.840	22	0,57 %	85.609,77	$68.455,05	47.675,50	$20.506,46	$108.041,52
DJ	217.837	211.672	6.146	2,82 %	2.502.476,93	$2.053.240,23	863.568,49	$379.934,45	$2.433.174,68
DPES	18.623	12.343	5.863	31,48 %	423.623,39	$269.034,23	53.643,86	$23.065,57	$312.099,80
DPM	486.645	446.433	40.212	8,26 %	2.265.505,73	$5.969.036,64	1.531.523,02	$658.554,90	$6.627.591,55
OIC	2.448	2.196	157	6,41 %	63.932,07	$169.150,11	6.114,79	$2.629,36	$171.779,47
Total	**738.062**	**685.061**	**52.470**	**7,11 %**	**5.304.879,91**	**$13.367.078,58**	**2.529.634,53**	**$1.087.742,85**	**$14.954.821,42**

IMAGEN DE POWER BI DE UN TABLERO DE FACTURACIÓN

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a 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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. contará con 5 días

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

adicionales a los 15 días iniciales para entregarlos en USB, CDs, DVDs o BlueRay o discos externos físicos a cada campaña a través del área técnica y administrador del contrato.

Desde el inicio de operaciones del CCIMSS para cada campaña se establecerán los tiempos de entrega de reportes e informes, cualitativos y cualitativos de manera enunciativa más no limitativa, siempre y cuando estén de conformidad al presente anexo técnico.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. entregará el total de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones en medio electrónico (CD, DVD), los formatos permitidos para la entrega y despliegue de dicha información será de hoja de cálculo, base de datos, Word, PDF editable o texto plano.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. dentro de su propuesta describe el sistema electrónico de reportes de servicio que formará parte de la solución tecnológica que oferta, detallando la composición de este sistema y la relación que el mismo guardará con los componentes de la solución tecnológica ofertada, Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá garantizar las siguientes funcionalidades respecto del sistema electrónico de reportes de servicio **(la información soporte a la presente Proposición se**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" los documentos "3.6 GLIA - Manual de Panel de Reportes", "4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1", "7.2 Power Bi - capitulo_02_obtencion_de _datos", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición):

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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

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.

Manual 3.6 GLIA - Manual de Panel de Reportes

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

¿Cómo saber el tipo de contacto?

Desde el reporte se podrá visualizar una columna llamada "Tipo de contacto", que indicará el tipo de interacción que trabajó el agente.

Ejemplo:

- Llamadas
- Facebook
- Twitter
- Chat
- SMS

Glosario de Columnas

- Agente: Nombre del agente.
- LoginId: Nombre de identificación del Agente.
- Inicio: Fecha y Hora del reporte.
- IdInteracción: Número de identificación de la interacción.
- Segmento: Cantidad de instancias por la que el llamado pasó (IVR y Campaña).
- Tipo Contacto: Indica el tipo de la interacción.
- LoginId Agente Cliente: Usuario con el que el agente se loguea. Aquí se guarda el id del agente que hace las veces de "cliente" en la llamada. Solo se utiliza este campo para mostrar las interacciones internas.
- Agente Cliente: Nombre del Agente. Este campo se utiliza en el caso que un operador llama a otro (llamada interna) o bien cuando un operador se comunica a un IVR y posteriormente es atendido por un skill.
- Cliente: Identificación de cliente.
- DNIS: Identificación del número al cual se llamó/recibió.
- Sentido: Indicador de interacción Saliente o Entrante.

Reportes ACD

Página 163

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Duración: Indicador de tiempo de duración de la interacción.
- Tiempo Tarifado: Tiempo que se tarifó en la interacción indicada.
- Preview: Tiempo total de Preview en la interacción.
- Dialing: Tiempo total de Discado en la interacción.
- Ringing: Tiempo total de Ring en la interacción.
- Talking Time: Tiempo del agente hablando con la interacción.
- Hold: Tiempo total de retención al usuario/cliente en la interacción.
- Acw: Tiempo total de After Call Work en la interacción.
- Encola: Tiempo total de espera de la interacción en cola.
- Tipificación: Resultado de la gestión.
- Clase Tipificación: Tipo de resultado de la gestión.
- CRM: Identificación de gestión interna.
- Sitio: Sitio por donde se procesó la gestión.
- Equipo: Equipo por donde se procesó la interacción.
- Troncal: Troncal por donde se procesó la interacción.
- Canal IVR: Canal de IVR por donde ingreso el llamado.
- IdTarea: Número de ID Tarea.
- Entrante: Indicador de llamado entrante.
- Derivada: Indicador de llamado derivado.
- Abandonada: Indicador de llamado abandonado.
- FlowIn: Indicador de llamado ingresado por FlowIn.
- FlowOut: Indicador de FlowOut.
- TransferIn: Indicador de llamado ingresado por transferencia.
- TransferOut: Indicador de llamado transferido.

- TransferOut: Indicador de llamado transferido.
- IdEmpresa: Número de identificación de la empresa.
- Empresa: Indicador de empresa por donde ingresó o se ejecutó la interacción.
- IdCampania: Número de identificación de la campaña.
- Campaña: Indicador de campaña por donde ingreso o se ejecutó la interacción.
- Origen Corte: Indicador de quien cortó la llamada. (Agente o cliente).
- IdCausaQ850: Número de identificación de la CausaQ850.
- CausaQ850: Causa telefónica de corte de la llamada interacción.
- Contexto: Contexto de la llamada guardado como Campo=Valor&Campo=Valor&...

Detalle de Interacciones Campaña

El reporte permitirá ver el detalle de las interacciones a nivel campaña. Teniendo así una perspectiva exacta de las interacciones que se gestionan en todas las campañas que tenga a cargo.

Imágenes del manual 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1

Los reportes o informes a que se refieren el párrafo anterior, deberán estar disponibles para EL INSTITUTO (herramienta de colaboración o base de conocimiento) vía web en internet mediante los protocolos de seguridad correspondientes y deberán ser generados mediante una herramienta electrónica que permita al personal de EL INSTITUTO parametrizar la información (los campos) y 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 para los casos de indisponibilidad, el reporte correspondiente indicará las causas de raíz que provocaron la interrupción del servicio, así como el plan de trabajo para solucionar las causas raíz a fin de evitar subsecuentes interrupciones. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "9. Reportes" documento "1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad" y "1.4 Reporte Bitácora de Disponibilidad de la infraestructura", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

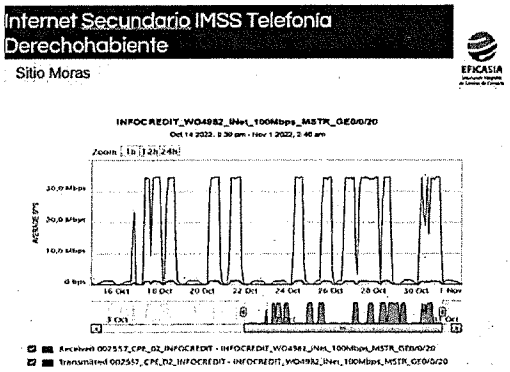


Imagen de reporte - 1.3 Reporte de Monitoreo de la red Disponibilidad

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

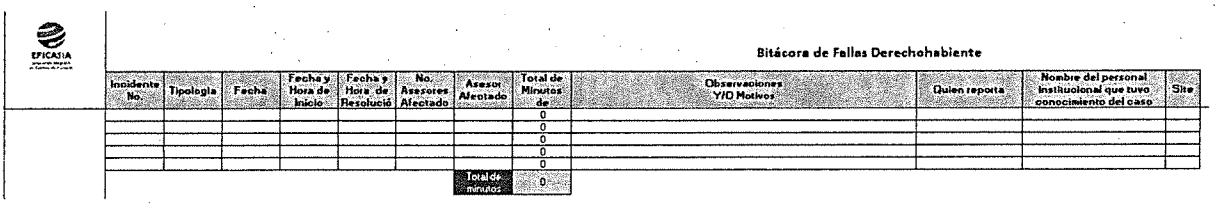
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Bitácora de Fallas Derechohabiente

Incidente No.	Tipología	Fecha	Fecha y Hora de Inicio	Fecha y Hora de Resolució	No. Asesores Afectado	Asesor Afectado	Total de Minutos de	Observaciones Y/O Motivos	Quien reporta	Nombre del personal institucional que tuvo conocimiento del caso	Site
							0				
							0				
							0				
							0				
							0				
						Total de minutos	0				

Imagen de reporte - 1.4 Reporte Bitácora de Disponibilidad de la infraestructura

Se proporciona como parte de la propuesta, capacitación al personal IMSS que operará la propuesta tecnológica, además, los manuales e instructivos (en español latino) de operación y supervisión del sistema propuesto de la solución del Centro de Contacto (CCIMSS) por parte de Infocredit, S. de R.L. de C.V. Asimismo, al inicio del servicio, oferta y se compromete a entregar estos manuales acordes a la operación requerida por EL INSTITUTO, por lo que en caso de incumplimiento se aplicará la deductiva correspondiente, **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición).**

Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporciona, habilita y documenta el detalle de la composición y relación entre los componentes de la solución tecnológica, mediante la cual cuente con un **módulo de reporteo** que forme parte del sistema integral electrónico ofertado, dedicado al reporteo, administración, monitoreo y generación de estadísticos de la información contenida en la base de datos para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las interacciones recibidas, atendidas, entre

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

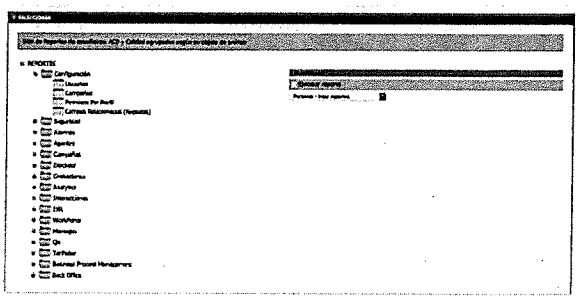
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

otras por los PS-I, PS-P, PS-I Especializado, que incluya una opción para reportes en tiempo real y que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo por campaña, supervisor, horario, DID del número telefónico, dirección IP, número de folio o ID único, así como otros grupos a definir con las características que se definan por parte del personal de EL INSTITUTO .



Plantillas de los Reportes

¿Qué es una plantilla de Reporte?

Una plantilla es un grupo de filtros y formatos ya definidos para ejecutar un reporte. Con los filtros seleccionados y el formato de salida definido, es un acceso directo al reporte. Se utilizan para normalizar los reportes a utilizar por los usuarios y agilizar el trabajo de ir a ejecutar un reporte.

Plantillas del sitio de reportes ACD

Para poder crear, ejecutar o eliminar una plantilla, es necesario ingresar al sitio de Reportes ACD de Mitrol con su usuario y clave del sistema.

Al ingresar se encontrará el listado de los reportes ACD y la sección Plantillas, desde donde se puede acceder a las plantillas ya creadas.

Visualización de una plantilla

Si se elige una plantilla desde la página principal de los reportes sin seleccionar el checkbox de ejecutar **reporte** ingresamos a la plantilla para visualizar los filtros seleccionados, formato de salida y demás opciones de la plantilla ya creada.

Se pueden modificar el formato de salida, los filtros y parámetros generales para obtener la información que se busca. En la imagen a continuación se visualiza un ejemplo de plantilla sobre el reporte Acumuladores de Agentes.

Documento - 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1

Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta 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.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 sistema de reporteo propuesto por Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete de manera enunciativa más no limitativa cumplir con las siguientes funcionalidades:

- Permitir la opción de elaborar los reportes denominados Reportes Entregables y enlistados al final de esta sección, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes.
- Incluir información de los tiempos de conexión-sesión de los PS-I, PS-P, PS-I Especializado de forma individual, por campaña y permitir visualizar estadísticas operativas relacionadas al nivel de servicio, consumos en minutos y segundos por tipo de servicio y campaña.
- Permitir que la información histórica pueda ser reportada y exportada, tanto a reportes concentrados de tipo anual, mensual, semanal, diario y en intervalos de medias horas. En su caso, el detalle de la información reportada podrá ser solicitada por parte de EL INSTITUTO al Infocredit, S. de R.L. de C.V., en archivos en medios electrónicos (DVD o dispositivo USB o Disco duro externo). **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "9. Reportes" documento "1.2 Manual de entregas - IMSS disco", 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

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de 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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 para las interacciones de los diferentes servicios de atención a nivel agente y campaña como **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**:

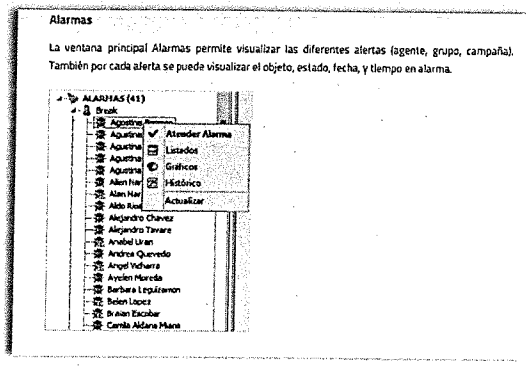


Imagen de Alertas Manual - 4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1

- Tiempo promedio de la interacción.
- Porcentaje de abandono.
- Tiempo promedio de contestación.
- Tiempo total de conexión.
- Detalle del cumplimiento de cada uno de los niveles de servicio establecidos (SLA).

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la trazabilidad específica de cada una de las interacciones, desde el contacto del peticionario hasta su conclusión, incluyendo opciones seleccionadas en el IVR tanto para el acceso como para la encuesta de salida, así como detalles del DID.
- Interacciones totales en espera/fila.
- Interacciones recibidas, atendidas promedio y totales.
- Cantidad de interacciones por DID tanto de entrada como de salida.
- Cantidad de chat y correo electrónico por dirección IP.
- Duración de las interacciones.
- Interacciones concluidas por el peticionario o cortadas por el PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST y PS-I Especializado.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 tipos de alarmas definibles son:

- **Agente:** evalúa Agentes.
- **Grupo:** evalúa Grupos.
- **Campaña:** evalúa Campañas.
- **Lote:** evalúa Lotes.
- **Tareas:** evalúa Tareas

Puede asociarse a una Banda Horaria y Feriados

- **En Banda:** SI
- **En Banda:** No

Cada alarma se puede asignar a diferentes supervisores

- **Monitorear:** el estado de las instancias de la alarma.
- **Atender:** Notificar al sistema la recepción de las instancias de la alarma.

Puede tomar dos posibles valores:

- **Activa:** Realiza la evaluación de sus Instancias.
- **Inactiva:** No realiza la evaluación de sus Instancias.

Puede definirse una condición lógica para la activación de la alarma

- Define la condición y la acción a tomar frente a la activación.

Cada alarma se puede asignar a varios objetos

Documento 4.7 Mitrol - Supervisor ACD v1.1

Estas alertas e indicadores se deberán poder visualizar por los usuarios designados por EL INSTITUTO y área requirente desde las instalaciones del IMSS en los equipos habilitados por Infocredit, S. de R.L. de C.V. Las alertas antes detalladas son de carácter enunciativo más no limitativo.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a exportar la información contenida en este sistema a efecto de que EL INSTITUTO pueda efectuar reportes,

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

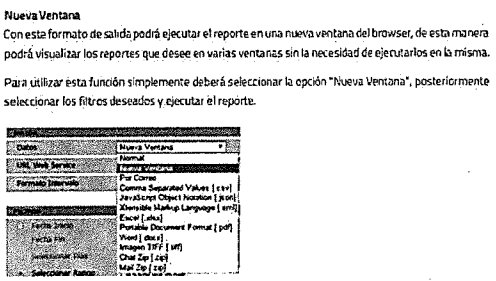
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

análisis y tendencias respecto al servicio y sus características; cuando menos la información obtenida deberá poderse exportar en los formatos *.MDB,*.XMLS, *.CSV, *.PDF *.TXT, *.XLS, *.DOC y *.DBD. Lo anterior sin perjuicio del que EL INSTITUTO defina con posterioridad los campos y formatos en los que deberá entregarse dicha información. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" documento "4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**



Reportes ACD
Página 22

Imagen de Manual - 4.6 Mitrol - Reportes ACD v1.1

Durante el ejercicio del contrato de manera mensual, dos meses previos y a la conclusión del contrato, Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete documentar y entregar al Instituto en formato electrónico (PDF, Word, Excel, Power Point, manuales, configuraciones, grabaciones y bases de datos), de toda la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 probatoria acumulada en el repositorio electrónico establecida en el anexo técnico, apéndices y términos y condiciones, tanto la entregada al inicio del contrato, de manera periódica o al final del contrato, incluyendo de manera más descriptiva más no limitativa la siguiente:

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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 contrato y su equivalencia presupuestal mensual y acumulado anual por campaña, que permitan conocer el avance de ejercicio presupuestal, aplicación de penas convencionales y deductivas para toma de decisiones al área técnica.

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

Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona, habilita e incluye los recursos y métodos que usará para la elaboración y entrega de los reportes durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos, así como los que soliciten las áreas requirentes. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en "Metodología" documento "4.1.16 Proceso de generación y entrega de reportes del servicio", el cuales forma parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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-WFM-MIRT-02	Proceso de generación y entrega de reportes del servicio	
	Emisión: 06/05/2020	Permanente	No Revisión: 00
	Clasificación: Uso Interno		

La solución del CCIMSS propuesta por Infocredit, S. de R.L. de C.V. proporcionará los Reportes que se enlistan de manera enunciativa más no limitativa en la siguiente tabla, los mismos serán entregados a cada campaña además de aquellos que sean especificados por las campañas en los apéndices correspondientes. Así mismo durante la vigencia del contrato los administradores de las campañas y el área técnica podrán solicitar la incorporación de nuevos reportes, lo anterior con base en las necesidades operativas.

Anexo se describen los reportes mínimos generales para la prestación del servicio, a los que se deberán agregar los especificados en los apéndices para cada campaña y solicitados por las áreas usuarias:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del Licitante al área requirente de cada campaña
1	Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo al medio de captación	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle, enunciativo más no limitativo: Número identificador de llamada. Número de teléfono origen/destino (DID). Fecha. Hora Ciudad. Estado. Duración. Agente Supervisor Tipificación Cantidad total de interacciones efectivamente atendidas. Tiempos totales de espera. Opciones seleccionadas en la navegación del IVR (en caso de que aplique). Reportes FCR (First Contact Resolution).	Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas).
2	Reporte de encuestas de satisfacción	Para Todas las campañas que cuenten con el servicio de encuesta de satisfacción.	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo: Por PS-I y PS-P Por día Por mes (consolidado mensual) Por nivel de servicio Por campaña Por opción seleccionada Por Supervisor	Quincenal (al segundo día hábil posterior al corte –antes de las 11:00 horas)

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del Licitante al área requirente de cada campaña
3	Reporte de Niveles de Servicio	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle enunciativo más no limitativo de llamadas, chat y correo electrónico: Recibidas Abandono Total Abandono mayor al ASA establecido en Anexo Técnico Atendidas Nivel de Servicio AHT ASA (velocidad de respuesta de interacciones) % de llamadas enviadas tiempo de espera	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00)
4	Reporte de Rotación de personal	Todas las campañas donde aplique.	Relación de personal del Licitante que atiende las diferentes campañas y su estatus (bajas, altas, activo) durante el periodo de medición (Emisión IMSS). La rotación se obtendrá utilizando la siguiente formula: % de Rotación = [(Total de plantilla autorizada - personal que fue baja / Total de plantilla autorizada) * 100 Total, de plantilla autorizada= Personal autorizado por las áreas requirentes.	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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del Licitante 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)	
5	Reporte de contactación de llamadas de salida	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle de la información relativa a los principales DID´s de llamadas de salida con: Contacto efectivo Contacto No Efectivo No contactados	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)
6	Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)	Todas las campañas	Tabla que contiene el detalle del total de llamadas recibidas fuera de la ventana de servicio con la siguiente información: ID Número telefónico de origen Datos del usuario Motivo de la interacción Tiempo promedio de llamada Fecha y horario de llamada	Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00 horas-)
7	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	Campaña Cobranza DIR Denuncias OIC	Informe que contiene el número de minutos de conexión de cada estación de trabajo PS-P a la red y a los aplicativos del Licitante.	Semanal (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas)

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del Licitante al área requirente de cada campaña
		En general campañas en las que se utilicen usuarios PS-P		
8	Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.	Todas las campañas.	Reporte de minutos que incluye: La Disponibilidad Detalle de fallas por campaña Tiempo de afectación por campaña, estación y/o Supervisor disponibles de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto, Este reporte servirá de apoyo para la aplicación de deductivas	Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales)
9	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	30 (treinta) días naturales posteriores al inicio de la prestación del servicio y actualizada de manera trimestral o 15 días naturales

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del Licitante al área requirente de cada campaña
			y seguridad informática, bases de datos, esquema de contingencia y plan de recuperación de desastres, así como la infraestructura para CRM y generación de reportes a entregar por campaña, así como toda la información que relacione la implementación del proyecto CCIMSS incluyendo detalles de configuraciones y conexiones, la cual será sujeta a la verificación por parte del área Técnica del Instituto o un tercero que para este fin designe.	posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte del Licitante.
10	Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.	Área Técnica	Se deberá entregar una carta que incluya el listado de los componentes solicitados para el cumplimiento del servicio contratado. Asimismo, una lista de verificación que indique el cumplimiento de las características de cada uno de los componentes habilitadores PS-P. (Ejemplo: computadora, diadema estereofónica alámbrica e inalámbrica, memoria, disco duro, monitor, mamparas, sillas, entre otros).	Como parte de la propuesta, así como actualizable cada mes calendario posterior al inicio de la prestación del servicio y actualizada a más tardar, cada 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte del Licitante

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del Licitante al área requirente de cada campaña
11	Histórico de interacciones.	Todas la Campañas	Histórico de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios del CCIMSS para cada campaña y servicio. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Análisis de los informes de comportamiento de la operación Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de las interacciones que se tengan de los diferentes usuarios. Tendencias encontradas para el uso de la estrategia establecida entre el Licitante y el instituto para la atención del CCIMSS. Presentación de alternativas para la optimización del servicio. Histórico de los resultados de los Id´s de llamadas realizadas (entrada y salida). Recomendaciones de indicadores por parte del Licitante.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención)
12	Bitácora estadística de correlación	Campaña Derechohabiente y Contribuyente,	Informe de correlaciones de temas institucionales liberados al Licitante.	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del Licitante al área requirente de cada campaña
		Campaña Cobranza DIR	La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos: Análisis de los informes de comportamiento de la operación en relación a los temas institucionales Recomendaciones frente al crecimiento de la operación, por campaña, por medio de captación, temas correlacionados. Proyecciones de temas institucionales. Tendencias sobre las correlaciones identificadas. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
13	Análisis de comportamiento y estacionalidad	Campaña Derechohabiente y Contribuyente, Campaña Cobranza DIR	Informe del análisis de comportamiento, estacionalidad de temas y los análisis que ayuden a administrar la operación desde los dos niveles de atención. La solución ofertada debe ser capaz de brindar la información para efectuar estos análisis: Las cuales deben de incluir por lo menos:	Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas)

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del Licitante al área requirente de cada campaña
			Análisis de los informes de comportamiento de la estacionalidad de los temas. Proyecciones de la estacionalidad de los temas. Tendencias encontradas en el comportamiento de la estacionalidad. Presentación de alternativas para la optimización del servicio.	
14	Reporte y Análisis de llamadas transferidas a 2do Nivel.	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Informe del análisis de las interacciones entrantes de los solicitantes que se transfieren de 1er Nivel a 2do Nivel con los motivos de transferencia.	Diario (al siguiente día hábil –antes de las 11:00 horas)
15	Reporte y Análisis de Net Promoter Score o estudio equivalente	Campaña Derechohabiente y Contribuyente.	Medir la recomendación de los solicitantes que contactan al CCIMSS para las mejoras del servicio. En la propuesta, el licitante deberá incluir una propuesta de reporte la cual será enunciativa más no limitativa y deberá de ser revisada y validad por personal institucional.	Mensual (al quinto día hábil –antes de las 11:00 horas)
16	Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).	Área Técnica	Estos reportes se entregarán a los administradores de las campañas y Ventanilla Única una vez que se ha tenido algún incidente o falla en la operación que haya causado alguna suspensión o intermitencia en el servicio. Se deberá describir la causa que originó la falla, los	Este reporte deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del Licitante al área requirente de cada campaña
			tiempos de atención, la solución a la misma y las acciones para evitar que se vuelva a presentar.	
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 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 La entrega será a mes vencido	Mensual (al quinto día hábil –antes de las 11:00 horas)

Infocredit, S. de R.L. de C.V. a través de su solución tecnológica ofertada, (detalla como su solución es capaz de atender estos requerimientos), se compromete y oferta 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.

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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 de EL INSTITUTO a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto para los fines que requiera EL INSTITUTO , por lo cual, Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta brindar acceso de lectura a sus sistemas y bases de datos productivas para que EL INSTITUTO gestione una copia en línea que le permita obtener los indicadores y detalle de la información operativa del servicio de centros de contacto, o a elección de Infocredit, S. de R.L. de C.V., en su caso, Infocredit, S. de R.L. de C.V. a efecto de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual EL INSTITUTO pueda generar 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:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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	inicio	fin	Alcance del evento
Evento de fallo	Conforme a lo	Conforme a lo	Notificación del fallo

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
	establecido en la convocatoria	establecido 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: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el licitante. • Instalaciones del IMSS
Implementación, Transición/Migración/Transición en instalaciones del licitante y sitios IMSS.	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	A más tardar al día 40 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo	Implementación, Transición/Migración/Transición a: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el licitante. • Instalaciones del IMSS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
Reclutamiento y Capacitación en instalaciones del licitante y sitios IMSS	A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	A más tardar al día 25 natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo	Reclutamiento y Capacitación del personal que operará en: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el licitante. • Instalaciones del IMSS
Validación de operación del servicio en instalaciones del licitante y sitios IMSS	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: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el licitante. • Instalaciones del IMSS
Inicio de prestación de los servicios en instalaciones del licitante y sitios IMSS.	A más tardar al día 41 natural siguientes al de la fecha de notificación del fallo	30 de septiembre del 2024	Inicio de prestación del servicio en: • Centro de Contacto Principal y Alterno propuesto por el licitante. • Instalaciones del IMSS

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
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.

9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. en caso que resulte adjudicado deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio que se presentan a continuación:

Indicador	Nivel de Servicio a Cumplir
Para cada campaña:	A partir del inicio de operaciones y de conformidad al cronograma propuesto por Infocredit, S. de R.L. de C.V. en su propuesta, incluyendo los periodos de implementación, capacitación pruebas

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada	e inicio de operación.
Porcentaje de abandono durante la vigencia del servicio.	Menor o igual al 5% El nivel de servicio mensual será el promedio simple del mes
Tiempo de atención Telefónica y Chat	Mayor o igual al 80% de las interacciones de entrada (Telefónica y Chat) atendidas antes de los 20 segundos
Disponibilidad del Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico, Redes Sociales. (Aplica para todas las posiciones de servicio de los tipos PS-I y PS-P incluyendo infraestructura para el servicio de IVR)	Mayor o igual al 98% del tiempo de atención mensual (ventana de servicio)
Tiempo de respuesta de chats y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los correos electrónicos y chats recibidos en horario de servicio.
Transferencia a encuestas de calidad en	Mínimo del 75% del total de las llamadas atendidas por los PS-I

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
el Servicio Telefónico	
Satisfacción del usuario en el Servicio de Telefonía, Chat y Correo Electrónico	85% de respuestas afirmativas de Satisfacción atendidas por PS-I
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad de los monitoreos realizados de manera aleatoria a los agentes PS-I, El proceso de monitoreo se realizará de manera conjunta IMSS / licitante
Entregables Mensuales del Servicio CCIMSS	Por cada día hábil de atraso posterior a la fecha de entrega de la información de soporte de los servicios prestados a cada campaña (5 días hábiles posteriores al cierre del mes que se reporta)

Para incrementos mayores al 20% de las posiciones de servicio PS-I, Infocredit, S. de R.L. de C.V. doferta y se compromete a un proceso de reclutamiento y capacitación en un período máximo de dos semanas, a partir de la solicitud por parte del área requirente.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

MATRIZ DE REEMPLAZO DE NUEVOS INGRESOS						
Agente Telefónico	Descripción	5 días	10 días	15 días	20 días	40 días
Básico	Agente con habilidades básicas, de nuevo ingreso.	De 10 a 20 agentes				
Intermedio	Agente con habilidades básicas, con experiencia y conocimientos específicos		De 10 a 20 agentes			
Especializado 1	Agente Titulado de nuevo ingreso.			De 10 a 20 agentes		
Especializado 2	Agente Titulado con experiencia y conocimientos específicos en la campaña				De 10 a 20 agentes	
Especializado 3	Agente Titulado con experiencia y conocimientos específicos en la campaña, especializado en el proyecto					De 10 a 20 agentes

Imagen de 5.2 Reclutamiento - RECLU04P05 Procedimiento Atracción de Talento Rev. 16 (3)

EL INSTITUTO a través de las áreas requirentes y técnica del contrato, proporciona las estadísticas históricas de minutos de llamadas, chats y correos electrónicos, para que Infocredit, S. de R.L. de C.V. los tome como base para el dimensionamiento de los recursos para proveer los servicios. Este dimensionamiento deberá ser validado con EL INSTITUTO previo a su implementación y no representa un compromiso para EL INSTITUTO, ya que la operación es bajo demanda de servicios por parte de los usuarios.

10. Requerimientos de arquitectura tecnológica.

10.1. Interoperabilidad con Bases de Datos Institucionales.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 propuesta por Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye el detalle de la Operación e *Interoperabilidad entre Bases de Datos* de EL INSTITUTO a través de los sistemas de acceso a la información por parte de terceros cumpliendo con lo establecido en el Apartado de Seguridad Perimetral y lo relacionados con (DMZ), lo anterior a fin de tener acceso a la información, Bases de Datos y todo lo relacionado para la correcta prestación del servicio del CCIMSS y la generación de 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye de manera clara la interacción tecnológica de comunicaciones (*datos*) con los sistemas informáticos, bases de datos y aplicativos, con los que EL INSTITUTO cuenta y que son utilizados por las diferentes campañas que integran al CCIMSS para brindar los servicios a los usuarios del mismo, los cuales se definen en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones, la interacción tecnológica será a través de la conexión con enlaces de comunicaciones, equipo de seguridad, servidores, ruteadores, switches y todo el equipo necesario para la correcta interconexión con los servicios y servidores IMSS, sus aplicativos y datos que serán necesarios para la atención de los usuarios del CCIMSS.

Así mismo la solución propuesta por Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye la descripción de todos los componentes y su *arquitectura* para proveer el servicio de gestión y atenciones de los usuarios del CCIMSS a través de CTI, IVR, Solución de Atención

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Telefónica (Conmutador o PBX), Chat, Mensajería Instantánea tipo Whats App o equivalente, Correo Electrónico, Redes Sociales, Agentes Virtuales, Bot, inteligencia artificial, consulta a bases de datos institucionales, texto a voz, voz a texto, así como decisiones basadas en modelos predictivos de atención automatizada, Servicios Web, y todas aquellas necesarias para dar cumplimiento a lo solicitado en el Anexo Técnico y sus Apéndices. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" carpeta "4. Manuales de la Oferta Tecnológica" y carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos", todos los documentos describen la solución tecnológica, componentes y su arquitectura, los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

EL INSTITUTO podrá solicitar a Infocredit, S. de R.L. de C.V. acceso a las bases de datos productivas del CCIMSS a efecto de realizar la sincronización de las bases de datos hacia servidores de cómputo y de bases de datos de EL INSTITUTO a efecto de contar con una copia que permita explotar a información generada por el centro de contacto CCIMSS para los fines que requiera EL INSTITUTO , por lo cual, Infocredit, S. de R.L. de C.V. se compromete y oferta brindar acceso de lectura a sus sistemas y bases de datos productivas para que EL INSTITUTO gestione una copia en línea que le permita obtener los indicadores y detalle de la información operativa del servicio de CCIMSS o a elección de El Licitante, en su caso. Con la finalidad de no afectar la operación con el retardo de la sincronización de bases de datos remotas, Infocredit, S. de R.L. de C.V. podrá habilitar un servidor de base de datos adicional, en el cual EL INSTITUTO pueda

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

generar las estadísticas, indicadores o detalles de los servicios a partir de la información producto de la operación de los servicios de centros de contacto CCIMSS

PRINCIPALES COMPONENTES DE INTEROPERABILIDAD ENTRE BASES DE DATOS, APLICATIVOS IMSS Y DInfocredit, S. de R.L. de C.V., ASÍ COMO LA MECÁNICA DE CONTACTO POR PARTE DE LOS USUARIOS QUE INTEGRAN EL CCIMSS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 para usuarios del CCIMSS considera 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. realiza funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

Campaña Derechohabiente, Trabajadoras del Hogar, Banco de Sangre.

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos Institucional ACCEDER, considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular para su registro en sistema Base de Conocimiento,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

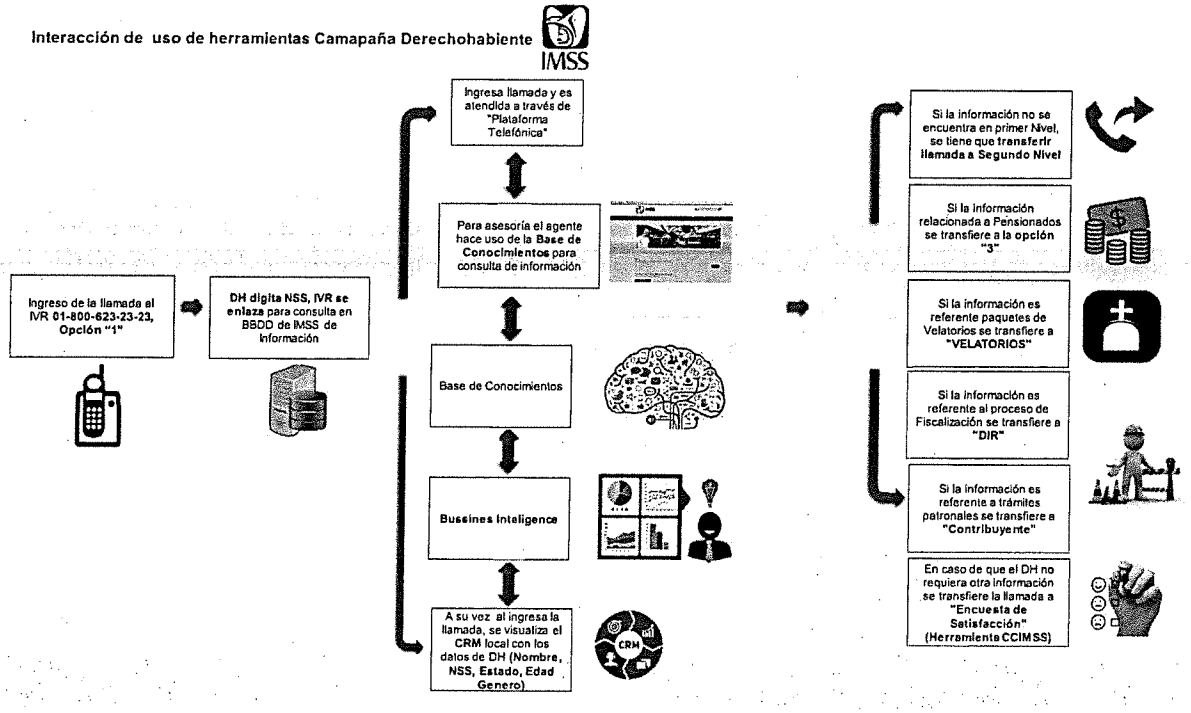
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 y BI desarrollas para la atención del CCIMSS, toda la información se almacena en una base de datos de gestión del servicio CCIMSS.



Para la interoperabilidad de estas campañas deberá atender lo establecido en el numeral **4.22. Integración a otros servicios de Centros de Contacto en un nivel**

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

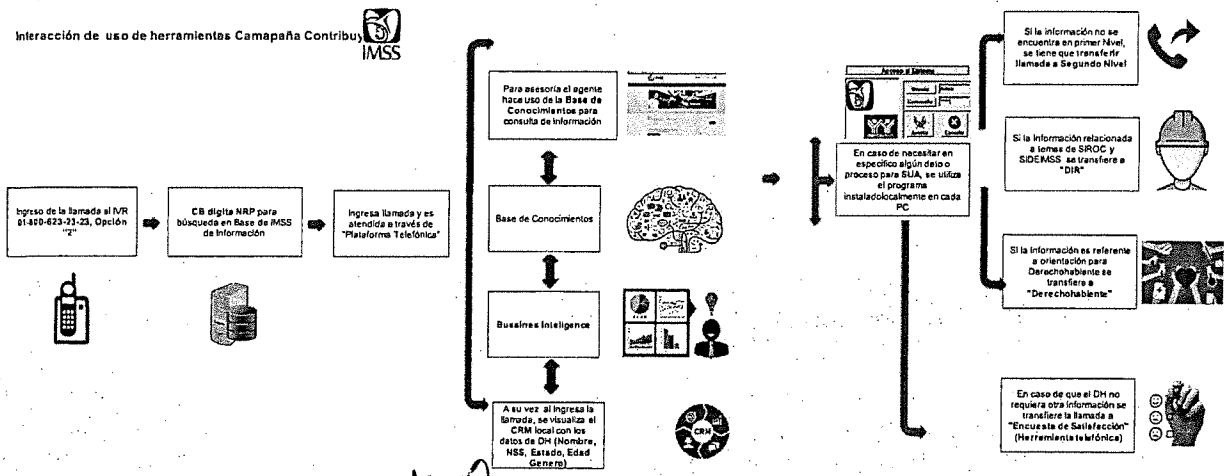
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

superior del servicio, a un mismo nivel o un nivel inferior, tanto de EL INSTITUTO como de algún otro Organismo Público o Privado, del presente Anexo Técnico.

Campaña Contribuyente.

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



Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 sistema de atención y gestión para usuarios del CCIMSS considera a una base de conocimiento que cuenta con la información de las diversas tipificaciones que se utilizan durante el registro de los PS-i y PS-P, adicionalmente debe contar preferentemente con un algoritmo que realiza una tarea de correlación de temas que brinda apoyo al agente Ps-I y Ps-P para poder otorgar atención "alineada" y siempre la misma respuesta al usuario final.

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

Pensionados

Se realiza una consulta a nivel Web Service a la base de datos Consulta Pensiones" considerando las reglas de seguridad expresada en el Apéndice correspondiente, obteniendo los datos del titular, y/o pensionado para su registro en sistema para su

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

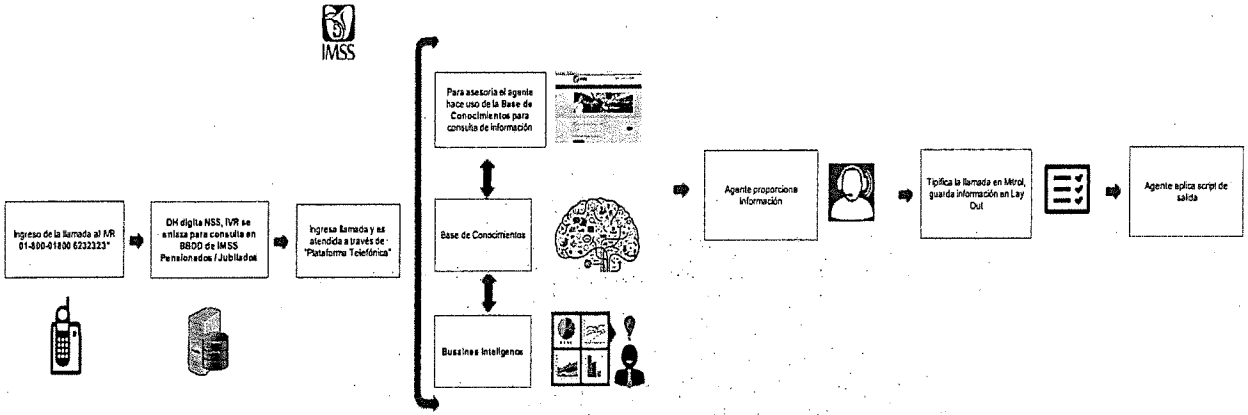
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 en para su registro en sistema de la campaña Pensionados, Base de Conocimiento, CRM y BI desarrollas para la atención del CCIMSS. La operación de la campaña Pensionados

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



Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

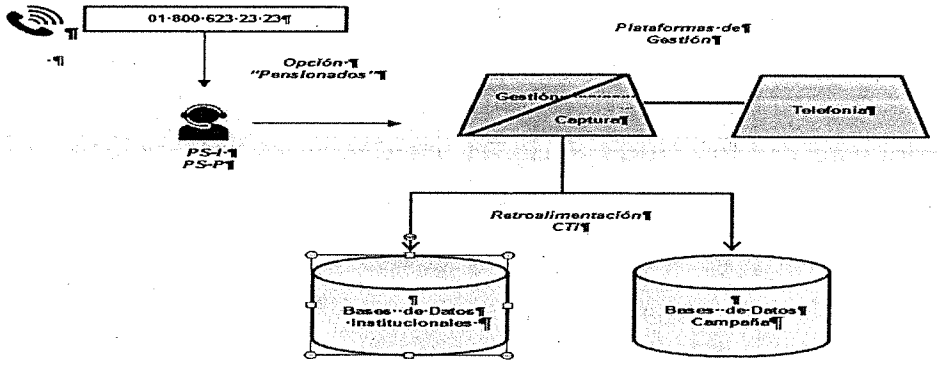
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Incorporación y Recaudación (DIR), Recaudación y Servicios DIR

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

Este sistema propuesto por Infocredit, S. de R.L. de C.V., realizará funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de

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

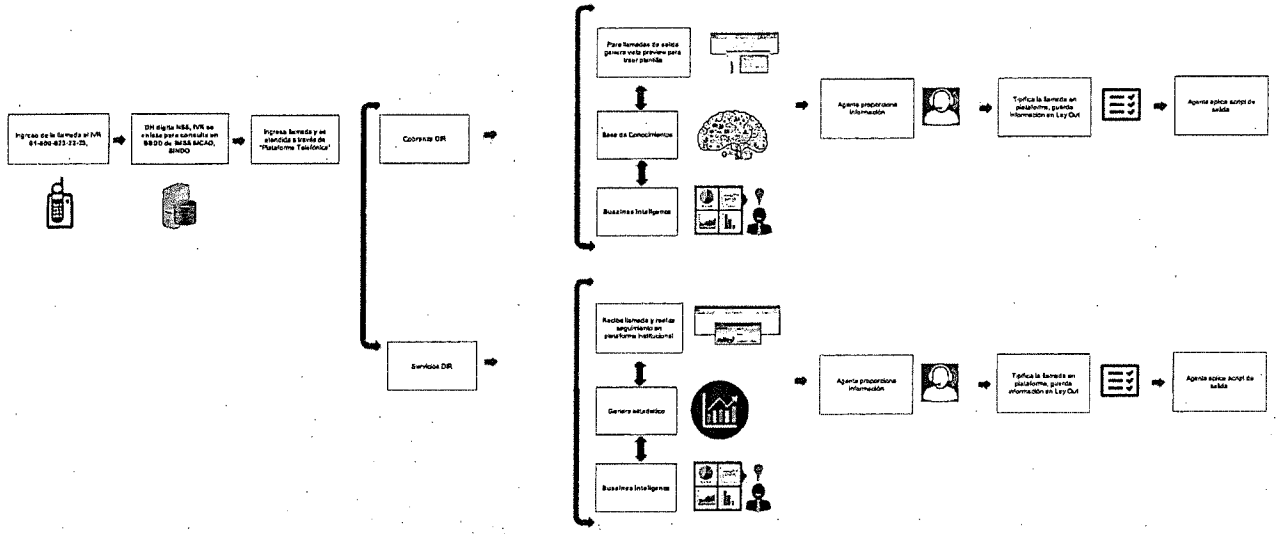
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I y PS-P, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.



Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Realiza una integración con las funciones telefónicas de la solución de Infocredit, S. de R.L. de C.V., para poder controlar las actividades de: llamada, espera, colgar, agendamiento, transferencia telefónica, transferencia a encuesta.

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

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

Denuncias OIC

Este sistema propuesto por Infocredit, S. de R.L. de C.V., realizará funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I Especializados, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 infraestructura de operación para la campaña OIC, deberá ser instalada en el site de comunicaciones del Órgano Interno de Control ubicado en Av. Revolución No. 1586 2°. piso Col. San Ángel, Alcaldía. Álvaro Obregón México, Ciudad de México CP 01000 o cualquier otra dirección que el Instituto determine, dicha infraestructura solo será accesada por Infocredit, S. de R.L. de C.V., en los casos requeridos para la correcta administración de su solución ofertada, previa autorización por parte del Instituto, dicha infraestructura tendrá la configuración siguiente:

La herramienta CTI (Computer Telephony Integration), deberá generar un número de identificado único (folio), el cual referirá a la captura generado mediante la interacción telefónica por parte de los agentes de atención telefónica PS-I Especializados y la herramienta CTI y será el medio para la identificación la llamada y demás datos relacionados con la atención a los usuarios del CCIMSS, el resultado de la atención por parte de los agentes PS-I Especializados incluirá la generación la impresión correspondiente del caso, en el formato que el administrador de la campaña determine, pudiendo sufrir éste, adecuaciones durante la vigencia del contrato.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

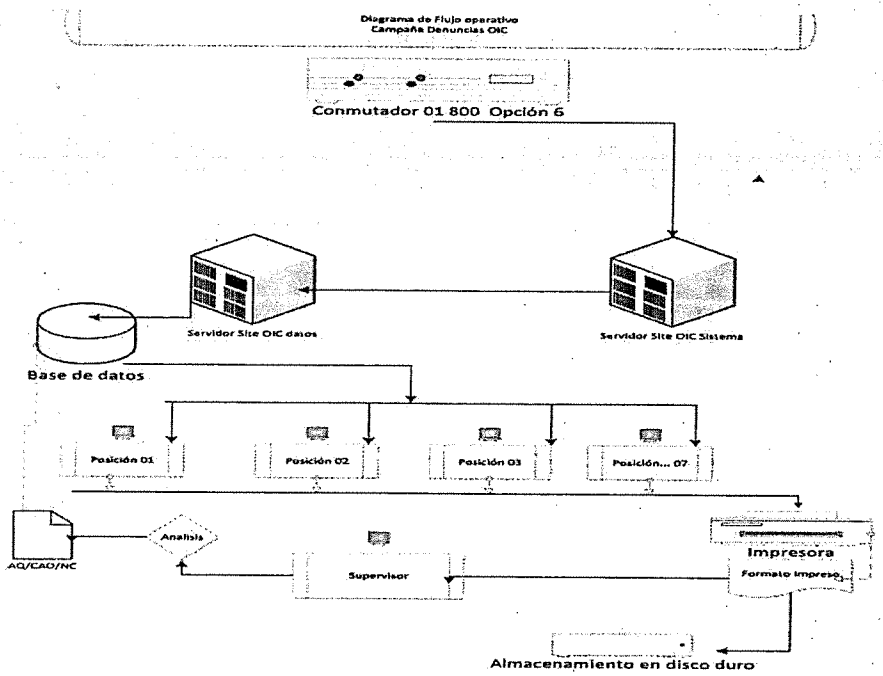
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Guarderías, Planificatel.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 e Infocredit, S. de R.L. de C.V., realizará funciones de CTI (Computer Telephony Integration) con el IVR de la plataforma telefónica, a fin de poder tipificar e integrar cada una las atenciones por parte de los PS-I, con base en los requerimientos que cada campaña expresará en los Apéndices correspondientes, toda la información resultante deberá contenerse en los aplicativos Base de Conocimiento, CRM, BI desarrollados por el proveedor.

11. Restricciones e interfaces con otros elementos.

11.1 Interfaces con otros elementos del solicitante del servicio.

La solución tecnológica ofertada por Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluirá las interfaces que este desarrollará hacia las bases de datos, sistemas computacionales, redes WAN, LAN o cualquier otro elemento tecnológico que EL INSTITUTO determine como parte de la implementación inicial de la solución, además de aquellas que, por necesidades operativas, de crecimiento de campañas o de cualquier otra índole y que sea solicitada por el Administrador del Contrato a través de la ventanilla única del servicio durante la vigencia del contrato.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V. detalla, documenta, proporciona e incluye 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 Infocredit, S. de R.L. de C.V., a fin de proporcionar el servicio de orientación e informes a través del uso de telefonía, correo electrónico, chat, así como los servicios descritos en el presente documento. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición**

- Aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto de los servicios y/o software requerido para integrar la infraestructura de telefonía, chat, correo electrónico y la herramienta del CCIMSS así como los servicios descritos en el presente documento. **. (la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "2. Contratos, cartas del proveedor y Licenciamientos" y dentro de la Relación Sumarizada del apartado Folletos, catálogos, fotografías, manuales**

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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., los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición

- Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a gestionar el traspaso, aprovisionamiento, habilitación y puesta a punto e incluirá en su oferta el costo y pago mensual de los servicios correspondientes al número telefónico 800 y DID pertenecientes a EL INSTITUTO con los que actualmente opera en todas sus campañas y áreas requirentes, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al término del mencionado contrato, los números 800 y DID se enuncian a continuación:

  - Campañas diversas dentro de las que destacan Contribuyente, Derechohabiente y Yo Crezco (800 6232323). Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete a contemplar para la campaña "Yo Crezco" que la solución tecnológica propuesta cuente con la capacidad de recibir y transferir llamadas del Call Center "Yo Crezco-Formal1" (SAT) al Centro de Contacto (CCIMSS), mediante un número 800 o bien, mediante un DID. Para realizar las transferencias al SAT, será a través del número 800 463 67 28 (01800INFOSAT, DID actual 41 60 46 99), seguido de la opción "0" o la que sea definida por el Instituto, la opción se encuentra en configuración y desbordará a un PS-I. Adicionalmente en este 01800 se brinda servicios a las campañas Pensionados,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

OIC, Cobranza DIR, SIROC, SIDEIMSS, Centros Vacacionales y unidad de Congresos, Velatorios, así como las campañas que el Instituto determine.

- Campaña (800 624 64 64).
- Campaña Centros Vacacionales (800 770 77 77 y 800 904 40 40, 800 367-6251).
- Campaña Velatorios 800 134 23 76 (800 1FIBESO)

EL INSTITUTO cederá durante la vigencia del contrato, los derechos de uso de dichos números a efecto de que 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, Infocredit, S. de R.L. de C.V. se coordinará con EL INSTITUTO y con el proveedor actual, a fin de efectuar dicha cesión de derechos. Al final de la vigencia del servicio, Infocredit, S. de R.L. de C.V. deberá ceder nuevamente los derechos 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 de 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
- Infocredit, S. de R.L. de C.V.oferta y se compromete a cubrir el costo mensual del servicio correspondiente al uso de los números 800 y troncales asociadas, así como

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 DID requeridos que le ceda EL INSTITUTO o que solicite que se habiliten para uso del servicio del CCIMSS

- Para cada uno de estos servicios 800, Infocredit, S. de R.L. de C.V. oferta y se compromete a 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 de Infocredit, S. de R.L. de C.V., y por lo tanto el costo de los servicios telefónicos y de comunicaciones serán a cuenta de Infocredit, S. de R.L. de C.V.. **(la información soporte a la presente Proposición se encuentran ubicados en la carpeta "3. Tecnologías e Infraestructura" documentos "6.1 Telefonía - DID's" y "6.2 Telefonía - MCM DIDs Guada, Mont, CDMX", los cuales forman parte del soporte y complemento a la Convocatoria, Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones de nuestra proposición)**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

MCM BUSINESS TELECOM

Megacable Comunicaciones de México Sa de Cv.
MCM960926B49
legal@mcmtelecom.com.mx

Ciudad de México, a 28 de noviembre de 2022.

A QUIEN CORRESPONDA

INFOCREDIT, S. DE R.L DE C.V

PRESENTE

Por medio de la presente y bajo protesta de decir la verdad manifiesto que mi representada **Megacable Comunicaciones de Mexico S.A de C.V (MCM)** cuenta con los siguientes 800s & DIDS activos y contratados desde Febrero del 2022 por parte de **INFOCREDIT.**

C.	Campaña IMSS	Número 800	DID Guadalajara	DID Monterrey	DID Terminando de la CDMX
1	DH&CB, Pensionados, Cobranza DIR, Denuncias Fiscales, SIROC, SIDEIMSS, OIC, Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, Trabajadoras del hogar, Bienestar Social	8006232323	3341630180	8141650929	5541627290

Imagen ejemplo de 6.2 Telefonía - MCM DIDs Guada, Mont, CDMX

11.2. Seguridad de la Información para el servicio de CCIMSS.

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

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

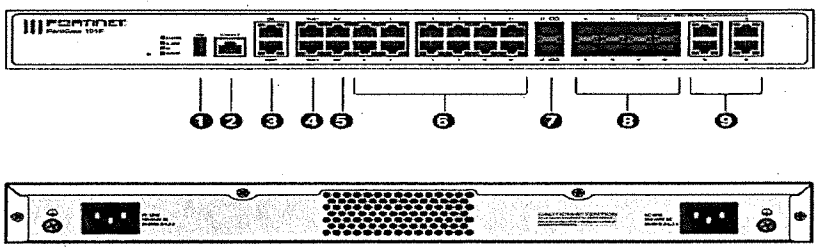
Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

11.2.1.1. Funcionalidad Firewall.

Infocredit, S. de R.L. de C.V. incluye como parte de la Solución Tecnológica ofertada, la infraestructura necesaria (hardware y software) que cuente al menos con las siguientes características y que cumpla con las funcionalidades descritas a continuación:

- Red perimetral con zonas DMZ para intercambio de información.

FortiGate 100F Series



Interfaces

1. 1 x Puerto USB
2. 1 x Puerto Consola
3. 2 x Puertos GE RJ45 MGMT/DMZ
4. 2 x Puertos GE RJ45 WAN

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

5. 2 x Puertos GE RJ45 HA
6. 12 x Puertos GE RJ45
7. 2 x 10 GE SFP+ FortiLink Slots
8. 4 x GE SFP Slots
9. 4 x GE RJ45/ SFP Shared Media Pairs

- Incluir interfaces de al menos 1 GigaEthernet

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

	FORTIGATE 100F	FORTIGATE 101F
Interfaces and Modules		
Hardware Accelerated GE RJ45 Ports	12	
Hardware Accelerated GE RJ45 Management/ HA/ DMZ Ports	1/2/1	
Hardware Accelerated GE SFP Slots	4	
Hardware Accelerated 10 GE SFP+ FortiLink Slots (default)	2	
GE RJ45 WAN Ports	2	
GE RJ45 or SFP Shared Ports *	4	
USB Port	1	
Console Port	1	
Onboard Storage	0	1x 480 GB SSD
Included Transceivers	0	

- Incluir un sistema operativo propietario del fabricante, que reciba actualizaciones y parches de software conforme sean publicadas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

FortiOS y Fortinet Security Fabric abordan los desafíos de seguridad actuales y emergentes

El resultado de adoptar la transformación digital para operar de manera más efectiva y brindar experiencias mejoradas a los clientes y trabajadores está determinado en gran medida por qué tan bien las organizaciones aplican la seguridad efectiva en cada paso. FortiOS 7.2 proporciona funciones para admitir las necesidades de seguridad y redes híbridas que cambian rápidamente.

FortiOS se actualiza continuamente para garantizar que las organizaciones se mantengan a la vanguardia del panorama actual de amenazas en constante evolución. Con una solución expansiva de Fortinet Security Fabric, las organizaciones de cualquier tamaño pueden estar seguras de que cuentan con las herramientas que necesitan para abordar todos sus desafíos de seguridad y redes, sin importar cuán ampliamente se distribuyan sus usuarios y redes, hoy y en el futuro.

- Basado en la tecnología conocida como "Stateful Inspection", el cual realiza un análisis granular de los estados de las comunicaciones y aplicaciones, para controlar el flujo del tráfico pasando a través del "gateway", y de esta manera abrir dinámicamente y de una forma segura, puertos y un gran rango de protocolos.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Casos de Uso

Siguente Generación de FireWall (NGFW)

- El conjunto de servicios de seguridad impulsados por IA de FortiGuard Labs, integrado de forma nativa con su NGFW, protege la web, el contenido y los dispositivos, y protege las redes contra ransomware y ciberataques sofisticados.
- Real-time SSL inspection (including TLS 1.3) provides full visibility into users, devices, and applications across the attack surface
- La tecnología SPU (Security Processing Unit) patentada de Fortinet proporciona una protección de alto rendimiento líder en la industria Secure SD-WAN
- FortiGate WAN Edge impulsado por un sistema operativo y un marco y sistemas de gestión y seguridad unificados transforma y protege las WAN
- Ofrece una experiencia de calidad superior y una postura de seguridad efectiva para modelos de trabajo desde cualquier lugar, SD-Branch y casos de uso de WAN en la nube.

- Incluir la facilidad de crear NATs dinámicos y estáticos, permitiendo trasladar direcciones IP y puertos origen y destino, en un mismo paquete.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

NAT de origen

Los siguientes temas proporcionan instrucciones sobre la configuración de políticas con NAT de origen:

- SNAT estático en la página 859
- SNAT dinámico en la página 860
- SNAT central en la página 866
- Configuración de una política SNAT de IPv6 en la página 871
- Políticas SNAT con pares de cables virtuales en la página 873

SNAT estático

La traducción de direcciones de red (NAT) es el proceso que permite que un único dispositivo, como un enrutador o un cortafuegos, actúe como un
agente entre Internet o Red Pública y una red local o privada. Este agente actúa en tiempo real para traducir el
Dirección IP de origen o destino de un cliente o servidor en la interfaz de red. Para la traducción de IP de origen, esto permite
una sola dirección pública para representar un número significativamente mayor de direcciones privadas. Para la traducción de IP de destino,
el cortafuegos puede traducir una dirección de destino pública a una dirección privada. Así no tenemos que configurar una IP pública real
dirección del servidor desplegado en una red privada.
Podemos subdividir la NAT en dos tipos: NAT de origen (SNAT) y NAT de destino (DNAT). Este tema es sobre SNAT. Nosotros
Admite tres modos de trabajo NAT: SNAT estático, SNAT dinámico y SNAT central.

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

5. Haga clic en *Aceptar*.

SNAT dinámico

SNAT dinámico asigna las direcciones IP privadas a la primera dirección pública disponible de un grupo de direcciones. En el
Firewall FortiGate, esto se puede hacer usando grupos de IP. Los grupos de IP son un mecanismo que permite que las sesiones salgan de FortiGate
cortafuegos para usar NAT. Un conjunto de direcciones IP define una única dirección IP o un rango de direcciones IP que se utilizará como dirección de origen.
durante la duración de la sesión. Estas direcciones asignadas se utilizan en lugar de la dirección IP asignada a ese FortiGate
interfaz.

860

Tipos de grupos de IP

FortiGate utiliza cuatro tipos de grupos de direcciones IP IPv4. Este tema se centra en algunas de las diferencias entre ellos.

Sobrecarga

Este tipo de grupo de direcciones IP es similar al modo SNAT estático. Necesitamos definir un rango de IP externo que contenga una o más IP
direcciones. Cuando solo hay una dirección IP, es casi lo mismo que SNAT estático, la dirección de la interfaz saliente es
usó. Cuando contiene varias direcciones IP, es equivalente a un modo extendido de SNAT estático.
Por ejemplo, si definimos un grupo de IP de tipo sobrecarga con dos direcciones IP externas (172.16.200.1—172.16.200.2), ya que
hay 60 416 números de puerto disponibles por IP, este grupo de IP puede manejar 60 416*2 direcciones IP internas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

NAT de destino

Los siguientes temas brindan instrucciones sobre la configuración de políticas con NAT de destino:

- IP virtuales estáticas en la página 875
- IP virtual con servicios en la página 878
- IP virtuales con reenvío de puertos en la página 879
- Equilibrio de carga del servidor virtual en la página 881
- DNAT central en la página 890

IP virtuales estáticas

Las direcciones IP virtuales estáticas (VIP) se utilizan para asignar direcciones IP externas a direcciones IP internas. Esto también se llama destino.
NAT, donde el destino de un paquete se NAT, o se asigna, a una dirección diferente.
Los VIP estáticos se usan comúnmente para asignar direcciones IP públicas a recursos detrás de FortiGate que usan direcciones privadas.
Direcciones IP. Una VIP estática uno a uno es cuando se mapea todo el rango de puertos. Un VIP de reenvío de puertos es cuando el
la asignación se configura en un puerto o intervalo de puertos específico.
Algunas de las opciones de configuración VIP son:

VIP Tipo • IPv4 (`config firewall vip`): el origen y el destino son ambos IPv4.
• IPv6 (`config firewall vip6`): el origen y el destino son ambos IPv6.

875

- Permitir implementar reglas aplicadas a intervalos de tiempo específicos.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Política de cortafuegos
La política de firewall es el eje alrededor del cual giran la mayoría de las otras características del firewall de FortiGate. una gran parte de
la configuración en el firewall en algún momento terminará relacionándose o asociándose con las políticas del firewall y el tráfico
que ellos gobieman. Cualquier tráfico que pase por una unidad FortiGate debe estar asociado con una política. Estas políticas son
conjuntos de instrucciones compartimentados esencialmente discretos que controlan el flujo de tráfico que atraviesa el cortafuegos. Estas
las instrucciones controlan hacia dónde va el tráfico, cómo se procesa, si se procesa e incluso si se permite o no
pasar por el FortiGate.
Los siguientes temas brindan información sobre la política y la configuración del firewall:
- Parámetros de la política de firewall en la página 819
- Configuraciones en la GUI en la página 820
- Configuraciones en la CLI en la página 825
- Vistas de políticas en la página 830
- Búsqueda de políticas en la página 832

Parámetros de la política de cortafuegos
Para que el tráfico fluya a través del firewall de FortiGate, debe haber una política que coincida con sus parámetros:
- Interfaz(s) entrante(s)
- Interfaz(s) saliente(s)
- Dirección(es) de origen
- Identidad del usuario(s)
- Dirección(es) de destino
- Servicio(s) de Internet

Los parámetros de tráfico se comparan con las políticas configuradas para encontrar una coincidencia. Si los parámetros no coinciden con ninguno
políticas configuradas, el tráfico es denegado.
El flujo de tráfico iniciado desde cada dirección requiere una política, es decir, si las sesiones pueden iniciarse desde ambas direcciones, cada
dirección requiere una política.

Activar Windows

- Soportar e incluir alta disponibilidad en modo Activo/Activo y Activo/Pasivo.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

System Performance and Capacity	
IPv4 Firewall Throughput (1518 / 512 / 64 byte, UDP)	20 / 18 / 10 Gbps
Firewall Latency (64 byte, UDP)	4.97 µs
Firewall Throughput (Packet per Second)	15 Mpps
Concurrent Sessions (TCP)	1.5 Million
New Sessions/Second (TCP)	56 000
Firewall Policies	10 000
IPsec VPN Throughput (512 byte) [1]	11.5 Gbps
Gateway-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	2000
Client-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	16 000
SSL-VPN Throughput	1 Gbps
Concurrent SSL-VPN Users (Recommended Maximum, Tunnel Mode)	500
SSL Inspection Throughput (IPS, avg. HTTPS) [3]	1 Gbps
SSL Inspection CPS (IPS, avg. HTTPS) [3]	1800
SSL Inspection Concurrent Session (IPS, avg. HTTPS) [3]	135 000
Application Control Throughput (HTTP 64K) [2]	2.2 Gbps
CAPWAP Throughput (HTTP 64K)	15 Gbps
Virtual Domains (Default / Maximum)	10 / 10
Maximum Number of FortiSwitches Supported	32
Maximum Number of FortiAPs (Total / Tunnel)	128 / 64
Maximum Number of FortiTokens	5000
High Availability Configurations	Active-Active, Active-Passive, Clustering

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Capacidad para ser integrado con servicios de correlación de eventos de seguridad.

Filtros de registro
Los ajustes del filtro de registro se pueden configurar para determinar qué registros se graban en FortiAnalyzer, FortiManager y syslog servidores. Esto permite que ciertos niveles de registro y tipos de registros se dirijan a dispositivos de registro específicos.
Para configurar filtros de registro para FortiAnalyzer:

```
registro de configuración filtro fortianalyzer
establecer severidad <nivel>
establecer el tráfico de reenvío {habilitar | deshabilitar}
establecer el tráfico local {habilitar | deshabilitar}
establecer el tráfico de multidifusión {habilitar | deshabilitar}
establecer sniffer-tráfico {habilitar | deshabilitar}
```

2732

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Desencadenador del controlador de eventos de FortiAnalyzer
Puede activar puntadas de automatización basadas en controladores de eventos de FortiAnalyzer. Esto le permite definir reglas basadas en
correlaciones complejas entre dispositivos, tipos de registros, frecuencias y otros criterios.
Para configurar un activador del controlador de eventos de FortiAnalyzer
1. Configurar un controlador de eventos de FortiGate en FortiAnalyzer
2. Configurar el inicio de sesión de FortiAnalyzer en FortiGate en la página 2520
3. Configure una puntada de automatización que se activa mediante un controlador de eventos de FortiAnalyzer en la página 2521

Configurar un controlador de eventos de FortiGate en FortiAnalyzer
En FortiAnalyzer, configure un controlador de eventos para la puntada de automatización. En este ejemplo, el controlador de eventos se activa
cuando un administrador inicia sesión en FortiGate. Ver Crear un controlador de eventos personalizado en la Administración de FortiAnalyzer.
Guía para más información.

2519

- Soportar y operar bajo protocolos de ruteo BGP y OSPF.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Enrutamiento dinámico

Los protocolos de enrutamiento dinámico intentan construir un mapa de la topología de la red para identificar las mejores rutas para llegar a diferentes
destinos En lugar de definir manualmente rutas estáticas, que no son escalables, el enrutamiento dinámico generalmente implica definir
vecinos y enrutadores pares que comparten su topología de red y actualizaciones de enrutamiento entre sí. Protocolos como
Los protocolos de enrutamiento populares utilizan el vector de distancia, el estado del enlace y el vector de ruta. FortiGate admite RIP, OSPF, BGP,

359

- Soportar y operar mediante rutas estáticas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Enrutamiento estatico

El enrutamiento estático es una de las bases de la configuración del firewall. Es una forma de enrutamiento en la que un dispositivo utiliza configurado manualmente
rutas En la configuración más básica, un cortafuegos tendrá una ruta predeterminada a su puerta de enlace para proporcionar acceso a la red. En
una configuración más compleja con enrutamiento dinámico, ADVPN o SD-WAN involucrados, es probable que todavía encuentre rutas estáticas
desplegada.
Esta sección explora conceptos sobre el uso de enrutamiento estático y proporciona ejemplos en casos de uso comunes:

- Conceptos de enrutamiento en la página 336
- Rutas de política en la página 348
- Rutas múltiples de igual costo en la página 350
- Conexiones duales a Internet en la página 354

Los siguientes temas incluyen información adicional sobre rutas estáticas:

- Implementación de Security Fabric en la página 2446
- Security Fabric sobre IPsec VPN en la página 2467
- Adición de una ruta estática en la página 547

- Realizar inspección en capa 3 y 4.

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

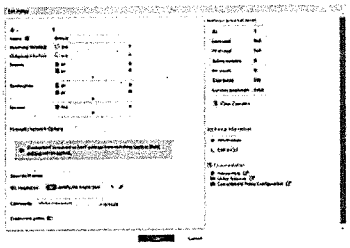
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Políticas de seguridad e inspección y autenticación SSL
Las políticas de seguridad funcionan con las políticas de inspección y autenticación SSL para inspeccionar el tráfico. Para permitir el tráfico de un usuario específico o grupo de usuarios, se deben configurar las políticas de seguridad e inspección y autenticación SSL.
Una inspección SSL predeterminada & La política de autenticación con el perfil de inspección SSL de inspección de certificados está preconfigurado. El tráfico coincidirá con el SSL
Política de inspección y autenticación primero. Si se permite el tráfico, los paquetes se envían al motor IPS para la aplicación, URL
coincidencia de categoría, usuario y grupo de usuarios, y luego, si está habilitada, se realiza la inspección UTM (antivirus, IPS, DLP y filtro de correo electrónico).
realizado.
Las políticas de inspección y Autenticación de SSL se utilizan para hacer coincidir el tráfico antes de enviar los paquetes al motor IPS:
• No hay cronograma ni opciones de acción; el tráfico que coincide con la política siempre se redirige al motor IPS.
• La inspección de SSL, anteriormente configurada en la configuración de VDOM, se configura en una inspección y autenticación de SSL.
política.
e> usuarios y grupos de usuarios que requieren autenticación deben configurarse en una política de autenticación de inspección SSL.



Las políticas de seguridad funcionan con las políticas de inspección y autenticación SSL para inspeccionar el tráfico:
• Las categorías de aplicaciones y URL se pueden configurar directamente en la política.
• Los usuarios y grupos de usuarios que requieren autenticación también deben configurarse en una política de seguridad.
• Las acciones disponibles son *Aceptar* o *Denegar*.
• La opción *Servicio* se puede utilizar para aplicar el puerto estándar para las aplicaciones seleccionadas.
• La inspección UTM está configurada en una política de seguridad.

Activar Wi
Ve a Configur

- Integrar esquemas de autenticación que soporten servicios TACACS, RADIUS, LDAP, así como certificados digitales.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Autenticación de usuario

En *Usuario y autenticación*, puede controlar el acceso a la red para diferentes usuarios y dispositivos en su red. FortiGate la autenticación controla el acceso al sistema por grupo de usuarios. Al asignar usuarios individuales a los grupos de usuarios apropiados, puede controlar el acceso de cada usuario a los recursos de la red. Puede definir usuarios locales y usuarios del mismo nivel en la unidad FortiGate. También puede definir cuentas de usuario en servidores de autenticación remotos y conectarlos a FortiOS.

Puede controlar el acceso a la red para diferentes tipos de dispositivos en su red haciendo lo siguiente:

- Identificar y monitorear los tipos de dispositivos que se conectan a su red
- Uso de control de acceso basado en direcciones MAC para permitir o denegar dispositivos individuales
- Usar los datos de telemetría recibidos de los puntos finales de FortiClient para construir una política para denegar el acceso a los puntos finales con vulnerabilidades conocidas o para poner en cuarentena puntos finales comprometidos

Las siguientes secciones proporcionan información sobre usuarios y dispositivos:

- Control y cumplimiento de terminales en la página 1873
- Definición de usuarios y grupos en la página 1882
- Servidores LDAP en la página 1895
- Servidores RADIUS en la página 1910
- Servidores TACACS+ en la página 1942
- SAML en la página 1944
- Configuración de autenticación en la página 1970
- FortiTokens en la página 1972
- PKI en la página 1984
- Configuración del período máximo de intentos de inicio de sesión y bloqueo en la página 1993
- Configuración de la autenticación del cortafuegos en la página 1998
- FSSO en la página 2004
- Extensiones de la política de autenticación en la página 2014
- Configuración de FortiGate para que actúe como suplicante 802.1X en la página 2015
- Incluir nombres de usuario en registros en la página 2017

Control y cumplimiento de terminales

La sección contiene los siguientes temas:

- Mensajes de descargo de responsabilidad por póliza en la página 1873
- Cumplimiento en la página 1876
- Distribución de FortiGuard de certificados de Apple actualizados en la página 1878
- Integrar la información del usuario de los conectores EMS y Exchange en el almacén de usuarios en la página 1879

Mensajes de descargo de responsabilidad por póliza

FortiOS admite un portal cautivo personalizable para dirigir a los usuarios a instalar o habilitar el software requerido.

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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 e incluir la funcionalidad de almacenar una base de usuarios local que permita realizar autenticación, sin depender de un dispositivo externo.

Definición de usuarios y grupos
La autenticación de FortiGate controla el acceso al sistema por grupos de usuarios. Asignando usuarios individuales al usuario apropiado
grupos, esto controla el acceso de cada usuario a los recursos de la red. Los miembros de los grupos de usuarios son cuentas de usuario, de las cuales
hay varios tipos Los usuarios locales y pares se definen en FortiOS . Las cuentas de usuario también se pueden definir en remoto
servidores de autenticación.

11.2.1.2. Funcionalidad de Prevención de Intrusos (IPS):

Infocredit, S. de R.L. de C.V., oferta y se compromete a 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

System Performance and Capacity	
IPv4 Firewall Throughput (1518 / 512 / 64 byte, UDP)	20 / 18 / 10 Gbps
Firewall Latency (64 byte, UDP)	4.97 µs
Firewall Throughput (Packet per Second)	15 Mpps
Concurrent Sessions (TCP)	1.5 Million
New Sessions/Second (TCP)	56 000
Firewall Policies	10 000
IPsec VPN Throughput (512 byte) [1]	11.5 Gbps
Gateway-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	2000
Client-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	16 000
SSL-VPN Throughput	1 Gbps
Concurrent SSL-VPN Users (Recommended Maximum, Tunnel Mode)	500
SSL Inspection Throughput (IPS, avg. HTTPS) [3]	1 Gbps
SSL Inspection CPS (IPS, avg. HTTPS) [3]	1800
SSL Inspection Concurrent Session (IPS, avg. HTTPS) [3]	135 000
Application Control Throughput (HTTP 64K) [2]	2.2 Gbps
CAPWAP Throughput (HTTP 64K)	15 Gbps
Virtual Domains (Default / Maximum)	10 / 10
Maximum Number of FortiSwitches Supported	32
Maximum Number of FortiAPs (Total / Tunnel)	128 / 64
Maximum Number of FortiTokens	5000
High Availability Configurations	Active-Active, Active-Passive, Clustering

- Latencia máxima de 0.5 milisegundos.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

System Performance and Capacity	
IPv4 Firewall Throughput (1518 / 512 / 64 byte, UDP)	20 / 18 / 10 Gbps
Firewall Latency (64 byte, UDP)	4.97 µs
Firewall Throughput (Packet per Second)	15 Mpps
Concurrent Sessions (TCP)	1.5 Million
New Sessions/Second (TCP)	56 000
Firewall Policies	10 000
IPsec VPN Throughput (512 byte) [1]	11.5 Gbps
Gateway-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	2000
Client-to-Gateway IPsec VPN Tunnels	16 000
SSL-VPN Throughput	1 Gbps
Concurrent SSL-VPN Users (Recommended Maximum, Tunnel Mode)	500
SSL Inspection Throughput (IPS, avg. HTTPS) [3]	1 Gbps
SSL Inspection CPS (IPS, avg. HTTPS) [3]	1800
SSL Inspection Concurrent Session (IPS, avg. HTTPS) [3]	135 000
Application Control Throughput (HTTP 64K) [2]	2.2 Gbps
CAPWAP Throughput (HTTP 64K)	15 Gbps
Virtual Domains (Default / Maximum)	10 / 10
Maximum Number of FortiSwitches Supported	32
Maximum Number of FortiAPs (Total / Tunnel)	128 / 64
Maximum Number of FortiTokens	5000
High Availability Configurations	Active-Active, Active-Passive, Clustering

- 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Interfaces

Las interfaces físicas y virtuales permiten que el tráfico fluya entre las redes internas y entre Internet y las redes internas.
redes FortiOS tiene opciones para configurar interfaces y grupos de subredes que pueden escalar como su organización
crece La siguiente tabla enumera los tipos de interfaz comúnmente utilizados.

Físico Una interfaz física se puede conectar con Ethernet o cables ópticos.
Según el modelo de FortiGate, hay una cantidad variable de Ethernet o
interfaces físicas ópticas. Algunos FortiGates tienen una agrupación de interfaces etiquetadas como (an que tienen una funcionalidad de interruptor incorporada.
Consulte Interfaz física en la página 172 para obtener más información.
VLAN Una red de área local virtual (VLAN) divide lógicamente una red de área local (LAN) en distintos dominios de difusión utilizando etiquetas VLAN IEEE 802.1Q. Una interfaz VLAN admite el etiquetado de VLAN y está asociado con una interfaz física que se puede conectado a un dispositivo, como un conmutador o un enrutador que admita estas etiquetas.
Las VLAN se pueden usar en un FortiGate en modo NAT o transparente, y el
FortiGate funciona de manera diferente según el modo de operación

- El equipo deberá ser capaz de soportar un despliegue en modo L3, permitiendo definir características de switching y routing sobre el tráfico inspeccionado

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

VLAN en modo NAT
En modo NAT, la unidad FortiGate funciona como un dispositivo de capa 3. En este modo, la unidad FortiGate controla el flujo de
paquetes entre VLAN y también puede eliminar las etiquetas de VLAN de los paquetes de VLAN entrantes. La unidad FortiGate también puede
reenviar paquetes sin etiquetar a otras redes como Internet.
En el modo NAT, la unidad FortiGate admite enlaces troncales VLAN con conmutadores o enrutadores compatibles con IEEE 802.1Q. El baúl
El enlace transporta paquetes etiquetados con VLAN entre subredes o redes físicas. Cuando agrega subinterfaces VLAN al
En las interfaces físicas de FortiGate, las VLAN tienen ID que coinciden con las ID de VLAN de los paquetes en el enlace troncal. El FortiGate
unidad dirige paquetes con ID de VLAN a subinterfaces con ID coincidentes.
Puede definir subinterfaces VLAN en todas las interfaces físicas de FortiGate. Sin embargo, si hay varios dominios virtuales
configurado en la unidad FortiGate, solo tiene acceso a las interfaces físicas en su dominio virtual. El FortiGate
unidad puede etiquetar paquetes que salen de una subinterfaz VLAN. También puede eliminar las etiquetas VLAN de los paquetes entrantes y agregar una
etiqueta VLAN diferente a los paquetes salientes.
Normalmente, en las configuraciones de VLAN, la interfaz interna de la unidad FortiGate está conectada a un enlace troncal de VLAN y la externa
La interfaz se conecta a un enrutador de Internet que no está configurado para VLAN. En esta configuración, la unidad FortiGate puede
aplicar diferentes políticas para el tráfico en cada interfaz VLAN conectada a la interfaz interna, lo que resulta en menos
tráfico de red y mayor seguridad.

- Capacidad de detección en línea sin bloquear tráfico (Modo transparente). El sistema sólo alertará que eventos serían bloqueados.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

VLAN en modo transparente
En modo transparente, la unidad FortiGate se comporta como un puente de capa 2, pero aún puede proporcionar servicios como antivirus
escaneo, filtrado web, filtrado de correo no deseado y protección contra intrusiones en el tráfico. Algunas limitaciones del modo transparente es que usted
no puede usar SSL VPN, PPTP/L2TP VPN, servidor DHCP o realizar fácilmente NAT en el tráfico. Los límites en modo transparente
aplicar a troncales VLAN IEEE 802.1Q que pasan a través de la unidad.
Puede insertar la unidad FortiGate que funciona en modo transparente en el troncal VLAN sin realizar cambios en la red. En una configuración típica, la interfaz interna de la unidad FortiGate acepta paquetes VLAN en un enlace troncal VLAN desde un
Conmutador VLAN o enrutador conectado a VLAN de red interna. La interfaz externa de FortiGate reenvía etiquetas VLAN
paquetes a través de otro enlace troncal de VLAN a un conmutador o enrutador de VLAN externo y a redes externas como el
Internet. Puede configurar la unidad para aplicar diferentes políticas para el tráfico en cada VLAN en el enlace troncal.

- Capacidad de crear reglas y filtros de acceso que soporte y opere por dispositivo, puerto, VLAN, IP o rango de IP.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Política de cortafuegos

La política de firewall es el eje alrededor del cual giran la mayoría de las otras características del firewall de FortiGate. una gran parte de la configuración en el firewall en algún momento terminará relacionándose o asociándose con las políticas del firewall y el tráfico que ellos gobiernan. Cualquier tráfico que pase por una unidad FortiGate debe estar asociado con una política. Estas políticas son conjuntos de instrucciones compartimentados esencialmente discretos que controlan el flujo de tráfico que atraviesa el cortafuegos. Estas las instrucciones controlan hacia dónde va el tráfico, cómo se procesa, si se procesa e incluso si se permite o no pasar por el FortiGate.

Los siguientes temas brindan información sobre la política y la configuración del firewall:

- Parámetros de la política de firewall en la página 819
- Configuraciones en la GUI en la página 820
- Configuraciones en la CLI en la página 825
- Vistas de políticas en la página 830
- Búsqueda de políticas en la página 832

Parámetros de la política de cortafuegos

Para que el tráfico fluya a través del firewall de FortiGate, debe haber una política que coincida con sus parámetros:

- Interfaz(s) entrante(s)
- Interfaz(s) saliente(s)
- Dirección(es) de origen
- Identidad del usuario(s)
- Dirección(es) de destino
- Servicio(s) de Internet

Los parámetros de tráfico se comparan con las políticas configuradas para encontrar una coincidencia. Si los parámetros no coinciden con ninguno políticas configuradas, el tráfico es denegado.

El flujo de tráfico iniciado desde cada dirección requiere una política, es decir, si las sesiones pueden iniciarse desde ambas direcciones, cada dirección requiere una política.

El hecho de que los paquetes puedan ir del punto A al punto B en el puerto X no significa que el tráfico pueda fluir del punto B al punto A en el puerto X. Se debe configurar una política para cada dirección.

Al diseñar una política, a menudo se hace referencia al flujo de tráfico, pero la mayoría de las comunicaciones son bidireccionales, por lo que se debe intentar determinar la dirección del flujo puede ser confuso. Si el tráfico es tráfico web HTTP, el usuario envía una solicitud al

Guía de administración de FortiOS 7.2.3 819

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Configuraciones en la GUI

Las políticas de firewall se pueden crear en la GUI configurando los parámetros necesarios.
Interfaz(s) entrante(s) Esta es la interfaz o interfaces por las cuales el tráfico se conecta primero al unidad FortiGate. La excepción es el tráfico que genera FortiGate. Este
no se limita a los puertos Ethernet físicos que se encuentran en el dispositivo. el entrante
La interfaz también puede ser una interfaz lógica o virtual, como un túnel VPN, un Virtual
enlace WAN o una interfaz inalámbrica.
Interfaz(s) saliente(s) Esta es la interfaz o interfaces utilizadas por el tráfico que sale de un puerto una vez que ha sido
procesada por el cortafuegos. Similar a las interfaces entrantes, no se limita solo a
interfaces físicas.
Dirección(es) de origen Las direcciones de las que una política puede recibir tráfico pueden ser abiertas o cerradas.
revisado. Para un servidor web público que el mundo en general debería poder
acceso, la mejor opción será *todo*. Si el destino es un servidor web privado que
solo deben poder acceder las sucursales de una empresa, o una lista de
computadoras que son las únicas a las que se les permite acceder a un recurso externo, entonces
grupo de direcciones preconfiguradas es la mejor estrategia
Identidad de usuario(s) Este parámetro se basa en una identidad de usuario que puede ser de varios autoridades de autenticación. Será una cuenta o grupo que se haya configurado en
avance que se puede seleccionar en el menú desplegable. La excepción a esto es
la característica que permite la importación de Usuarios LDAP. Cuando se utiliza la característica, un
Aparecerá una pequeña ventana de asistente para guiar al usuario a través de la configuración. la advertencia
es que el objeto del servidor LDAP en *Usuario y autenticación > Servidores LDAP*
La sección ya debe estar configurada para permitir el uso de esta función de importación.
Dirección(es) de destino De la misma manera que puede ser necesario limitar la dirección de origen, la dirección de destino
La dirección se puede utilizar como un filtro de tráfico. Cuando el tráfico se destine a tráfico interno
recursos, la dirección específica del recurso se puede definir para proteger mejor
los demás recursos de la red. Una de las direcciones de destino especializadas
opciones es utilizar una dirección IP virtual. Si la dirección de destino no necesita ser
interno, puede definir políticas que son solo para conectarse a direcciones específicas
En Internet.
Servicio(s) de Internet En este contexto, un servicio de Internet es una combinación de una o más direcciones y
uno o más servicios asociados con un servicio que se encuentra en Internet, como un
servicio de actualización de software.

820

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Política y Objetos
Horario El período de tiempo que se aplica a la política. Esto puede ser algo tan simple como un intervalo de tiempo en el que se permite el inicio de las sesiones, como entre las 8:00 am y 5:00 pm. Algo más complejo como un horario comercial que incluya un descanso para el almuerzo y la hora de inicio de la sesión puede necesitar un horario grupal porque requerirá múltiples rangos de tiempo para completar el horario.
Servicio Los servicios elegidos representan los números de puerto de la suite TCP/IP que más suele utilizarse para transportar los protocolos o grupos de protocolos mencionados. Este es diferente al *control de aplicaciones,* que mira más de cerca los paquetes para determinar el protocolo real utilizado para crearlos.
Un caso en el que cualquiera de las partes puede iniciar la comunicación, como entre dos interfaces en la unidad FortiGate, sería una situación más probable que requiera una política por cada dirección

- Soporte de funcionamiento pasivo como un IDS (sistema de detección de intrusos), con alertas de ataque, tráfico malicioso o no deseado, sin interferir con el tráfico.

Olfateador de un brazo
Puede utilizar un rastreador de un brazo para configurar una interfaz física como un sistema de detección de intrusos (IDS) de un brazo. Tráfico enviado a la interfaz se examina en busca de coincidencias con el perfil de seguridad configurado. Las coincidencias se registran y luego se descarta todo el tráfico recibido. Sniffing solo informa sobre ataques; no niega ni influye en el tráfico.

161

También puede usar el rastreador de un brazo para configurar FortiGate para que funcione como un dispositivo IDS para rastrear el tráfico de red en busca de ataques sin procesar realmente los paquetes. Para configurar un IDS de un brazo, habilite el modo sniffer en una interfaz física y conecte la interfaz al puerto SPAN de un conmutador o una pestaña de red dedicada que pueda replicar el tráfico al FortiGate.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de la combinación de las modalidades IDS (pasivo) e IPS (en línea) dentro de un mismo equipo.

Perfiles de seguridad Los siguientes perfiles se pueden configurar en la GUI y la CLI:
- Filtro web
- aplicaciones
- Filtro de archivos

Los siguientes perfiles solo se pueden configurar en la CLI:
- Filtro de correo electrónico
- IPS

- La solución de IPS 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.

falla abierta
Se desencadena un escenario de apertura por error cuando el búfer de socket sin procesar de IPS está lleno. Por lo tanto, el motor IPS no tiene espacio en la memoria para
crear más sesiones y necesita decidir si descartar las sesiones o pasar por alto las sesiones sin inspección.

```
configuración ips global
establecer fallo de apertura {habilitar | deshabilitar}
final
```

La configuración predeterminada es deshabilitar , por lo que el motor IPS descarta las sesiones cuando el sistema ingresa al modo de falla de apertura.
Cuando está habilitado, el motor IPS falla al abrirse y afecta a todos los protocolos inspeccionados por los decodificadores de protocolo FortiOS IPS,
incluidos, entre otros, HTTP, HTTPS, FTP, SMTP, POP3, IMAP, etc. Cuando el motor IPS falla al abrirse, el tráfico
continúa fluyendo sin escaneo IPS.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Reconocimiento de Tuneleo de Protocolos que permita la identificación de protocolos aun cuando estos estén encapsulados.

Prevención de intrusiones
El sistema de prevención de intrusiones (IPS) detecta ataques a la red y evita que las amenazas comprometan la red,
incluidos los dispositivos protegidos. IPS puede ser un dispositivo independiente o parte del conjunto d funciones de Next
Firewall de generación (NGFW), como FortiGate. IPS utiliza firmas, decodificadores de protocolos, heurísticas (o
monitoreo), inteligencia de amenazas (como FortiGuard Labs) y detección avanzada de amenazas par evitar la explotación
de amenazas de día cero conocidas y desconocidas. FortiGate IPS incluso es capaz de realizar una inspección profunda de paquetes para escanear
cargas útiles encriptadas para detectar y prevenir amenazas de atacantes.

- Detección de re-ensamblaje de paquetes fragmentados.

Permitir mensajes fragmentados
Las especificaciones de RFC 2046 permiten dividir los correos electrónicos y enviar los fragmentos en paralelo para reconstruirlos y
leído en el otro extremo por el servidor de correo. Originalmente fue diseñado para aumentar el rendimiento en conexiones más lentas.
donde estaban involucrados mensajes de correo electrónico más grandes. La viabilidad de usar esta función depende de la configuración del correo. Fuera de
de Microsoft Outlook, no hay muchos clientes de correo electrónico configurados para dividir mensajes como este. El inconveniente de esta función es
que si el malware se divide en varios fragmentos del mensaje, existe el riesgo de que no sea detectado por
algunas configuraciones de antivirus porque es posible que no esté presente todo el código al mismo tiempo para identificar el malware.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Integración de Listas Blanca (IP whitelist) mediante una lista de direcciones IP "confiables" que el sistema no bloqueará.

Entradas de firma personalizadas y predefinidas
Las entradas de firma le permiten agregar firmas IPS individuales, personalizadas o predefinidas a un sensor IPS. Si necesitas solo uno
firma, o si desea seleccionar manualmente varias firmas que no se ajustan a los criterios de un filtro IPS, agregando un
La entrada de firma a un sensor IPS es la forma más fácil. Las entradas de firma también son la única forma de incluir firmas personalizadas
en un sensor IPS.

1296

- Capacidad de crear perfiles de tráfico con reglas específicas para supervisar la transferencia de datos entre dos host de la red y crear una alarma cuando cierto umbral sea rebasado.

Umbral de conteo de tasa de firma IPS
Puede utilizar la configuración basada en la tasa de la firma IPS para especificar un umbral de conteo de tasa que se debe alcanzar antes de que el
se activa la firma. Un umbral de recuento de tasas proporciona un registro más controlado de la actividad de ataque. Por ejemplo, si
varios intentos de inicio de sesión producen un resultado fallido en un período corto de tiempo, luego se envía una alerta y el tráfico puede ser
bloqueado, que es una respuesta más manejable que enviar una alerta cada vez que falla un inicio de sesión.
Esto se puede configurar desde la GUI yendo a *Perfiles de seguridad > Prevención de intrusiones*. Cree o edite un sensor IPS.
Dentro del sensor, edite las firmas y filtros IPS. Solo las firmas IPS tienen la opción de configuración basada en tasas. filtros IPS

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

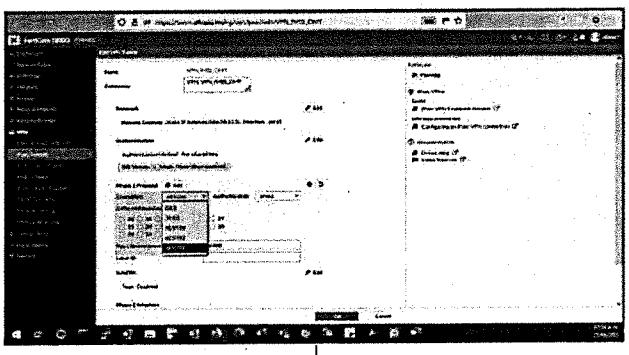
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

11.2.2. 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.



Se muestra pantalla de la configuración actual de la VPN con el IMSS para la campaña OMT, en donde se resalta la versión de IKE utilizada, v1; así como también los protocolos de cifrado soportados DES, 3DES, AES128, AES192 y AES254.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

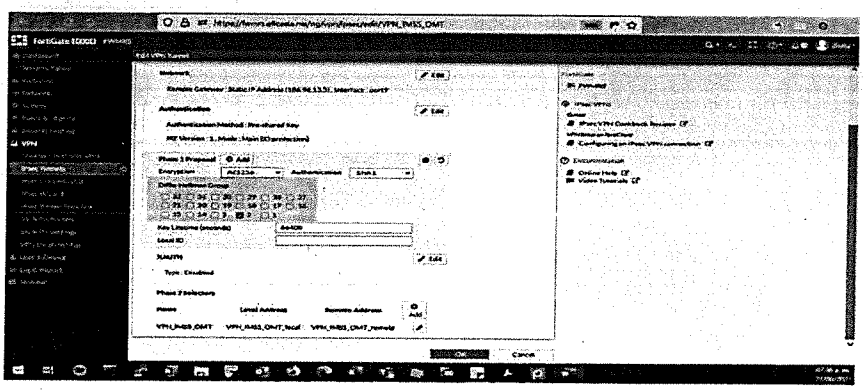
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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).



Se muestra pantalla de la configuración actual de la VPN con el IMSS para la campaña OMT, en donde se resaltan los grupos Diffie-Hellman disponibles 1, 2, 5, del 14 al 21, y del 27 al 32.

- Deberá incluir lo necesario para soportar integridad de datos con md5, sha1 y sha2.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

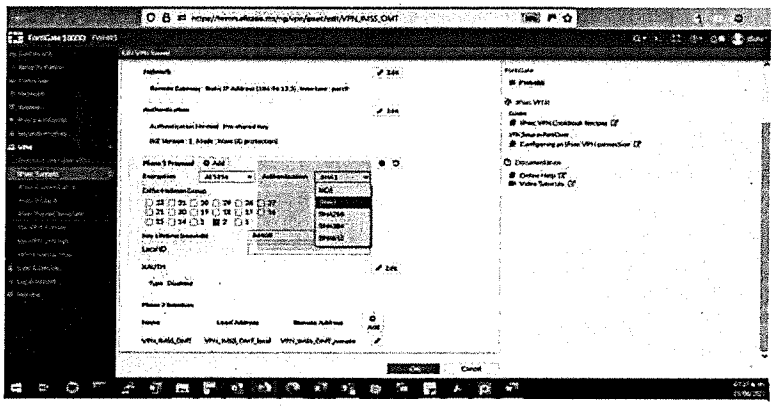
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 muestra pantalla de la configuración actual de la VPN con el IMSS para la campaña OMT, en donde se resaltan los protocolos de autenticación disponibles MD5, SHA1, SHA256,SHA384 y SHA512

- Deberá incluir lo necesario para soportar las topologías VPNs site-to-site: Meshed (todos a todos) y Star (Oficinas Remotas a Sitio Central).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Topologías de red
La topología de su red determinará cómo los pares y clientes remotos se conectan a la VPN y cómo es el tráfico VPN.
enrutado

VPN uno a uno estándar de sitio a sitio entre dos FortiGates. Consulte VPN de sitio a sitio en la página 1452.
Concentrador y radio/ADVPN Un FortiGate central (hub) tiene varias VPN para otros FortiGates remotos (habla). En ADVPN, se pueden crear accesos directos entre radios para acceso directo comunicación. Consulte ADVPN en la página 1624.
La solución basada en la nube de OCVPN Fortinet para automatizar la configuración de VPN entre dispositivos
registrado en la misma cuenta. Consulte Overlay Controller VPN (OCVPN) en la página 1593.
Acceso telefónico de FortiClient Por lo general, los clientes remotos de acceso telefónico de FortiClient utilizan direcciones IP dinámicas a través de NAT
dispositivos. FortiGate actúa como un servidor de acceso telefónico que permite conexiones VPN de acceso telefónico
de múltiples fuentes. Consulte FortiClient como cliente de acceso telefónico en la página 1512.
Acceso telefónico de FortiGate Similar a sitio a sitio excepto que un extremo es un servidor de acceso telefónico y el otro extremo es un
cliente de acceso telefónico. Esto facilita los escenarios en los que el extremo de acceso telefónico remoto tiene un
dirección dinámica, o no tiene una IP pública, posiblemente porque está detrás de NAT.
Consulte FortiGate como cliente de acceso telefónico en la página 1506.
VPN agregada Admite de forma nativa la agregación de múltiples túneles VPN para aumentar el rendimiento y
proporcionar redundancia a través de múltiples enlaces. Ver Distribución y redundancia de paquetes para túneles IPsec agregados en la página 1566.
Opciones de VPN redundantes para admitir VPN IPsec redundantes y parcialmente redundantes, utilizando
enfoques basados en rutas. Consulte VPN central y radial redundante en la página 1587.
L2TP sobre IPsec Configure VPN para clientes de acceso telefónico de Microsoft Windows utilizando el L2TP incorporado
software. Los usuarios no tienen que instalar ningún software de Fortinet. Ver L2TP sobre IPsec en la página 1530.
GRE sobre IPsec Compatibilidad heredada para enrutadores que requieren GRE punto a punto sobre IPsec para la tunelización.
Consulte GRE sobre IPsec en la página 1468.

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

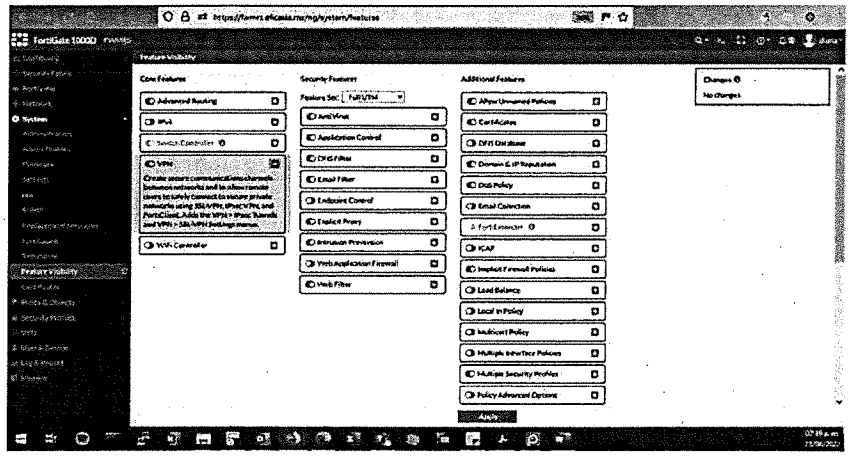
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 incluir lo necesario para soportar VPNs client-to-site basadas en IPSEC.



Se adjunta pantalla de características del Firewall teniendo encendida el modulo de VPN, las cuales pueden ser SSL, IPSec y FortiClient

- Deberá incluir lo necesario para establecer VPNs con gateways con direcciones IP dinámicas públicas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

enumerar todos los concentradores ipsec en vd 0
nombre-sucursal ref-3 tuna-2 banderas-0
FortiGate a terceros
Esta sección contiene los siguientes temas sobre las configuraciones de VPN de FortiGate a terceros:
- VPN de sitio a sitio IKEv2 IPsec a una puerta de enlace de VPN de AWS en la página 1480
- IPsec VPN a Azure con puerta de enlace de red virtual en la página 1486
- VPN IPsec a un Azure con WAN virtual en la página 1495
- [illegible] IPSec entre un FortiGate y un Cisco ASA con múltiples subredes en la página 1499
- Cisco GRE sobre IPsec VPN en la página 1499
VPN de sitio a sitio IKEv2 IPsec a una puerta de enlace de VPN de AWS
Esta es una configuración de muestra de una conexión VPN de sitio a sitio IPsec entre un FortiGate local y un AWS
nube privada virtual (VPC).
AWS utiliza identificadores únicos para manipular la configuración de una conexión VPN. A cada conexión VPN se le asigna un
identificador y está asociado con otros dos identificadores: el ID de la puerta de enlace del cliente para FortiGate y el privado virtual
identificación de la puerta de enlace.
Este ejemplo incluye los siguientes ID:
Id. de conexión VPN: vpn-[illegible]
[illegible] -0440c1aebad2f418a
- ID de puerta de enlace privada virtual
Este ejemplo asume que ha configurado los ajustes relacionados con VPC en el portal de administración de AWS como se describe en
Cree una conexión segura utilizando AWS VPC.
Este ejemplo incluye la creación y configuración de dos túneles. Debe configurar ambos túneles en su FortiGate.
Para configurar la VPN de sitio a sitio IKEv2 IPsec en una puerta de enlace de VPN de AWS:
1. Configure el primer túnel VPN:
una. Configurar el intercambio de claves de Internet (IKE).
b. Configurar IPsec.
C. Configure la interfaz del túnel.
d. Configure el protocolo de puerta de enlace fronteriza (BGP).
mi. Configurar políticas de cortafuegos.
2. Configure el segundo túnel VPN:
una. Configurar el intercambio de claves de Internet (IKE).
b. Configurar IPsec.
C. Configure la interfaz del túnel.
d. Configurar BGP.
mi. Configurar políticas de cortafuegos.

Activar Windc
Ve a Configuració

- Deberá incluir lo necesario para crear una única asociación de seguridad (SA) por par de redes o subredes.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Superposición de controlador de VPN (OCVPN)
Overlay Controller VPN (OCVPN) es una solución basada en la nube para simplificar la configuración de IPsec VPN. Cuando OCVPN está habilitado,
Las interfaces de fase 1 de IPsec, las interfaces de fase 2, las rutas estáticas y las políticas de firewall se generan automáticamente en todos
FortiGates que pertenecen a la misma red comunitaria. Una red comunitaria se define como todos los FortiGates registrados en
FortiCare usando la misma cuenta de FortiCare.
Si la topología de la red cambia en cualquier FortiGate en la comunidad (como cambiar una dirección IP pública en DHCP
modo, agregando o eliminando subredes protegidas, conmutación por error en WAN dual), la configuración relacionada con IPsec para todos los dispositivos es
actualizado con asistencia en la Nube en modo de autoaprendizaje. No se requiere intervención.
Los siguientes temas proporcionan instrucciones sobre cómo configurar OCVPN:
- Malla completa OCVPN en la página 1593
- Hub-spoke OCVPN con acceso directo a ADVPN en la página 1598
- Hub-spoke OCVPN con NAT de fuente superpuesta en la página 1602
- Portal OCVPN en la página 1606
- Integración de SD-WAN con OCVPN en la página 706
- Permitir que FortiClient se una a OCVPN en la página 1607
- Solución de problemas de OCVPN en la página 1611

OCVPN de malla completa
Este ejemplo muestra cómo configurar una VPN de controlador de superposición de malla completa (OCVPN), estableciendo túneles IPsec de malla completa
entre todos los FortiGates.

Licencia
- Licencia gratuita: tres dispositivos de malla completa, 10 superposiciones, 16 subredes por superposición.
- Licencia completa: Máximo de 16 dispositivos, 10 superposiciones, 16 subredes por superposición.

requisitos previos
- Todos los FortiGates deben ejecutar FortiOS 6.2.0 o posterior.
- Todos los FortiGates deben tener acceso a Internet.
- Todos los FortiGates deben estar registrados en FortiCare usando la misma cuenta de FortiCare.

Restricciones
- Los VDOM no root no son compatibles con OCVPN.
- FortiOS 6.2.x no es compatible con FortiOS 6.0.x.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

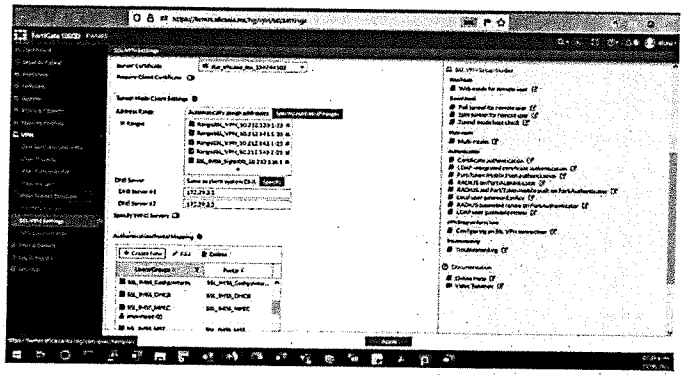
LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Terminología
Intervalo de sondeo Con qué frecuencia FortiGate intenta obtener datos relacionados con OCVPN desde OCVPN Cloud.
Rol El rol OCVPN del dispositivo de radio, concentrador principal o concentrador secundario.
Superposición Define superposiciones de red y enlace a subredes.
Subred Subred de red interna (subred protegida por IPsec). El tráfico hacia o desde esta subred ingresa al
Túnel IPsec encriptado por IPsec SA.

- Deberá incluir lo necesario para realizar VPNs SSL.



Se muestra pantalla con la actual configuración de VPN's SSL para los agentes que trabajan actualmente en Home office

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

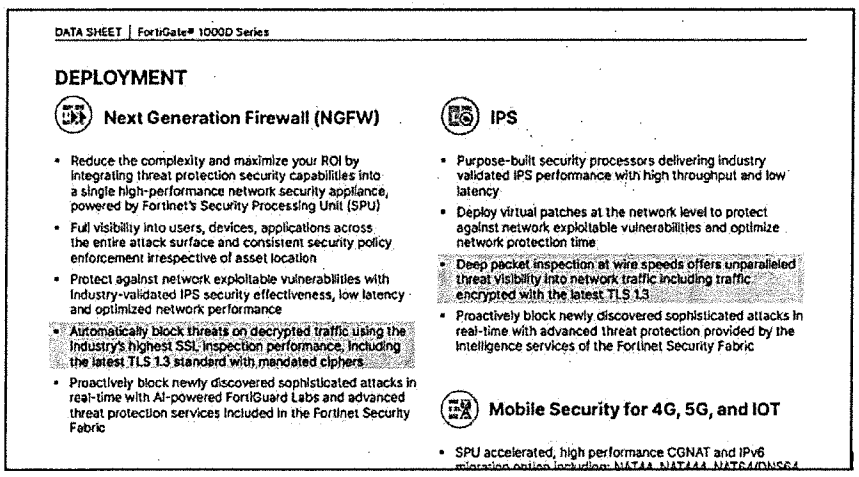
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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).



DATA SHEET | FortiGate® 1000D Series

DEPLOYMENT

Next Generation Firewall (NGFW)

- Reduce the complexity and maximize your ROI by integrating threat protection security capabilities into a single high-performance network security appliance, powered by Fortinet's Security Processing Unit (SPU)
- Full visibility into users, devices, applications across the entire attack surface and consistent security policy enforcement irrespective of asset location
- Protect against network exploitable vulnerabilities with Industry-validated IPS security effectiveness, low latency and optimized network performance
- Automatically block threats on decrypted traffic using the Industry's highest SSL inspection performance, including the latest TLS 1.3 standard with mandated ciphers
- Proactively block newly discovered sophisticated attacks in real-time with AI-powered FortiGuard Labs and advanced threat protection services included in the Fortinet Security Fabric

IPS

- Purpose-built security processors delivering industry validated IPS performance with high throughput and low latency
- Deploy virtual patches at the network level to protect against network exploitable vulnerabilities and optimize network protection time
- Deep packet inspection at wire speeds offers unparalleled threat visibility into network traffic including traffic encrypted with the latest TLS 1.3
- Proactively block newly discovered sophisticated attacks in real-time with advanced threat protection provided by the intelligence services of the Fortinet Security Fabric

Mobile Security for 4G, 5G, and IOT

- SPU accelerated, high performance CGNAT and IPv6 migration option including: NAT44, NAT444, NAT64/DNS64

Se muestra pantalla de la hoja de datos del Firewall en donde se especifica que soporta la última versión de SSL, TLS 1.3

Así mismo se muestra pantalla en donde se muestra del lado derecho por la línea de comandos o consola, la versión de SSL TLS 1.3 habilitada

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

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

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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.



Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

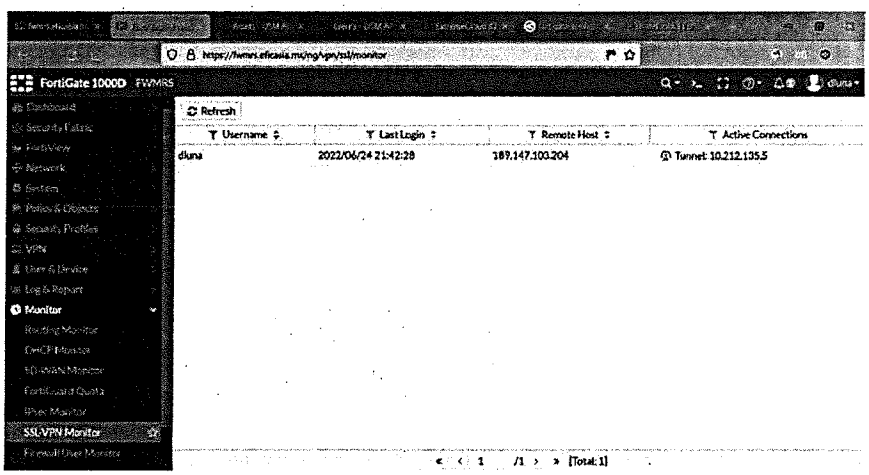
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Pantalla del log del Firewall en donde se muestra el inicio de sesión de la VPN del celular, coincidiendo en fecha y hora así como en la IP virtual asignada.

- Incluir diferentes modos de administración del sistema vía Web (HTTPS), por línea de comando (SSH), SNMPv3 y a través de una consola central de administración.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

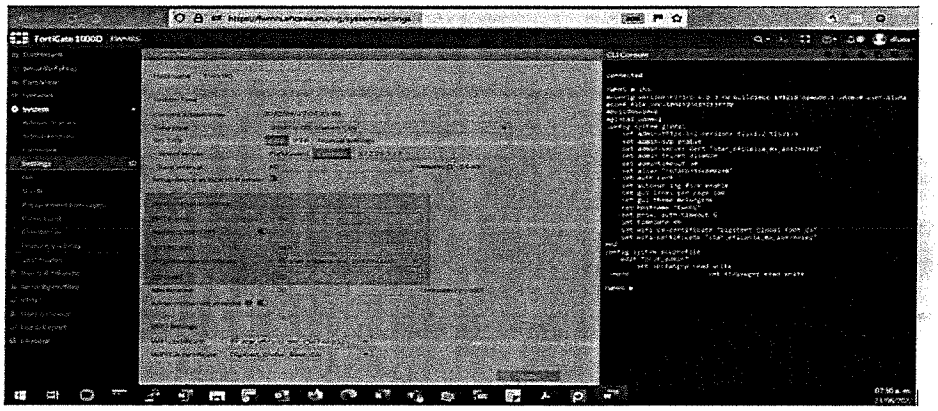
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 muestra pantalla en donde se resalta que actualmente todas las pantallas han sido tomadas desde la administración Web a través de https. Así como también se resalta la capacidad de administralo a través de SSH, y del lado derecho se muestra una ventana de CLI (consola de línea de comandos)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

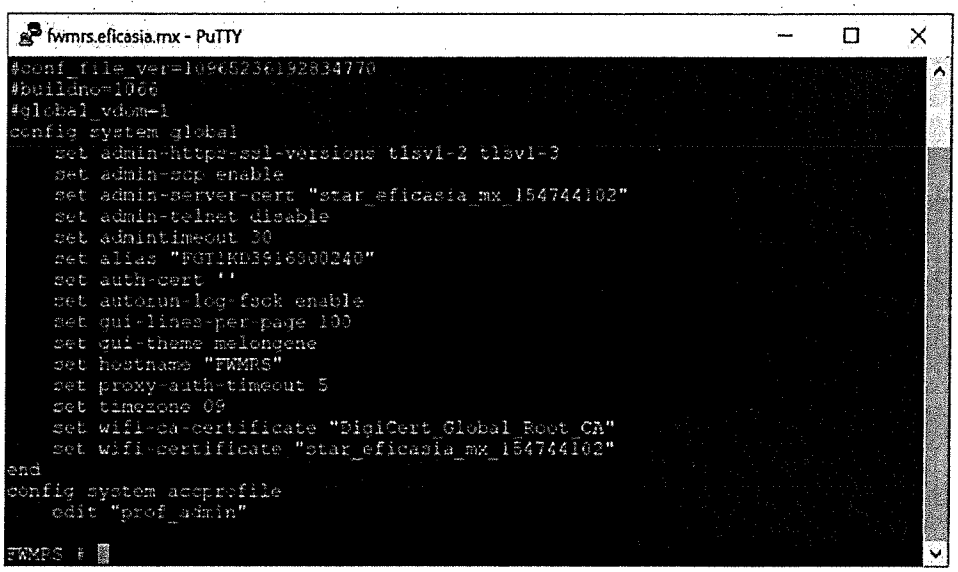
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Pantalla de conexión a través de SSH

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

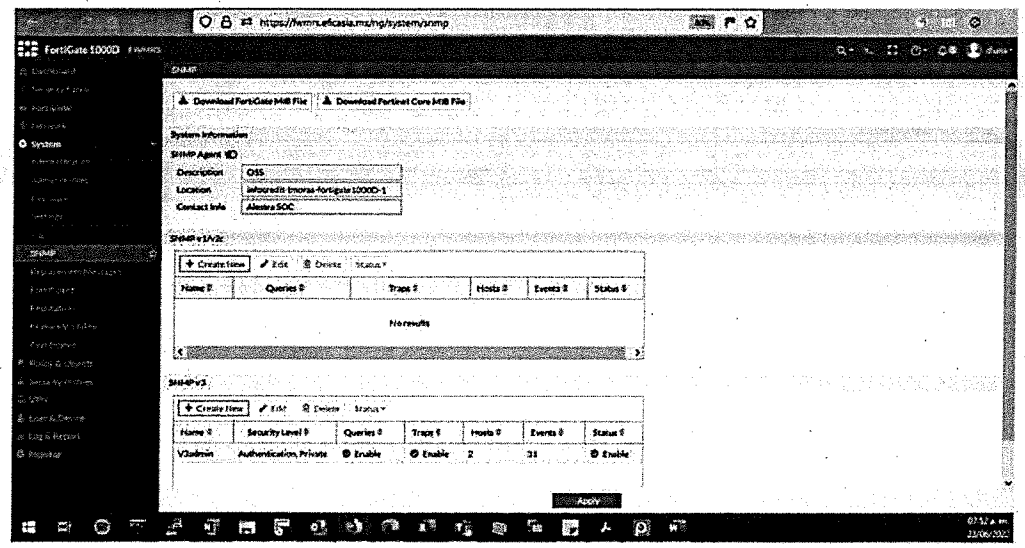
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Pantalla de configuración de SNMPv3, en el cual observamos que actualmente está habilitado.

- Contar y operar al menos con una interface Gigabit Ethernet dedicada para administración.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

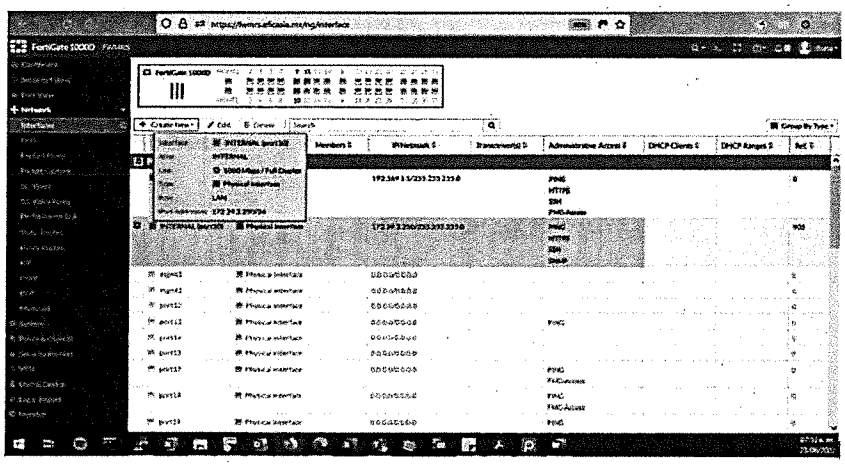
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 muestra el detalle de las características de una de las interfaces o puertos físicos del Firewall, la de la red local (INTERNAL) en donde podemos observar que la velocidad de transmisión es de 1000 Mbps (equivalentes a 1 Giga) a Full Duplex, es decir 1000 Mbps de tráfico saliente; y al mismo tiempo 1000 Mbps de tráfico entrante.

- Incluir la funcionalidad de generación de logs de múltiples niveles de criticidad.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

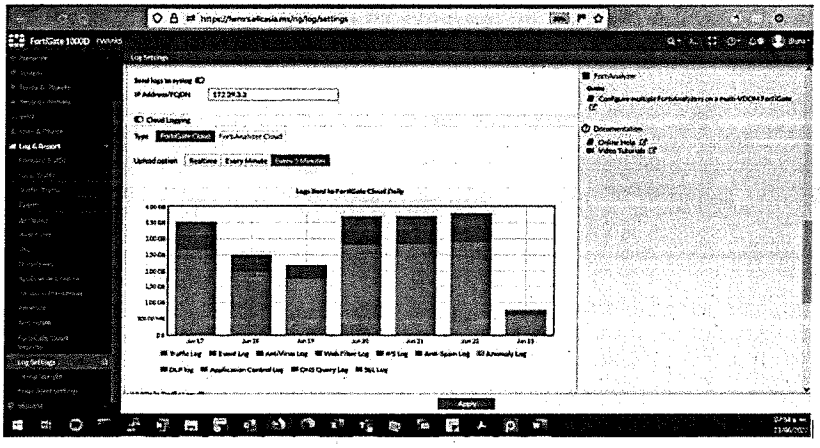
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 muestra la pantalla de configuración de logs, segmentados por log de tráfico, log de eventos, log de antivirus, los de IPS, así como, también la posibilidad de personalizar los logs que necesitamos visualizar.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

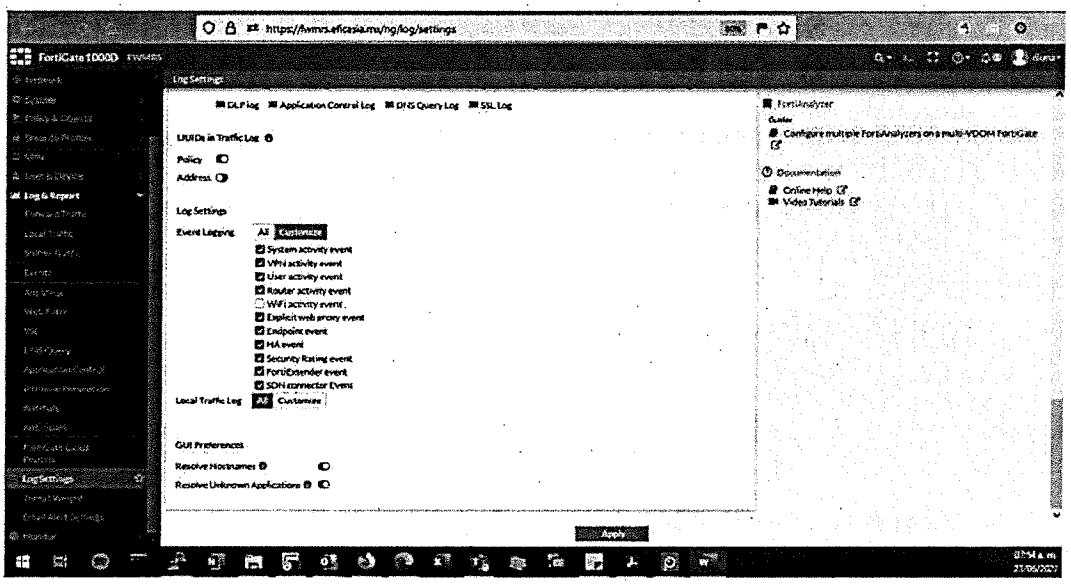
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

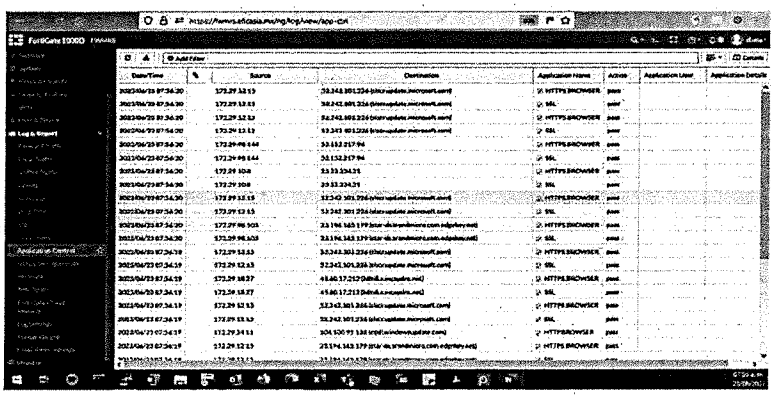
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

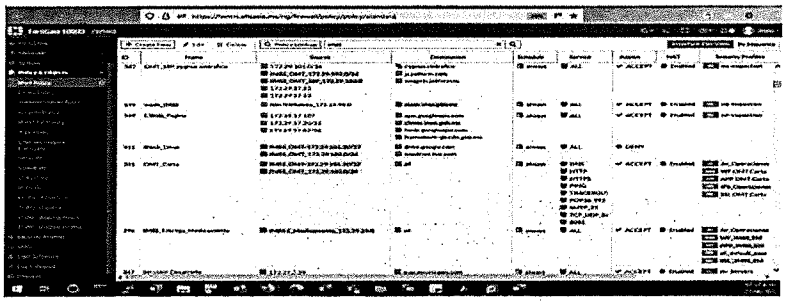
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 muestra log de tráfico mostrando la columna "application name" en donde se observa el tipo de aplicación que está siendo detectada.

- Identificación de qué reglas corresponden a fuentes, destinos y tipos de tráfico.



Se muestra pantalla con políticas de ejemplo, en donde se puede observar en la parte superior los encabezados de Source (fuente), Destination (Destinos) y Service (tipos de tráfico).

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

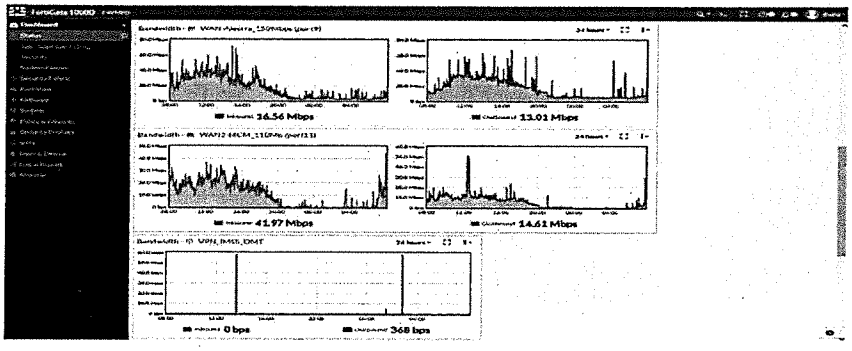
www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Ejecución de operaciones para grupos o bloques de dispositivos de frontera de seguridad.
- Capacidad de ofrecer diferentes vistas durante el monitoreo de dispositivos, topologías o políticas.



Se muestran las diferentes vistas y/o gráficas disponibles, por ejemplo, el consumo de ancho de banda (bandwith) de nuestros enlaces de Internet e incluso de la VPN sitio a sitio que tenemos con el IMSS para OMT.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

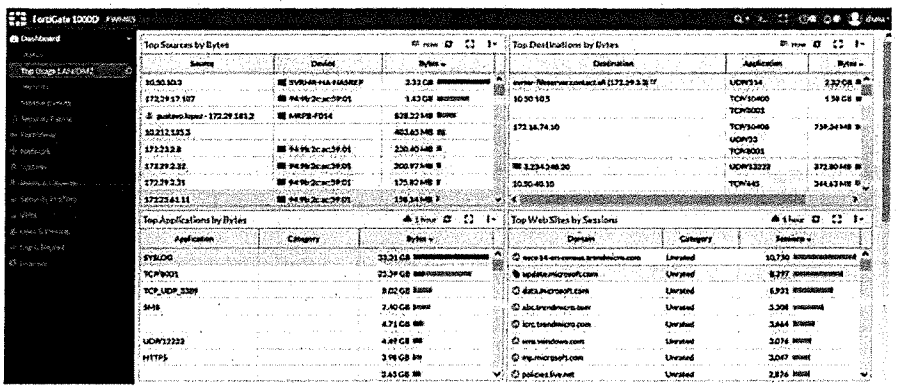
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 muestran los TOP de usuarios con mayor consumo por bytes, el TOP de destinos por bytes, así como el TOP de sitios web visitados por número de sesiones.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

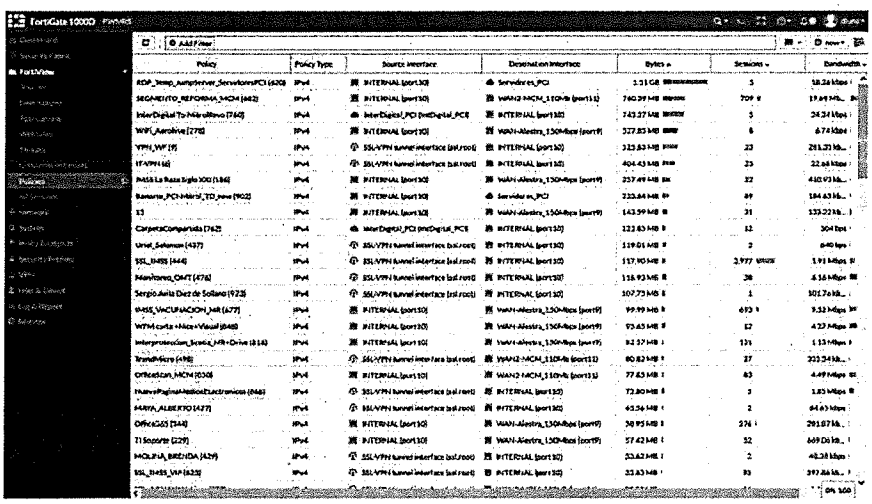
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 muestra el uso de cada una de las políticas por número de sesiones y cantidad de bytes transmitidos a través de cada una.

- Agrupación de parámetros de configuración para su posterior implementación.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

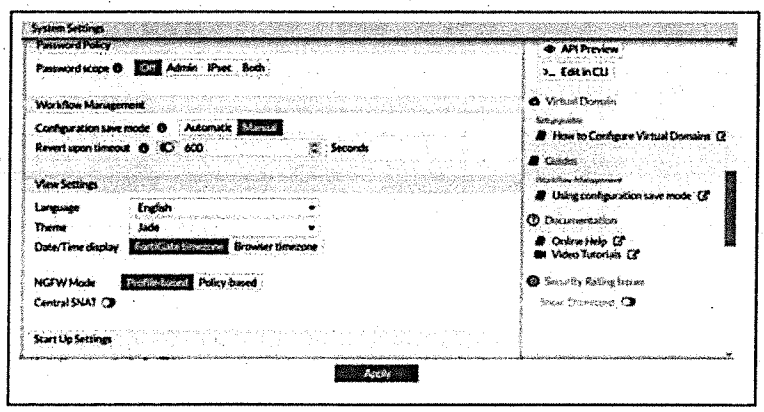
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 muestra los administradores pueden usar el modo de guardado de configuración establecido en Manual para implementar un control de cambios estricto al solicitar cambios para ser enviado manualmente al flash. Para configurar la configuración en la GUI, vaya a Sistema > Configuración.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

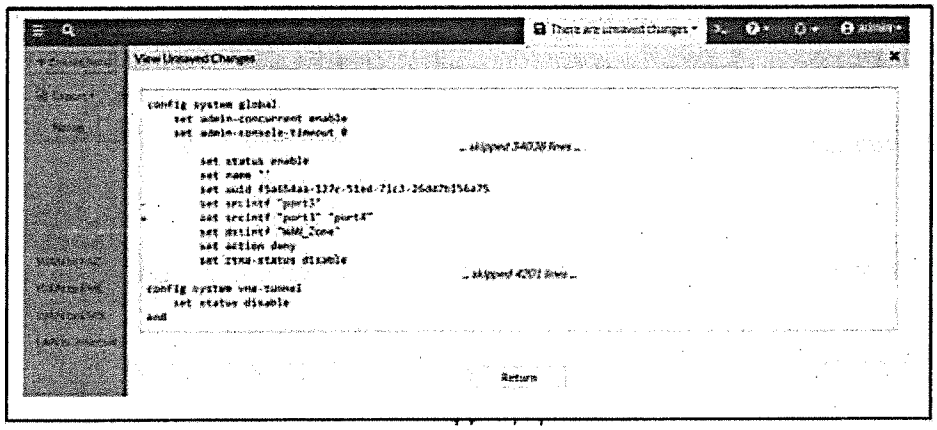
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 una actualización de configuración, debe ser capaz de regresar a la configuración anterior, si es necesario o requerido.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

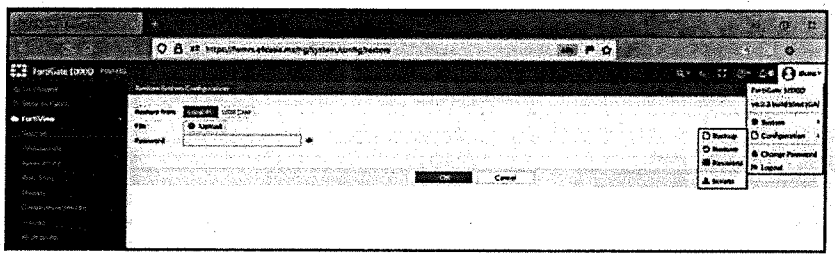
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 muestra pantalla de ejercicio realizado en presencia de los auditores en donde se realizó el proceso de Backup (respaldo) y Restore (restauración con dicho respaldo).

- Debe incluir lo necesario para contar con la capacidad de asignar el control a diferentes administradores, como mínimo, en cuatro (4) niveles de acceso.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

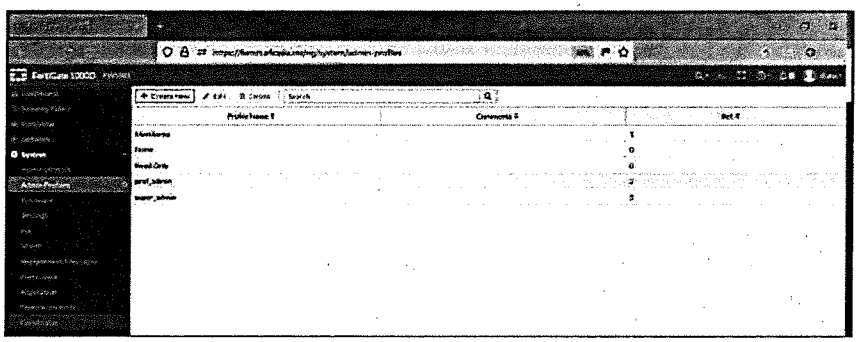
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 muestran los tipos de perfil de administrador actuales, los cuales pueden ser personalizados.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

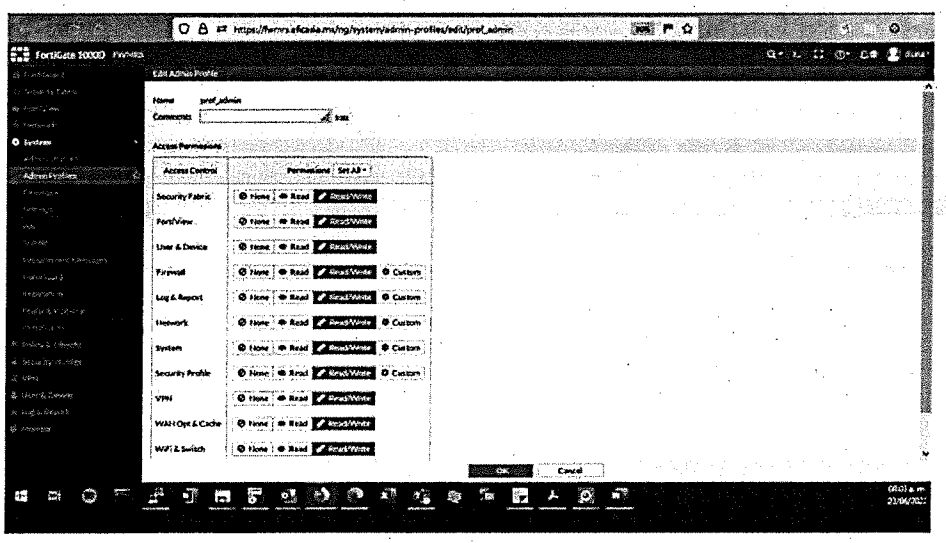
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Personalización de los perfiles de administrador.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

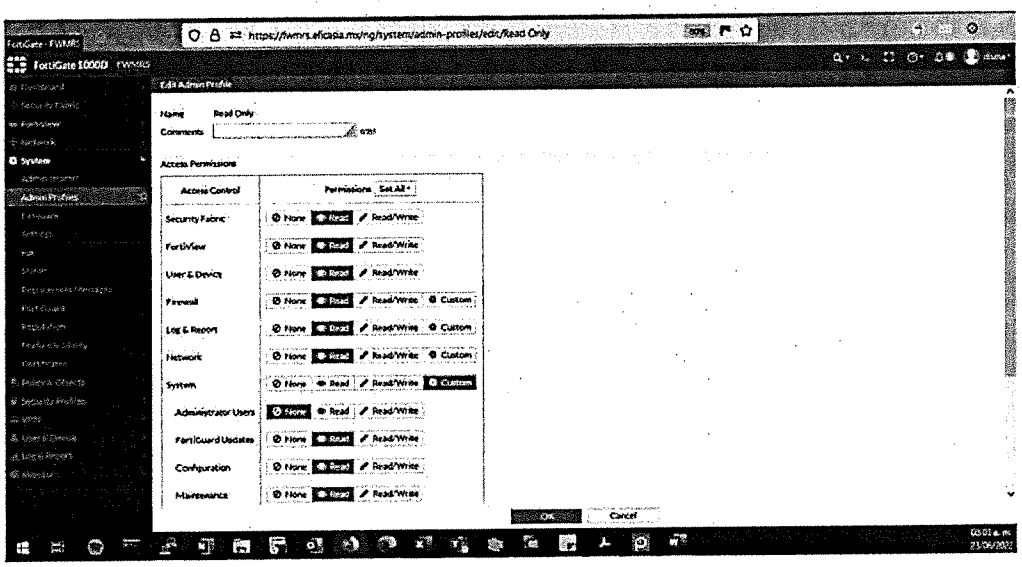
Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Personalización de los perfiles de administrador.

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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXO 8
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

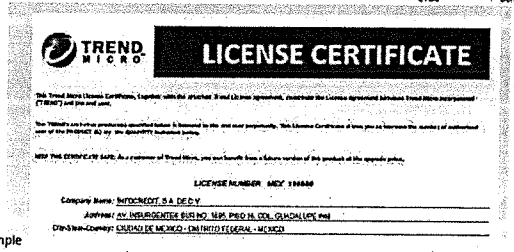
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 debe emitir reportes sobre el estado de actualización de los componentes sobre los que tiene cobertura.

TrendMicro

Trend Micro Apex One™ as a Service 6750 30/06/2023


TREND MICRO
LICENSE CERTIFICATE

Traducción simple

Este Certificado de Trend Micro, junto con el Acuerdo de licencia de Trend adjunto entre Trend Micro Incorporated ("Trend") y el usuario.
Los productos antivirus de TEND que se especifican a continuación tienen licencia para el usuario de forma perpetua. Este Certificado de Licencia le permite aumentar el número de usuarios autorizados del PRODUCTO(S) en la CANTIDAD indicada a continuación
MANTENGA SEGURO ESTE CERTIFICADO: Como cliente de Tren Micro, puede beneficiarse de una futura versión de este producto al precio de actualización.
NÚMERO DE LICENCIA MEX 196650

4.3 Licencia Blancco Microsoft BI Blanco Antivirus Servidores con mante..

- Instalar en los equipos de cómputo de los usuarios del Call Center, incluyendo equipos de terceros (consultores, proveedores, entre otros.), que intercambien información con la red de datos de EL INSTITUTO, las herramientas antivirus y aquéllas necesarias para prevenir ataques por la vulnerabilidad que el uso de estos equipos conlleva.
- Definir perfiles de usuarios personalizados, que son utilizados en los activos de infraestructura y servicios del Call Center, para identificar y dar trazabilidad de todos

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 eventos de seguridad en el intercambio de información, a fin de evitar el daño, pérdida, robo, copia y accesos no autorizados.

Seguridad Active Directory

La seguridad se integra con Active Directory mediante la autenticación de inicio de sesión y el control de acceso a los objetos del directorio. Con un único inicio de sesión de red, los administradores pueden administrar los datos del directorio y la organización a través de su red, y los usuarios de red autorizados pueden tener acceso a los recursos en cualquier parte de la red. La administración basada en directiva facilita la administración de incluso las redes más complejas.

- Asegurar el borrado seguro en los dispositivos de almacenamiento utilizados en los activos de infraestructura que dan servicio al Call Center, que por algún motivo necesiten ser reparados, remplazados o asignados a otro usuario; y mantener evidencia auditable del proceso.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Borrado Seguro
Blancco


Available licenses

Product name	Expiration date
Blancco Drive Eraser - Volume Edition (per drive)	2023-10-29 18:00

Traducción simple:

Nombre del Producto	Fecha de vencimiento
Borrador Blancco Drive	2023-10-29
Edición de volumen (por unidad)	18:00

Delete Technology

blancco

Estimado Cliente

Licencia de Borrado Seguro

- 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.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Seguridad en el AD

En este módulo mostraremos algunas políticas de seguridad que se tienen implementadas en el AD para la seguridad de los usuarios.

Política de Contraseñas y Bloqueo de Sesión

Default Domain Policy
Datos recopilados el: 02/11/2022 12:17:40 p. m.
Configuración del equipo (habilitada)

Directivas
Configuración de Windows
Configuración de seguridad
Directivas de cuenta/Directiva de contraseñas

Directiva	Configuración
Almacenar contraseñas usando cifrado reversible	Deshabilitado
Exigir historial de contraseñas	6 contraseñas recordadas
Las contraseñas deben cumplir los requisitos de complejidad	Habilitado
Longitud mínima de la contraseña	8 caracteres
Vigencia máxima de la contraseña	30 días
Vigencia mínima de la contraseña	29 días

Directivas de cuenta/Directiva de bloqueo de cuenta

Directiva	Configuración
Duración del bloqueo de cuenta	99999 minutos
Restablecer recuentos de bloqueo de cuenta tras	5 minutos
Umbral de bloqueo de cuenta	4 intentos de inicio de sesión no válidos

- Atender al cumplimiento de lo estipulado en los criterios y controles del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), establecido dentro de la Institución, así como a sus actualizaciones y definición de nuevos criterios en lo que a seguridad de la información se refiere.

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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

11.2.4. Normas Oficiales Mexicanas, Estandar (antes mexicana) internacional, de referencia.

Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera que el servicio que oferte cumpla con las especificaciones del Servicio CCIMSS, descritas en el Anexo Técnico y los apéndices correspondientes a cada campaña que lo integran.

Asimismo, deberá contar con las certificaciones siguientes:

- ISO 27001:2013, para los Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información permite a las organizaciones la evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.
- ISO 9001:2015, en los procesos de centros de contacto.
- Modelo Global de Calidad para Interacción con Clientes vigente, emitido por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Rómulo Vizzuett Matínez	Responsable de Proyecto A de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		06/10/2022

Revisó y Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		06/10/2022

13. Apéndices

001 Derechohabiente y Contribuyente

002 CDIR y Servicios DIR

003 Entrega de Medicamentos

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

004 Pensionados

005 Centros Vacacionales y Unidad de Congresos

006 Nueva Normalidad

007 Permiso COVID

008 Bienestar Social

009 Velatorios

010 Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunaci¢n COVID-19

011 Corrección de Registros COVID 19 Población en General

012 Corrección de Registros Certificados de Vacunación COVID

013 Planificatel Yo Decido

014 Denuncias OIC

015 Vacuna Patria

016 Glosario de Términos

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

EFICASIA
Soluciones Integrales
en Centros de Contacto

Infocredit, S. de R.L. de C.V.
RFC: INF960111P76
Av. Insurgentes Sur 1685 piso 16
Guadalupe Inn Álvaro Obregón C.P. 01020

www.eficasia.com

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Apéndice 1

"Campañas Derechohabiente y Contribuyente"

Objetivos

El Instituto en sus Campañas Derechohabiente y Contribuyente requiere la contratación de una empresa calificada en el manejo y administración de Centros de Contacto en la Ciudad de México y Área Metropolitana que:

- Brinde atención a peticiones presentadas por los derechohabientes, contribuyentes y público en general de manera veraz, oportuna, con calidad y buen trato, en relación con prestaciones, trámites y servicios proporcionados por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y así, propiciar el acercamiento de los ciudadanos a los tramites digitalizados.
- Dé continuidad al servicio que se brinda actualmente manteniendo los Niveles de Servicio.
- Proponga acciones de mejora permanente de los servicios a proporcionar.
- Atienda a los peticionarios a través de los siguientes medios de captación: Telefonía, Chat, Correo Electrónico y Redes Sociales operando por medio de agentes o herramientas automatizadas.
- Cuente con los mecanismos y procedimientos adecuados para afrontar casos de fuerza mayor, contingencias sanitarias o de cualquier otra índole.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Horario de prestación del Servicio

El horario inicial de los servicios será el siguiente para las Campañas, pudiendo tener adecuaciones en función de la operación de cada Campaña.

La Campaña Derechohabiente se considera servicio crítico, debido a que se reciben peticiones que ameritan atención médica inmediata por estar en riesgo la vida de algún derechohabiente y en caso de no ser atendidas de manera oportuna, puede existir un impacto mediático y afectar la imagen institucional.

En la Campaña Contribuyente existen dos periodos que se consideran críticos, uno en el mes de febrero, cuando los patrones presentan el trámite de Determinación de la Prima del Seguro de Riesgo de Trabajo y el otro, las fechas límite de pago de las cuotas obrero-patronal.

Campañas Derechohabiente y Contribuyente:

Servicios	Lunes a Viernes	Sábado	Domingo	Días festivos
Telefonía	08:00 - 20:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00
Chat	08:00 - 20:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00
Correo Electrónico	08:00 - 20:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00	08:00 - 14:00
Redes Sociales	24 horas			

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Nota: Para el servicio de Banco de Sangre el horario inicial será de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, sábados, domingos y días festivos será de 08:00 – 14:00 horas y podrá ser modificado de acuerdo con las necesidades del servicio.

Lo cambios de horario en operación de la campaña derechohabiente y contribuyente serán notificadas al proveedor por el personal designado por el Instituto de acuerdo con las necesidades de cada uno de los servicios para su aplicación y cumplimiento operativo dentro de las siguientes seis horas hábiles a su notificación por escrito.

Formularios de captura

El proveedor cuenta con un dominio e IP pública sin costo para el Instituto, en el cual se alojará máscaras de captura para el servicio de Chat y Correo Electrónico conforme a las reglas de negocio, que requiera el personal designado a las Campañas, dichas máscaras deberán de contar con:

- La IP del formulario de la máscara de captura, deberá recibir el tratamiento de enmascaramiento de acuerdo con el texto definido por el personal designado a las Campañas.
- Los campos (obligatorios y no obligatorios).
- Compatibilidad con los principales navegadores de escritorio y móviles (Internet Explorer, Edge, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, entre otros).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Prueba de Turing completamente pública y automática para diferenciar máquinas de humanos (captcha).
- Guardar la estadística de tráfico como lo es; User-Agent de los usuarios, IP, número de visitas, clics, entre otros.
- Reglas de negocio para el Frontend que defina el personal designado a las Campañas en los principales lenguajes (HTML, CSS y JavaScript).
- Reglas de negocio desde en Backend que defina el personal designado a las Campañas en los principales lenguajes (Python, php, java, .Net, etc.).
- Capacidad para poder incrustarse al portal institucional (embedded) y autoajuste para diferentes dispositivos.
- Envió de datos capturados a un Repositorio (base de datos), información que podrá ser consultada en cualquier momento por el personal designado a las Campañas.
- Asignación única de ID.
- Fuera de la ventana de servicio (servicio de chat) no se deberá mostrar el formulario de captura. Para lo cual deberá mostrarse un mensaje y direccionar a un hipervínculo, ambos definidos por el personal designado a las Campañas.
- La máscara de captura deberá permanecer activa las 24 horas de lunes a domingo (servicio de correo electrónico).
- Generar un correo electrónico, el cual deberá contener los siguientes puntos: remitente(s), destinatario(s), asunto, mensaje(s), adjuntos, el cual podrá permanecer en la solución ofertada para su atención o en su caso redireccionar a una cuenta de correo electrónico definido por el personal a designado por las Campañas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 características antes descritas son enunciativas más no limitativas, el personal designado a las Campañas podrá solicitar cambios conforme a lo siguientes tiempos de respuesta:

Nivel	Tiempo de atención
Frontend	24 horas
Backend sin impacto en bases de datos	2 días hábiles
Backend con impacto en bases de datos	Hasta 5 días hábiles

Por cada día de retraso y/o cuando no cumpla con la funcionabilidad requerida se aplicará una pena convencional y/o deductiva correspondiente.

Ventana de Chat

Es el ambiente de inicio de una conversación PS-I/PS-P/PS-I Especializado/Usuario una vez ingresada y aceptada la información del formulario de captura o la autentificación en la herramienta, el cual deberá de contar con las siguientes características:

Ambiente usuario:

- Interfaz en español latino.
- Motor de corrector ortográfico y generador de alternativas en español latino.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Función de búsqueda de texto.
- Adjuntar archivos con extensiones .pdf, extensiones de paquetería office, .jpg, .png, .exe, .dll, .rpt y los indicados por el personal designado a las Campañas.
- Descargar los archivos adjuntos respetando el nombre del archivo origen.
- Ingresar hipervínculos.
- Contar con cronómetro que indique el tiempo de la interacción.
- Botón configurable para finalizar interacción.
- Envío de mensaje por medio de tecla Enter. Para equipos móviles mediante botón configurable.
- Sistema de alertas configurables por umbrales de manera sonora y visual.
- Poder ingresar estilos de fuente como:
    - Negritas
    - Cursivas
    - Subrayado
- En caso de recibir un nuevo mensaje en una interacción, no se deberá mover la posición de lectura al pie de esta.
- Permita utilizar emojis
- Citar cualquier elemento de la interacción para responder.
- Posicionar la interacción al dar clic en una cita.

Ambiente PS-I/PS-P/PS-I Especializado/Supervisión

- Mostrar la etiqueta "Escribiendo..." Cuando el usuario se encuentre tipeando en su ventana de chat.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Listado de frases preestablecidas configurables como: saludos, bienvenidas, invitaciones, despedidas, etc.

- Poder ingresar estilos de fuente como:
  - Negritas
  - Cursivas
  - Subrayado
- Mostrar ventanas múltiples de interacciones.
- Alertamientos configurables por umbrales de manera sonora y visual en las ventanas de interacciones a nivel agente y de interacciones, tales como: mensajes por leer, tiempo sin actividad en una interacción en ventanas de conversación activas e inactivas, entre otros.
- Contadores de tiempos configurables visibles en ventanas a nivel interacción (tiempo de la interacción, tiempos sin interacción por parte del usuario, tiempo sin interacción por parte del PS-I/PSP/PS-I Especializado, etc.)
- Tipificar la interacción conforme a los temas indicados por el personal designado a las Campañas (se deberá tipificar de uno y hasta cinco temas), no se podrá terminar la interacción sino se tipifica previamente.
- Calificar la interacción al término de la atención (ambiente PS-I/PS-P/PS-I Especializado) en su ámbito de competencia con las siguientes opciones:
  - Exitoso (Ingreso y atención de la interacción sin transferencia, sin errores de la herramienta)
  - Falla de herramienta (errores que se presentan e impiden la atención al usuario como; no poder tipear, ver archivos adjuntos, no desplegar frases prestablecidas, no poder tipificar, etc.)
  - Transferencia (otra campaña, grupal, nivel de atención).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 podrá terminar la interacción sino se califica previamente.

- Trasferencia de interacciones a supervisores, campaña, nivel de servicio.
- Mensajería instantánea entre PS-I/PS-P/PS-I Especializado-Supervisor y viceversa, deberá quedar el registro de estas para su consulta por el personal designado a las Campañas.
- En caso de recibir un nuevo mensaje en una interacción, no se deberá mover la posición de lectura al pie de esta.
- Ventana emergente de confirmación al realizar un corte por calidad o finalización de interacción.
- Permita utilizar emojis.
- Al momento de tomar el control de una interacción de forma remota, no se deberá reflejar el cambio en el ambiente de usuario del perfil que la tomó.
- Citar cualquier elemento de la interacción para responder.
- Posicionar la interacción al dar clic en una cita.
- Metacomandos para acciones sobre interacción y administrador de interacciones.

Las características antes descritas son enunciativas más no limitativas, el personal designado a las Campañas podrá solicitar nuevas, en cuyo caso si se requiriera de un desarrollo en alguno de los componentes tecnológicos desde la solicitud y hasta la liberación no deberá exceder los 20 días hábiles.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cada día de retraso y/o cuando no cumpla con la funcionabilidad requerida se aplicará una pena convencional y/o deductiva correspondiente.

Aplicativo de Chat Administración y/o supervisión

Es el ambiente que administrará todas las interacciones recibidas y contará por lo menos con las siguientes características:

- Envío de conversación configurable (automático o manual) al correo electrónico capturado por el peticionario, conforme a la estructura que indique el personal designado a las Campañas y que incluya el / los archivo (s) adjunto(s) utilizado(s) en la interacción.
- Grabar y almacenar al 100% de forma completa todas las interacciones PS-I/PS-P/PS-I Especializado-Usuario (soportes de factura).
- Envío automático de encuesta al finalizar la interacción.
- Monitoreo de forma gráfica del comportamiento de la operación.
- Asignación automática/manual conforme a los canales y tiempos disponibles por PS-I/PS-P/ PS-I Especializado, esta distribución podrá cambiarse conforme a lo que indique el personal designado a las Campañas.
- Administración de colas por tiempos de espera y ocupación de agentes contando al menos con las siguientes especificaciones, las cuales son enunciativas más no limitativas:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Deberá asignar de forma secuencial las interacciones, dependiendo de la campaña a los agentes correspondientes uno a uno, hasta llegar al límite autorizado por el personal designado a las Campañas.
2. Una vez saturadas las sesiones, el software deberá notificar al siguiente usuario y/o supervisor, que todos los agentes están ocupados y el tiempo estimado y/o la posición en la fila para ser atendido, refrescándolo en tiempo real.
3. Asignar los chats de manera automática por medio de la herramienta ofertada que permita la distribución equitativa a los PS-I, PS-I Especializado, PS-P de manera dinámica y ágil.
4. Asignar los chats de manera automática conforme a habilidades de PS-I/PS-P/ PS-I Especializad, campaña, ocupación, recurrencia, etc.
5. Poder asignar de manera manual las interacciones, de acuerdo con las reglas que defina el personal designado a las Campañas.
6. Sistema de alertas configurables por umbrales de manera sonora y visual en las ventanas de interacciones a nivel supervisión y de interacciones, tales como: mensajes por leer, tiempo sin actividad en una interacción, en ventanas de conversación activas e inactivas, entre otros.
7. La herramienta deberá permitir visualizar toda la trazabilidad de la interacción desde su ingreso al IVR hasta su finalización en la encuesta de satisfacción en tiempo real e histórico. Durante la trazabilidad deberán visualizarse todos los estados asignados como, alias, tiempos de espera, transferencia, agente que atiende entre otros.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. IVR visual es una herramienta que permite tener una atención de autoservicio para las personas que nos contactan, basadas en elementos web (arboles de decisión) que permita navegar en la distinta información disponible o ser canalizados a un asesor, busca reducir costos y mejorar la experiencia del usuario.

- Configurar el estilo de las ventanas de usuario y PS-I/PS-P/PS-I Especializado como: fuente (tamaño, color, tipo), logos, iconografía, fondo, encabezados, botones, entre otros.
- Monitoreo de Calidad del Servicio en tiempo real con visor de video de actividad de pantalla.
- Monitoreo de Calidad del Servicio con grabación de video de actividad de pantalla. La grabación de video cuenta con una resolución de al menos 480p.
- Desconexión automática de PS-I/PS-P/ PS-I Especializado al término de la conclusión de la última interacción de su jornada laboral, o bien al cierre de la ventana de servicio.
- Configurar el tiempo de cierre automático en caso de que una interacción no presente actividad por parte del usuario, el guion de cierre y tiempo será establecido el personal designado a las Campañas.
- Configurar guion de entrada, transferencia y de salida automáticos por campaña, nivel de servicio y horario.
- Deberá desbordar de manera automática o manual hacía un grupo o grupos determinados, cuando la demanda no pueda ser atendida por un grupo o usuario interno específico.

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Tablero de control que deberá permitir visualizar la siguiente información del servicio, misma que es enunciativa más no limitativa:

1. Interacciones recibidas. - Mostrará el listado configurable de todos los usuarios recibidos.
2. Peticionarios en espera. – Mostrará el listado configurable de todos los usuarios pendientes por ser asignados a un agente para su atención.
3. Peticionarios atendidos. - Mostrará el listado configurable de todos los usuarios que son atendidos.
4. Agentes conectados. - Mostrará el listado configurable de todos los agentes conectados, todos los estados y tiempos de duración en que se encuentren.

Aplicativo de Correo Electrónico Administración y/o supervisión.

- La información capturada por parte de los peticionarios deberá generar y enviar de forma automática un correo electrónico el cual permanecerá en la solución ofertada para su atención o envío a direcciones de correo electrónico que el personal designado a las Campañas defina.
- Envió de datos a un Repositorio (base de datos), información que podrá ser consultada en cualquier momento por el personal designado a las Campañas.
- Asignación única de ID.
- Envío de respuestas automáticas generales (acuses de recibido, avisos, etc.
- Adjuntar archivos con extensiones pdf, extensiones de paquetería office, jpg, png, y los indicados por el personal designado a las Campañas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 deberá permitir visualizar toda la trazabilidad de los correos electrónicos desde su ingreso a la máscara de captura hasta la respuesta emitida o en su caso el reenvío a las cuentas definidas por el por el personal designado a las Campañas.
- Emitir respuestas de manera automática conforme a temas mapeados y liberados mediante un Bot.
- Asignación a PS-I/PS-P/ PS-I Especializado automatizada, conforme a habilidades, campaña, ocupación, recurrencia, tema, etc.
- Clasificación automática de correos conforme dirección de origen, de destino, encabezados y, cuerpo del correo.

El proveedor deberá realizar en conjunto con el personal designado de las Campañas, pruebas de verificación y funcionamiento de los servicios de correo electrónico durante el periodo posterior a la adjudicación y antes de la entrada definitiva en operación. Las fechas precisas para las pruebas de este servicio se establecerán en reuniones acordadas entre el personal designado por el Instituto y el proveedor. En tanto no sean exitosas dichas pruebas, el proveedor no podrá iniciar los servicios correspondientes a este rubro, aplicándole la deductiva y/o pena convencional correspondiente.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la prestación del servicio

El servicio deberá ser proporcionado conforme al nivel de atención y medio (chat y correo electrónico), el cual consiste en temas o procesos liberados por el personal designado de las Campañas, el tipo de agente por nivel de atención será el siguiente:

Nivel de atención	Tipo de agente	Ubicación física
1er Nivel	PSI o Agente virtual (Bot)	Instalaciones del proveedor o desde casa
2º Nivel	PSP, PSI o PSI Especializado o Agente virtual (Bot)	Instalaciones del Instituto o desde casa

Para el caso de correo electrónico, toda respuesta emitida en 1er Nivel, tendrá un costo unitario, si y solo si la misma atiende la petición del usuario.

Posterior a la respuesta del punto anterior, se deberá enviar un correo electrónico invitado al usuario a realizar una encuesta del servicio la cual deberá ser identificada por el ID único.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Respuestas automatizadas (acuses, avisos, reenvío, encuesta, etc.,) no tendrán costo para el Instituto.

Con fines de análisis, seguimiento, consulta de peticiones de correo electrónico se requieren tres PS-I/PS-P/ PS-I Especializado en 2° Nivel.

Atención de PS-I/PS-P/ PS-I Especializado

Cada PS-I/PS-P/ PS-I Especializado podrá atender como máximo cinco interacciones simultáneas. El número de interacciones podrá ser modificada conforme a lo indicado por el personal designado a las Campañas.

La duración promedio de las interacciones para las Campañas en 1er Nivel será el siguiente:

Durante los primeros tres meses:

- Derechohabiente: 9 minutos
- Contribuyente: 10 minutos

A partir del 4°. Mes y durante la vigencia del contrato:

- Derechohabiente: 6 minutos
- Contribuyente: 7 minutos

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 servicio estará sujeto a auditorías cuando el personal designado a las Campañas lo requieran sin necesidad de notificar al proveedor.

El proveedor deberá desarrollar la encuesta para que el usuario evalúe la atención proporcionada. Los reactivos y metodología serán entregados y actualizados por personal designado a las Campañas, durante la vigencia del contrato.

El personal del proveedor deberá verificar permanentemente 1 (una) hora antes de que inicie la ventana de servicio o en el momento que personal del Instituto así lo solicite, a través de las herramientas electrónicas que formen parte de su oferta, la disponibilidad de la infraestructura ofertada y notificar al Instituto al momento de presentarse algún incidente que impacte la operación.

Proporcionar la información apegada a la normatividad vigente contenida en la base de conocimientos de acuerdo con el apartado de este documento Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

Para el inicio de operaciones se requerirá de 10 operadores para la campaña Contribuyente, 12 para la campaña Derechohabiente, quienes serán capacitados de acuerdo con el apartado de este documento Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 en coordinación con el proveedor, determinarán la metodología, para calcular la cantidad de PS-I en 1er Nivel, horarios de jornada por campaña de manera semanal, quincenal y mensual durante toda la vigencia del contrato. La plantilla mensual será definida y autorizada por personal designado por el usuario de las campañas derechohabiente y contribuyente. La revisión de los dimensionamientos deberá realizarse con dos semanas de anticipación al periodo a presentar en las instalaciones del Instituto.

Durante el mes de enero, el proveedor deberá de contar con personal adicional quienes de forma escalonada serán capacitadas durante el tiempo que sea necesario, de acuerdo al Apartado repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad en el tema **"Determinación de la Prima en el Seguro de Riesgos de Trabajo"**, además de temas generales institucionales, para la atención de la Campaña Contribuyente y se integrarán a la operación de manera escalonada durante el mes de enero y febrero, mismas que se irán reduciendo durante la primera quincena del mes de marzo y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades de las Campañas.

Los PS-I, PS-I Especializados asignados a las Campañas, deberán haber acreditado las evaluaciones de conocimientos, con base a lo establecido en apartado de este documento Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad del presente documento. Como parte del servicio brindado por parte del proveedor se incluye capacitar al personal que brinde el servicio de Chat en habilidades de redacción y ortografía. El proveedor deberá solicitar la autorización al personal

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

designado a las Campañas de El Instituto para la incorporación de agentes al servicio de chat, derivado de las necesidades del servicio y la implementación de Campañas específicas. A consideración del personal designado a las Campañas se podrá brindar dispensas de escolaridad, siempre y cuando se acredite la experiencia y conocimiento requerido.

El supervisor deberá asegurar que los PS-I atiendan las interacciones de las Campañas, optimizando los recursos y autorizar la transferencia de chats cuando no se cuente con la información correspondiente.

El supervisor deberá asegurar que los PS-I realicen sondeo adecuado y oportuno para identificar las necesidades de los peticionarios, para aplicar acciones de mejora.

El personal que participe como PS-I para el caso de chat será necesario que apruebe un examen de tipeo entre 60 y 80 palabras por minuto, utilizando un software específico para estos fines, para lo cual el proveedor deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos para evaluar esta habilidad, asimismo, deberá calificar un examen de ortografía y redacción de por lo menos 85/100.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 podrá ser evaluado durante la vigencia del contrato por personal asignado de las Campañas para medir la satisfacción y cumplimiento del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de la deductiva. La metodología será realizada, asignada y revisada con el proveedor en los tiempos que designe el personal del Instituto de las Campañas chat de acuerdo con el apartado de este documento BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

De acuerdo con las necesidades del servicio se podrá optar por la atención de las peticiones de los correos electrónicos por personal PS-I en sitio conforme a lo indicado por el personal designado a las Campañas.

El servicio deberá ser proporcionado conforme al nivel de atención por personal conforme a lo siguiente:

[redacted]	[redacted]
1er Nivel	PSI o Agente virtual (Bot)
2° Nivel	PSP, PSI o PSI Especializado o Agente virtual (Bot)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 PS-I/PS-P/ PS-I Especializado podrá atender como máximo cinco interacciones simultáneas. El número de interacciones podrá ser modificado conforme a lo indicado por el personal designado a las Campañas.

Agente virtual (Bot) podrá atender el número de interacciones simultáneas indicado por el personal designado a las Campañas y conforme a lo estipulado en el Anexo Técnico.

Atención de Agente Virtual (Bot)

Para la atención bajo este modelo, se deberá construir conforme a servicio brindado por PS-I/PS-P/ PS-I Especializado por lo que se deberá analizar por tema con el objeto de identificar nodos, intenciones, entidades y diálogos para generar flujos de dialogo.

El agente virtual podrá atender el número de interacciones indicado por el personal designado a las Campañas.

Servicio de Atención Telefónica

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cuenta con las herramientas tecnológicas de acuerdo con las características del Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice, desde el inicio de operación del contrato.

Funcionalidades

En lo que respecta a la herramienta de telefonía a utilizar por los PS-I, PS-P, PS-I Especializado y Supervisores, cuenta en tiempo real con las siguientes funcionalidades, siendo estas enunciativas más no limitativas.

La herramienta tecnológica debe contar con la capacidad de recibir las llamadas enviadas por el IVR, descritas en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice y distribuirlas de forma automática con la información de la opción que el peticionario digite o solicite, a fin de asignarlas a las colas de espera de atención de los agentes de acuerdo con las Campañas. La herramienta deberá ser programable para priorizar conforme al nivel de habilidad y conocimientos del agente (Skill), responder una llamada de forma manual y automática, así como programar reglas para el desborde de llamadas a usuarios o Campañas específicas.

La herramienta deberá atender todas las llamadas de entrada recibidas en el Servicio de Centros de Contacto IMSS, apegadas a los niveles de servicio.

Los tipos de llamadas son:

- Llamadas desbordadas por el IVR para una atención de los PS-I, PS-P y PS-I Especializado.

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Llamadas transferidas por los PS-I hacia los PS-I, PS-P y PS-I Especializado, en segundo nivel para una atención especializada.
- Llamadas de Outbound para los PS-I, PS-P y PS-I Especializado.
- Voice Mail fuera de la ventana de servicio, incluyendo la entrega del reporte. El contenido y el periodo de entrega del reporte será detallado por personal asignado por el Instituto.
- Capacidad de realizar conferencias entre tres o más llamadas.

Tener la capacidad de transferencia entre Campañas disponibles en el árbol del IVR previamente diseñado por el Instituto.

Contar con la capacidad tecnológica y técnica para la transferencia de llamadas de entrada al Servicio de Centros de Contacto IMSS, números telefónicos locales y celulares que proporcione el Instituto, además de la transferencia de llamadas de extensiones propias del instituto al Servicio de Centros de Contacto IMSS.

La base de conocimientos deberá estar integrada de acuerdo con el apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad y será consultada vía web en los casos que así se requieran, además podrá ser modificada cuando personal del Instituto así lo determine.

El personal designado por las Campañas entregará al proveedor los temas autorizados con su respectiva información para la atención de llamadas por PS-I en Primer Nivel, de acuerdo con el Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Todas las llamadas atendidas por los PS-I, PS-P y PS-I Especializado deberán ser almacenadas en el aplicativo y estarán sujetas a auditorías cuando el personal designado a las Campañas lo requieran, sin necesidad de notificar al Proveedor.

La herramienta de telefonía deberá proporcionar reportes en línea e históricos por: fechas; rango de fechas de entrada; intervalo de tiempo; día; semana; mes; año; tiempo de atención; Campañas por PS-I, PS-P y PS-I Especializado; hora de inicio; duración; número telefónico (DID) y correo electrónico del peticionario; nombre o alias del peticionario; respuestas de la encuesta de satisfacción de los peticionarios; calificación de la llamada, chat o correo electrónico; registro de normativa, tema y subtema; quién inicia la atención y la concluye; estatus de la petición y dirección IP; entre otros, tanto en formato HTML, XLS entre otros.

El Instituto definirá los campos y formatos en los que el proveedor deberá entregar dicha información, además el proveedor estará obligado a presentar propuestas de reportes de acuerdo con los tiempos establecidos. El proveedor deberá brindar al Instituto claves de acceso para las consultas en los aplicativos, siendo estas enunciativas más no limitativas.

El proveedor deberá desarrollar en el aplicativo de telefonía la encuesta de satisfacción del servicio, para que el peticionario evalúe la atención proporcionada por parte de los agentes PS-I, PS-P y PS-I Especializado. Las preguntas de la encuesta serán entregadas y actualizadas por el personal del Instituto designado durante la vigencia del contrato, además el proveedor estará obligado a presentar propuestas de encuestas en apego a los tiempos acordados.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del proveedor deberá verificar permanentemente a través de las herramientas electrónicas y reportes que formen parte de su oferta:

- 1 hora antes de que inicie la ventana de servicio;
- Durante la ventana de servicio;
- Durante el servicio de voice mail
- En el momento que personal del Instituto así lo solicite.

Previo a la finalización de la sesión de telefonía, el proveedor deberá habilitar una herramienta electrónica que permita al peticionario responder en una encuesta de satisfacción referente al servicio e información proporcionada para cada uno de los niveles de servicio recibido, esto es, en su caso, una calificación para el agente de cada nivel de atención. Las preguntas de la encuesta serán proporcionadas por parte de las áreas requirentes del Instituto y el resultado de la encuesta afectará de manera directa las posibles deducciones en la prestación deficiente del servicio.

Se deberá generar un ID único por cada interacción, desde su inicio hasta su conclusión, incluyendo su probable derivación a PS-I, PS-P y PS-I Especializado y entre Campañas del IVR, finalizando en la encuesta de satisfacción. El ID que genera la interacción deberá ligarse al resultado de la encuesta de satisfacción que responda el peticionario de la encuesta recibida con la interacción que la originó para su medición.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Características de Telefonía para las Campañas Derechohabiente y Contribuyente que deberá proporcionar el proveedor

De acuerdo con las necesidades del servicio de derechohabiente y contribuyente, se podrán ampliar, reducir, modificar, crear o eliminar opciones del IVR asignado a las Campañas, durante la vigencia del contrato y dichos cambios tendrán que realizarse en un lapso no mayor a una hora a partir de la notificación por escrito. Para realizar mantenimientos a la plataforma tecnológica personal designado por parte del Instituto en conjunto con el proveedor del servicio acordarán los horarios para realizar dicha actividad.

Brindar atención y orientación con buen trato a Derechohabientes, Contribuyentes y Público en General, a través de los PS-I, PS-P y PS-I Especializado, capacitados para la atención a las solicitudes planteadas desde el primer contacto.

Proporcionar la información apegada a la normatividad vigente contenida en el Repositorio de Administración de Información proporcionada por personal designado por el Instituto (consultar Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad del presente documento).

Las funciones de los supervisores y líderes de las Campañas serán revisadas y autorizadas por personal asignado por el Instituto y acordadas con el proveedor,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cuales podrán ser modificadas en cualquier momento conforme a las necesidades de la Campaña, mismas que son enunciativas mas no limitativas.

Detalles de la operación del perfil PS-I

Al arranque de la operación, se requieren de al menos 140 agentes telefónicos en las instalaciones del proveedor, debidamente capacitados de acuerdo con el Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad, disponibles para recibir llamadas, 70 para la Campaña Derechohabiente y 70 para la Campaña Contribuyente, distribuidos conforme a la ventana de servicio.

Durante la vigencia del contrato, el Instituto determinará la metodología para calcular la cantidad de posiciones, operadores y supervisores por Campaña al inicio y durante toda la vigencia del contrato, de acuerdo con las propuestas que elabore y entregue el proveedor, las cuales deben ser dinámicas; es decir, adecuarse a la demanda diaria del servicio.

Para el inicio de operaciones y durante toda la vigencia del contrato, el Instituto en coordinación con el proveedor, determinarán la metodología para calcular la cantidad de PS-I, horarios de jornada por campaña de manera semanal, quincenal y mensual para las Campañas Derechohabiente y Contribuyente, dicha información deberá ser entregada de manera quincenal y se utilizará para la revisión mensual de los minutos devengados y no deberá existir variación a menos que exista una autorización previa por parte del personal designado por las Campañas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 será capacitado de acuerdo con el Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad y podrán ser redimensionados de acuerdo con la demanda y las necesidades de las Campañas.

Durante el mes de enero, el proveedor cuenta con personal adicional, quienes de forma escalonada será capacitado durante el tiempo que sea necesario, de acuerdo al Apartado Repositorio, BI, Perfiles, Capacitación y Calidad en el tema **"Determinación de la Prima en el Seguro de Riesgos de Trabajo",** además de temas generales institucionales para la atención de la Campaña Contribuyente y se integrarán a la operación de manera escalonada durante el mes de enero y febrero, mismas que se irán reduciendo durante la primera quincena del mes de marzo y podrán ser redimensionados de acuerdo a la demanda y las necesidades de las Campañas.

Atender las llamadas que le sean asignadas de acuerdo con su perfil y campaña correspondiente.

Las Campañas en común acuerdo con el proveedor solicitarán la asignación de agentes PS-I y PS-I Especializado para prestar el servicio en las instalaciones del Instituto, esto será al inicio y durante toda la vigencia del contrato. El proveedor deberá proporcionar la cantidad de personal PS-I y PS-I Especializado y de acuerdo con las necesidades de la campaña, no excederá el número de posiciones con las que se cuenta en las instalaciones asignadas en el Instituto. El personal PS-I y PS-I Especializado proporcionado por el proveedor estará a su

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

cargo y será conectado a la herramienta ofertada por el proveedor de acuerdo con las necesidades del Instituto, esta cantidad podrá variar, para lo cual las áreas requirentes solicitarán al proveedor con al menos dos días hábiles de anticipación, el incremento o decremento de este personal en las instalaciones del Instituto.

Personal designado por el Instituto y el proveedor en conjunto deberán determinar el procedimiento a seguir para el apercibimiento o remoción del personal operativo que incurra en alguna irregularidad durante la prestación del servicio que dañe o perjudique la imagen institucional, de acuerdo con la matriz de reemplazo.

El Instituto podrá en cualquier momento verificar la calidad del servicio o la información proporcionada por el personal del proveedor asignados a las Campañas del Instituto, reservándose el derecho de solicitar el cambio de alguno de ellos, que a su juicio no cumpla con los parámetros requeridos. Esta verificación se realizará a través de monitoreos practicados por el personal del Instituto en las herramientas tecnológicas del proveedor, visitas de supervisión, auditorias, análisis de reportes, audio de las llamadas, correos electrónicos y sus respectivas grabaciones, así como quejas recibidas por parte de los usuarios del Servicio de Centros de Contacto IMSS o de alguna dependencia del Gobierno Federal, entre otros.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 duración promedio de las llamadas de Inbound para las Campañas es el siguiente:

Para el inicio del contrato y durante los primeros tres meses:

a) Derechohabiente: 7 minutos
b) Contribuyente: 12 minutos

A partir del 4° mes y durante la vigencia del contrato:

a) Derechohabiente: 5 minutos
b) Contribuyente: 10 minutos

Para la implementación de nuevas Campañas el AHT será definido de acuerdo con las necesidades del Instituto.

Una vez que el PS-I del proveedor determine que la petición del usuario excede su capacidad de conocimiento de los temas Institucionales, por indicaciones autorizadas por personal del Instituto, entre otras, deberá transferirlo a segundo nivel para ser atendido por PS-I, PS-P o PS-I Especializado. El costo del tiempo de conexión posterior a la transferencia para PS-P, deberá ser considerado a los costos establecidos, sin ser susceptible de continuar el costo PS-I del proveedor.

El personal designado por el Instituto y el proveedor deberán generar e implementar estrategias para que el personal de todos los niveles de la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

organización, asignadas a la campaña Derechohabiente y Contribuyente racionalicen el gasto, privilegiando la austeridad y disciplina del gasto presupuestal.

Servicio de estaciones PS-P

El proveedor habilitará las estaciones integrales de trabajo de los agentes, las cuales incluirán de manera enunciativa más no limitativa: equipos de cómputo, equipos de telefonía, diademas, sillas y escritorios (mamparas) a fin de acceder y hacer uso de las soluciones ofertadas al Servicio de Centros de Contacto IMSS.

Los equipos de cómputo utilizados en las instalaciones del instituto tendrán que contar con acceso a todos los sitios de la web, con excepción de Redes Sociales, Youtube, sitio de descarga multimedia, páginas con contenido para adultos, hacking de equipos, crimen, ciber acoso, drogas, apuestas, odio, lencería, plagio, pornografía, suicidio, violencia, armas. En caso de requerir accesos para ciertos usuarios a redes sociales se notificará por escrito a través de la División de Atención Ciudadana.

<u>Servicio de Redes Sociales</u>

Objetivo
El Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con un servicio que, a través del uso de una herramienta tecnológica, se encargará de monitorear, atender y

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

gestionar las peticiones ciudadanas recibidas a través de las redes sociales Institucionales (Twitter y Facebook).

Alcance

Durante la vigencia del contrato y de acuerdo con las necesidades de las Campañas, el proveedor del Servicio de Centros de Contacto en el IMSS deberá garantizar el correcto cumplimiento de los requerimientos con los que se asegure el buen funcionamiento de la prestación del servicio de Redes Sociales siendo el personal asignado por el Instituto el encargado de gestionar la operación del servicio.

La campaña Redes Sociales, operará en las instalaciones del Instituto ubicadas en Av. Paseo de la Reforma No. 476 Col. Juárez, C.P. 06600, Planta Baja, Ala Oriente o de acuerdo con las necesidades que el Instituto determine.

La ventana de servicio para Redes Sociales es de 24 horas, los 365 días del año, por lo que para garantizar la funcionalidad operativa del servicio, en caso de inasistencia del personal asignado a la campaña, el proveedor deberá enviar un reemplazo en un plazo no mayor a tres horas. La metodología para la sustitución del personal se realizará en conjunto por el personal designado por el Instituto y el proveedor.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cuenta con personal capacitado (PS-I) para atender el ausentismo programado y no programado del servicio en un lapso no mayor a tres horas.

Las Funciones Especiales del Responsable de PS-I y PS-I especializado para el Servicio de Redes Sociales descritas en este apartado, serán analizadas y adecuadas de acuerdo a las necesidades del personal designado por el Instituto.

- Generará reportes establecidos de acuerdo con lo descrito en el documento.
  - Analizará en coordinación con su departamento de sistemas los objetivos estratégicos de la organización en relación con el tratamiento de los datos.
  - Ejecutará la minería de datos a partir de distintas fuentes.
  - Analizará e interpretará los resultados a partir de distintas técnicas como análisis de correlaciones, de regresión, de escenarios cualitativos y cuantitativos y de herramientas estadísticas.
  - Precisará tendencias, correlaciones y patrones en conjuntos de datos complejos.
  - Identificará áreas de mejora dentro de los procesos del Servicio de Centros de Contacto IMSS.
  - Proveerá a las Campañas de informes y visualizaciones de datos útiles para la toma de decisiones en el Servicio de Centros de Contacto IMSS.
- Será responsable de predecir el volumen de interacciones, la duración y los reductores para los diferentes periodos de pronóstico: corto y largo plazo de las Campañas, asegurándose de comprender los requisitos adecuadamente y pronosticar a detalle para cada tipo de interacción: el Volumen, SLA, AHT y Reductores por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros para asegurar los

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 atención establecidos por campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.

- Deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para el programa de pronóstico, dimensionamiento del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos.
- Será responsable de programar la cantidad de personal requerido de acuerdo con el pronóstico de interacciones, para atender y satisfacer los requisitos de demanda por campaña.
- La programación del personal deberá contraponer Recursos Requeridos y Programados, Nombre y Apellido del agente a detalle por intervalo, día, semana, mes, año, entre otros, para asegurar los estándares de atención establecidos por cada campaña. Las solicitudes, procesos y resultados serán validados en el tiempo que establezca el personal asignado por el Instituto siendo estos enunciativos más no limitativos.
- Deberá atender tanto los temas de Pronóstico, Dimensionamiento, Planificación y Programación de personal, asimismo, deberá detallar, documentar, proporcionar, habilitar e incluir los recursos y métodos que usará para la programación y planificación del personal durante la vigencia del contrato, mismos que son enunciativos, más no limitativos.
- Sera el responsable durante la ventana de servicio de dar seguimiento a las métricas principales del servicio: Nivel de Servicio (SLA), ASA, Abandono, AHT, Ocupación, control de AHT, controlar en conjunto con los supervisores el manejo de tiempos auxiliares, break, almuerzos, descansos, actividades de refuerzo de los agentes asignados a las Campañas del Instituto, de acuerdo con las necesidades y temporalidades del Instituto y la operación entre otros.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Será responsable de dar seguimiento a los pronósticos de las interacciones, reportar en línea el cumplimiento de adherencia a la programación de personal operativo requerido, llevar los registros de modificaciones de horarios. Asegurar el cumplimiento de las estadísticas objetivo del cliente.
- Deberá dar seguimiento y elaboración de reportes de métricas de precisión de pronóstico de corto y largo plazo, eficiencia y calidad de la programación de personal.
- Realizará registro de eventos en fallas de los sistemas, contingencias y acciones tomadas debidamente registradas en una bitácora de seguimiento.
- Reportará a los encargados designados por el Instituto las incidencias que se presentan en el transcurso del día, generar reportes de agentes de acuerdo con los indicadores de eficiencia (interacciones ACD, AHT, interacciones transferidas, Hold, %Ocupación e indicadores asociados a cada servicio).
- Generará y enviará reporte de asistencia para dar seguimiento al % de ausentismo y rotación de personal por campaña.
- Generará y enviará reportes por intervalos de tiempo definidos por personal Institucional de los niveles de servicio.
- Analizará los informes de comportamiento de la operación de forma que genere recomendaciones frente al crecimiento de estas, las proyecciones, las tendencias encontradas en el uso de la estrategia, la presentación de alternativas para la optimización del servicio y la gestión de la información relevante que surja en desarrollo del contrato para garantizar la comunicación efectiva.
- Emitir recomendaciones frente a la conformación interna de los diferentes elementos con los que cuente como: tipos de orientación, trazabilidad, cantidad de interacciones, tendencias, más los que determinen las áreas requirentes.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 reportes solicitados por la campaña serán considerados como entregables, cuya periodicidad en su entrega será definida por el personal designado por el Instituto.
- Será responsable de documentar, mejorar y actualizar los procesos asociados del servicio a través de diagramas de flujo, organigramas de los procedimientos, entre otros.
- Ofrecerá sugerencias a soluciones y la intensidad de los riesgos de las Campañas basados en el análisis de los datos.

Servicio de Banco de Sangre

Objetivo

El Instituto Mexicano del Seguro Social cuenta con un servicio que, a través del uso de una herramienta tecnológica, se encarga de agendar y cancelar las citas generadas para donación de sangre, recibidas en cualquiera de los servicios, a través de sistemas institucionales y operará en instalaciones del Instituto.

Alcance

El Proveedor del Servicio de Centros de Contacto en el IMSS, deberá garantizar el correcto cumplimiento de los requerimientos con los que se asegure el buen funcionamiento de la prestación del servicio, siendo el personal asignado por el Instituto el encargado de supervisar la operación del servicio.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 para el agendamiento se encuentra dentro de la Red institucional y la recepción y salida de llamadas será a través de la herramienta del proveedor.

El Proveedor, deberá brindar un staff conformado al menos por el siguiente personal:
Agente PS-I. - Personal con perfil de atención a clientes, al inicio de 4 personas, con experiencia comprobable de por lo menos tres meses. Pudiéndose modificar la plantilla por necesidades del servicio.

Los agentes PSI y PSP que atenderán la campaña banco de sangre, podrán recibir llamadas de atención y gestión a través de un 800 institucional o un DID asignado de manera específica para la atención de esta campaña; siendo este DID proporcionado por el proveedor del servicio, en caso de requerir algún cambio en el proceso de atención se hará del conocimiento al proveedor.

REPOSITORIO, BI, PERFILES, CAPACITACIÓN Y CALIDAD

Repositorio De Administración De Información

Introducción

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cuenta con un Repositorio que permita el registro de información relacionada, estructurada y agrupada de cada una de las interacciones con sus respectivas peticiones que se capten a través de los diferentes servicios que conforman el Servicio de Centros de Contacto IMSS y resultados de calidad y formación, asimismo cuenta con las siguientes características:

- Incorporar toda información para otorgar la atención de peticiones (Base de Conocimientos)
- Independencia lógica y física de los datos.
- Redundancia mínima.
- Acceso concurrente por parte de múltiples usuarios.
- Integridad de los datos.
- Consultas complejas optimizadas.
- Seguridad de acceso y auditoría.
- Respaldo y recuperación.
- Acceso a través de lenguaje de programación estándar.
- Acceso a través de un sistema de inteligencia de negocio (Bussines Intelligence).

Funcionalidades

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Repositorio de administración de información cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Contar con la infraestructura tecnológica suficiente que sustente un REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN dinámico que pueda ser modificado de acuerdo a las necesidades del servicio con la capacidad que permita la conexión con los diferentes sistemas del instituto.

- Desde el inicio de la Operación y durante la vigencia del contrato deberá permitir el registro de la información en los campos de captura conforme al listado que se define a continuación configurable en Español Latino, de las **Campañas** los cuales son enunciativos más no limitativos:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Telefonía

	Contribuyente	Derechohabiente	Público en General
Número de Identificación			
Fecha y hora			
Nombre			
Apellido Paterno			
Apellido Materno			
Correo Electrónico			
Teléfono / DID			
Teléfono de Contacto			
Entidad Federativa			
NSS			
UMF			
Empresa			
Registro Patronal (RP)			
Trámite y Subtrámite de la Petición *			
Nombre del PS-I y/o PS-P			
Visualizar el Historial del peticionario en todos los servicios			
Transferencia de PS-I a PS-P			
Calificación de la llamada			
Tipificación de la llamada por PS-P *			

Campos Obligatorios
Campo Automático
Campo Opcional
No Aplica
* En una sola llamada se pueden registrar hasta 5 peticiones

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Servicio de Chat

	Contribuyente	Derechohabiente	Público en General
Número de Identificación			
Fecha y hora			
Nombre			
Apellido Paterno			
Apellido Materno			
Correo Electrónico			
IP			
Teléfono de Contacto			
Entidad Federativa			
NSS			
UMF			
Empresa			
Registro Patronal (RP)			
Trámite y Subtrámite de la Petición *			
Nombre del PS-I y/o PS-P			
Visualizar el Historial del peticionario en todos los servicios			
Transferencia de PS-I a PS-P			
Calificación del chat			
Tipificación del chat por PS-P *			

Campos Obligatorios
Campo Automático
Campo Opcional
No Aplica
* En un solo chat se pueden registrar hasta 5 peticiones

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Nota. Dentro de los datos a capturar como parte de la interacción se deberá contemplar por lo menos los siguientes:

- Identificación de dispositivo, donde se realiza la interacción.
- Identificación de dispositivo donde se realiza el trámite (este campo lo realizará el PS-I o PS-P).
- Los campos de captura establecidos en este apéndice (Telefonía, Chat y Correo Electrónico) serán alfanuméricos y de longitudes variables, además los plazos de implementación serán definidos por el área requirente y el proveedor.
- Permitir la administración, consulta y extracción de la información contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN, conforme a los requerimientos y horarios que se determinen en conjunto con el proveedor y los responsables de las Campañas.
- Que contenga los módulos para incluir los resultados de las capacitaciones recibidas, así como los resultados de sus monitoreos, áreas de oportunidad que deberá reforzar la operación o el área de formación, por operador.
- Los campos a incluir en estos módulos serán definidos dentro periodo destinado de diseño mencionado en este documento en el apartado "Introducción" de la sección REPOSITORIO, BI, PERFILES, CAPACITACIÓN Y CALIDAD.
- Realizar respaldo de información contenida en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN de manera diaria conforme a los requerimientos y horarios que se determinen en conjunto con el proveedor y los responsables de las Campañas.
- Permitir conocer el historial del peticionario en todos los servicios (Telefonía, Chat, Correo Electrónico), el cual deberá estar disponible para consulta de cualquier operador PS-I y PS-P, y los responsables de las Campañas que determine, tanto

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 las pantallas de captura de los PS-I como en un módulo de consulta que utilicen el personal de la campaña.

- Visualizar la trazabilidad de la interacción desde el registro hasta su finalización, realizada por agentes PS-I y PS-P en las Campañas.
- Personalizar menús, actualizar, agregar o deshabilitar los campos de captura contenidos en el Repositorio De Administración De Información conforme indiquen los responsables de las Campaña.
- Tener integrada una Base de Conocimiento al Repositorio De Administración De Información conforme a lo siguiente:

    - Esta base de conocimiento será de uso exclusivo de la Campaña.
    - Se compondrá con la información proporcionada por la Campaña y se actualizará con la información que proporcionen las mismas, durante la vigencia del contrato.
    - La base de conocimiento deberá tener habilitado un Buscador Interactivo por palabras clave para la consulta de los temas institucionales (Normativa, trámite, subtrámite y sus contenidos) y visualización por medio de un árbol de decisión que se determinará en conjunto con el proveedor y los responsables de las Campañas.

- Exportar las orientaciones otorgadas a un archivo (.txt, pdf, toda la paquetería Office, entre otros) con la estructura, plazos y Repositorio que personal designado por el Instituto determine.
- Búsqueda de peticionarios y planteamientos históricos en las Campañas durante la prestación del servicio.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 módulo para la generación de reportes en tiempo real y por periodos de tiempo de la información contenida en el Repositorio De Administración De Información configurable, entre otros los siguientes:

- Reporte del detalle de interacciones por PS-I (por campaña, por supervisor).
- Tipificaciones de temas (por periodo definido).
- Resultados de monitoreo (por campaña, por PS-I, por Analista de Calidad).
- Resultados de las capacitaciones (por PS-I).

- Integración de grabaciones telefónicas, de chats y correos electrónicos, así como sus respectivos videos para las acciones que el Instituto determine proporcionando los privilegios de consulta y extracción que los responsables de las Campañas determinen.
- Permitir que la información contenida en la base de conocimientos de REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN se vincule e interrelacione con temas institucionales para otorgar más opciones de orientación a los peticionarios.
- Identificación única (ID) que permita el rastreo de una interacción (llamada, correo, chat, independiente del medio de captación).
- Se deberá tener una conexión con una herramienta de Inteligencia de Negocio (BI).
- Para realizar periodos de mantenimiento personal designado de las Campañas en conjunto con el proveedor del servicio acordarán los horarios para realizar dicha actividad.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 deberán proporcionar los manuales de operación en español latino y capacitar al personal institucional de las Campañas.
- Capacidad de importar en el REPOSITORIO DE ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN, los datos proporcionados por el Instituto de proveedores anteriores conforme a los tiempos establecidos en común acuerdo entre las partes.

Contar con mecanismos alternativos de atención de llamadas, chats, correos electrónicos e interacciones en caso de simulacro o contingencia.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Apéndice 2

"Cobranza y Servicios DIR"

I. Nombre de la campaña

Cobranza y Servicios DIR

II. Objetivo

Promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones obreros patronales, brindar orientación por medio de llamadas telefónicas y canales de servicios remotos a los usuarios y/o patrones en temas relacionados con incorporación y recaudación, así con la mejora continua de los mismos.

Objetivos específicos

- Realización de gestiones diferenciadas de cobranza persuasiva a patrones deudores, con la finalidad de generar presencia fiscal y recaudar las cuotas omitidas por los patrones dados de alta ante el Instituto.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 normativa y de soporte tecnológico a patrones, trabajadores y/o terceros interesados en los servicios de incorporación y recaudación.
- Difusión de Servicios de incorporación y recaudación mediante envío de mensajes de texto (SMS), mensajes de Voz (BLASTER) y otros medios de comunicación, donde el patrón recibe información sobre trámites, servicios y mensajes de interés.

III. Facultades del área requirente que le faculten a la solicitud de los servicios de centro de contacto en comento.

La instancia requirente y usuaria de la Campaña Cobranza y Servicios DIR es la Coordinación de Servicios Integrales (CSI), adscrita a la Unidad de Servicios

Estratégicos (USE) quien tiene como atribución la de establecer políticas y estrategias, entre otras acciones, para la atención y apoyo a los patrones, sujetos obligados, responsables solidarios, y derechohabientes, en relación con sus trámites, derechos y obligaciones derivados del cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

IV. Justificación de costo beneficio o costo efectividad o costo oportunidad o costo eficiencia donde se demuestre la viabilidad de la campaña propuesta para el IMSS.

Cobranza
DIR

Como parte de las estrategias recaudatorias, desde finales de 2014 se puso en marcha el Centro de Contacto DIR para que a través de gestiones telefónicas y mediante canales de servicio remotos (SMS, BLASTER, chat, correo electrónico, etc.) se lleven a cabo gestiones diferenciadas de cobranza persuasiva y/o preventiva a los patrones, con la finalidad de generar presencia fiscal que promueva e incentive al cumplimiento de las obligaciones patronales.

Lo anterior, ha permitido alcanzar los siguientes beneficios:

- Aumento en la recaudación directa del Instituto.
- Reducción en los costos de cobranza para el Instituto.
- Fortalecimiento de la presencia del Instituto a través de canales de servicio remotos.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Poner a disposición de los patrones los medios de contacto e información necesaria, que permita la regularización de sus adeudos y solventar sus dudas en materia de fiscalización y cobranza.
- Reducción del riesgo de incumplimiento, al implementar campañas preventivas y persuasivas de cobranza.

Servicios DIR

Acorde a la tendencia de modernización del Instituto, a través del Centro de Contacto DIR se orienta por medio de llamadas telefónicas y canales de servicios remotos a los patrones, contadores públicos, terceros involucrados y derechohabientes en temas relacionados con denuncias Fiscales por incumplimientos a las disposiciones fiscales en materia de seguridad social; soporte tecnológico y normativo para facilitar el uso de los sistemas de la DIR, tales como el Servicio Integra de Registro de Obras de Construcción (SIROC), Sistema de Dictamen Electrónico (SIDEIMSS), Verificación de personal Institucional, en conjunto con la Autoría de documentos firmados electrónicamente, trámites, servicios y difusión a través del Buzón IMSS y temas diversos enfocados con nuevos programas o servicios de las áreas normativas y operativas de la DIR, así como recabar información para la mejora de los procesos de incorporación y recaudación. Esta función ha venido incrementándose de manera sustancial desde implementación.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Destacan como beneficios de esta Campaña los siguientes:

- Brindar información oportuna a los usuarios internos y externos del Instituto para la correcta ejecución de procesos en los sistemas de la DIR.
- Asesorar a patrones, derechohabientes y público en general respecto de los servicios DIR.
- Dar a conocer a sectores específicos información actualizada acorde a sus obligaciones patronales.
- Generación de información para la mejora de los procesos DIR.

V. Alcance del Servicio en términos de la metas y objetivos Institucionales

COBRANZA

Durante 2019, se ha brindó un servicio de cobranza persuasiva a través de llamadas telefónicas, SMS y mensajes de voz, con los siguientes resultados:

- Más de 315 mil patrones contactados.
- Regularización de más de 204 mil créditos.
- Más de 8.9 millones de mensajes de difusión por canales remotos.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

SERVICIOS
Atención Cobranza

A través de esta campaña se orienta y acompaña al patrón en relación con sus créditos vigentes, además se le ofrecen alternativas de pago o aclaraciones para regularizar el cumplimiento de sus obligaciones.

En 2019 se atendieron un total de 20,137 llamadas.

SIROC

Se orienta al patrón o sujeto obligado para el registro de una obra de construcción y sus incidencias en el SIROC y en 2019 se recibieron 27,222 llamadas y 311,269 visitas al mini sitio.

SIDEIMSS

Se orienta en la Inscripción en el Registro de Contadores Públicos para Dictaminar, presentar la acreditación y membresía. Además en la orientación, elaboración y presentación del aviso de dictamen de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social, así como su formulación y presentación en forma electrónica.

En 2019 se recibieron 10,186 llamadas y 284,441 visitas al minisitio.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Denuncias

Se brinda orientación a trabajadores, beneficiarios o representante legal para levantar una denuncia a su nombre o de forma anónima, por presuntas irregularidades del patrón. En 2019 se atendieron 7,337 denuncias y 125,108 visitas al minisitio, derivándose su seguimiento a las Subdelegaciones correspondientes.

Verificación de personal, integridad y autoría de Documentos y Buzón IMSS

Permite orientar al particular, respecto a poder verificar que el personal que realiza visitas a las empresas pertenece al IMSS, así como validar la integridad y autoría de documentos emitidos con firma electrónica por funcionarios del IMSS. Adicionalmente, se les orienta sobre los mensajes que se han liberado a través del Buzón. En 2019 se atendieron 6,119 llamadas y 34,782 visitas al minisitio correspondiente.

A partir de agosto de 2020 se implementa el Buzón IMSS, como medio de comunicación electrónico a través del cual el Instituto podrá realizar la notificación de cualquier acto, requerimiento o resolución administrativa que emita en documentos digitales.

A través de este medio de comunicación, los particulares podrán presentar promociones, solicitudes, avisos o dar cumplimiento a sus obligaciones y requerimientos efectuados por el IMSS mediante documentos digitales; así

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 realizar consultas sobre su situación fiscal y administrativa ante el Instituto, siendo el Centro de Contacto DIR un mecanismo de apoyo para orientar y atender dudas o aclaraciones que presenten los patrones

VI. Tiempo estimado de cada interacción por tipo de servicio y medio de captación

VII.

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, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

A continuación, se muestra el tiempo promedio de Minutos Log, Minutos IVR, determinándose un tiempo promedio de:

- 8 minutos para Cobranza
- 20 minutos para Servicios
- Denuncias Inbound 8.26 minutos
- Atención Inbound 4.49 minutos
- SIDEIMSS 8.16 minutos
- SIROC 9.06 minutos

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Verificación personal 5.18 minutos
- Bono COVID 4.24 minutos
- Vacuna COVID 3.58

VIII. Datos del Usuario de la campaña con nivel jerárquico al menos de Coordinador normativo.

- Lic. Javier Navarrete Salazar, Coordinador de Servicios Integrales, adscrito a la Unidad de Servicios Estratégicos de la Dirección de Incorporación y Recaudación.
- Correo Electrónico: javier.navarrete@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12478

IX. Generales

1.1. La DIR requiere la implementación de un Centro de Contacto para la puesta en marcha de las campañas DIR acordes a las necesidades del instituto.

1.2. La ventana de servicio inicialmente es de 09:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, tiempo del centro de la República, pudiendo sufrir modificaciones en día y horario, con base a la demanda y servicios a ofrecerse. En caso de

1.3.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

requerir alguna modificación con los días y horarios de atención, la DIR notificará con anticipación al proveedor mediante correo electrónico.

1.4. La operación de la Campaña Cobranza y Servicios DIR se realizará tanto con personal PS-I, como con personal PS-P que el Instituto proporcione.

1.4.1. Se requiere un "Proyecto de continuidad operativa", el cual consiste en que el posible licitante deberá proporcionar personal PS-I con todos sus componentes habilitadores para la atención de las campañas DIR, cuando los usuarios de la campaña lo ameriten por procesos internos de la DIR o demanda operativa; la implementación se podrá realizar durante la vigencia del contrato, considerando lo siguiente:

1.4.1.1. El personal que proporcione el proveedor tiene que contar con el perfil de PS-I, estipulado en el Anexo técnico y presentar documentación que lo acredite.

1.4.1.2. El personal seleccionado por el área requirente y usuarios de la campaña se deberá presentar a laborar en las instalaciones que determine el Instituto, el día acordado en la solicitud del "Proyecto de continuidad operativa".

1.4.1.3. Los usuarios de campañas DIR se encargarán del control, capacitación en temas específicos de la DIR y seguimiento a flujos de operativos del personal que gestionará de cada una de las campañas DIR outbound e inbound.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

1.5. La Campaña Cobranza y Servicios DIR, se operará en las instalaciones centrales del Instituto ubicadas en la calle de Toledo 21 piso mezzanine, dentro del conjunto Tokio –Toledo o donde el Instituto lo determine.

1.6. Al inicio del servicio, se requerirá la implementación de 41 posiciones PS-I, 2 posiciones de supervisión PS-P, una posición de supervisión PS-I y 2 posiciones de administración, con los componentes habilitadores y mobiliario acorde al anexo técnico, las cuales serán susceptibles a aumentar o disminuir, conforme al comportamiento de los trámites, servicios y campañas, pudiendo generar un crecimiento de hasta el 100% de la capacidad instalada inicial.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Apéndice 3

"Entrega de Medicamentos"

I. Nombre de la campaña.

Entrega de Medicamentos

II. Objetivo.

Programar la entrega de medicamentos en el domicilio de los derechohabientes bajo la premisa de receta resurtible, permitiendo el no traslado de ciudadanos ante la pandemia del SARS. COV 2 (COVID 19) a través de un programa Institucional través de la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Campaña Cobranza y Servicios DIR es la Coordinación de Servicios Integrales (CSI), adscrita a la Unidad de Servicios Estratégicos (USE) quien tiene como atribución la de establecer políticas y estrategias, entre otras acciones, para la atención y apoyo a los patrones, sujetos obligados, responsables solidarios, y derechohabientes, en relación con sus trámites, derechos y obligaciones derivados del cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

IV. Estimado de interacciones.

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, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 5.21 minutos

VII. El horario de atención.

PS-I Básico

Lunes a viernes de 09:00 Hrs. a 18:00 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con PS-I Básico en instalaciones de El Proveedor Adjudicado, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada con Agentes Básicos o Especializado (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- Lic. Javier Navarrete Salazar, Coordinador de Servicios Integrales, adscrito a la Unidad de Servicios Estratégicos de la Dirección de Incorporación y Recaudación.
- Correo Electrónico: javier.navarrete@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12478

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

X. Descripción del proceso

El alcance del servicio comprende la atención, envío, retroalimentación e información a los derechohabientes que solicita el envío de medicamentos de receta resurtible que normalmente tendría que solicitar en su Unidad de Medicina Familiar, el proceso es el siguiente:

- El asesor telefónico recibe llamada a través de un número 800 propiedad del IMSS.
- El asesor telefónico confirma que el derechohabiente este inscrito en el programa a de receta resurtible y en el programa de Entrega de Medicamentos.
- Confirma que el usuario tenga recetas resurtibles vigentes.
- Asesor confirma con usuario dirección y teléfonos de contacto
- Asesor programa en sistema la solicitud a farmacia para entrega de medicamentos.
    - El sistema utilizado es propiedad del Instituto quien proporcionará las credenciales al licitante ganador, así como la URL pública la cual será configurada en la infraestructura del posible proveedor y los equipos de asesores quienes realizarán las actividades.
- Se da la indicación al derechohabiente de que el medicamento será recibido entre 3 y 7 días hábiles.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

XI Requerimientos al Proveedor

XI. I Infraestructura tecnológica

En caso de que el Instituto requiere posiciones PS-P y Supervisores en Instalaciones mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,, se podrán ubicar en el piso Mezanine del inmueble del IMSS localizado en Toledo 21, los cuales deberán tener acceso tanto a la red de cómputo del Proveedor, así como a la red de datos del Instituto, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

XI.II Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de Centro de Contacto, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones del área requirente de la Campaña de Pensionados.

XI.III Evaluación, monitoreo y reportes

Sistema de evaluación y monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo y evaluación del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico.

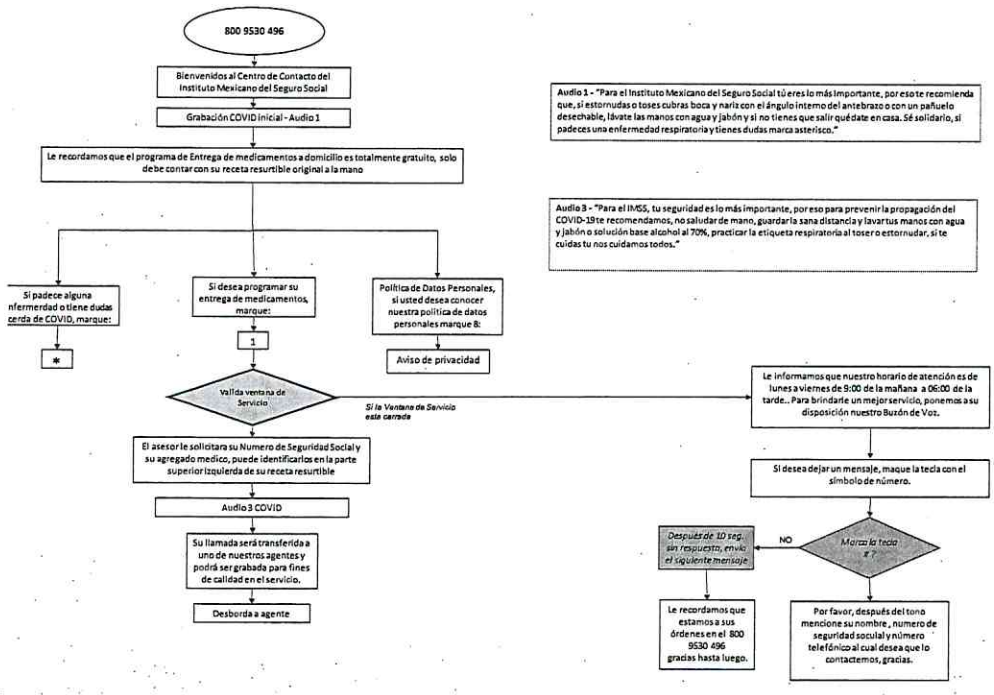
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

XII Flujo de Atención



Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Apéndice 4
Campaña de Pensionados

Justificación

Al cierre de 2019, en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) existían 3.7 millones de pensionados al amparo de la Ley del Seguro Social, que en su mayoría eran personas de 60 años y más. Por su parte, hasta 2015, 3.2 millones de pensionados debían acudir al menos dos veces por año a realizar la comprobación de supervivencia y continuar recibiendo el pago de la pensión, lo cual se traducía en 6.4 millones de visitas en más de mil 300 ventanillas de clínicas y otras instalaciones del Instituto.

En 2015, el IMSS implementó el Programa de Mejora para la Comprobación de Supervivencia con el objetivo de mejorar la atención hacia los pensionados a través de la simplificación del proceso de comprobación de supervivencia mediante canales no presenciales y el uso de las tecnologías de la información. Sin embargo, no se contaba con la información personal de los pensionados necesaria para realizar confrontas masivas dentro del Instituto y con entidades públicas que permitieran una mayor oportunidad en la detección de fallecimientos. Particularmente, se identificó la necesidad de contar con la Clave Única de Registro de Población (CURP) de todos los pensionados.

En el marco de dicho programa se realizaron acciones que permitieron la homologación y actualización de datos de los pensionados. Lo anterior, fue la base para otorgar el beneficio de no comprobar supervivencia de manera presencial a la población pensionada que contará con una CURP válida ante el IMSS. Por ello, en marzo de 2016, se implementó la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de Pensionados en el centro de contacto del IMSS**" ante la necesidad de contar con un mecanismo institucional para atender, orientar o difundir información a la población pensionada que gozaba de dicho beneficio, así como para notificar aquellas personas que hasta el momento no habían actualizado sus datos sobre el proceso para realizarlo.

Desde entonces, la campaña se consolidó como un mecanismo del IMSS para comunicar información relevante a los pensionados. Particularmente, mediante la implementación de nuevas estrategias de difusión de información y orientación, entre las cuales se encuentran la migración de pensionados de Banco Azteca (BAZ) a otros bancos, y recientemente, el retiro de recursos del SAR para personas adultas mayores de 65 años.

Objetivo

Atender, orientar o difundir información a la población pensionada al amparo de la Ley del Seguro Social, solicitante de una pensión y/o aquella relevante para el Instituto a través de la Campaña de Pensionados en el centro de contacto del IMSS.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Lineamientos

Cobertura

La Campaña de Pensionados tendrá cobertura nacional.

Si dicha campaña lo requiere, el Instituto solicitará al Proveedor que oriente los esfuerzos de los medios de captación asignados a implementar el contacto a los pensionados que residen en el extranjero a fin de orientarles y difundirles información relevante sobre su pensión.

Población Objetivo

La población pensionada al amparo de la Ley del Seguro Social, solicitante de una pensión y/o aquella relevante para el Instituto.

Derechos y obligaciones de la población objetivo, los cuales serán el eje rector de atención de la Campaña de Pensionados

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Derechos

La población objetivo tiene derecho a recibir por parte del centro de contacto del IMSS, particularmente por parte de los agentes designados por el Proveedor para la atención de dicha campaña (Anexo 1 del presente Apéndice):

- Un trato digno, respetuoso, equitativo y sin discriminación alguna.
- Recibir orientación y atención de manera clara y oportuna.
- Atención y orientación sin costo y sin ningún tipo de condicionamiento no contemplado en la normativa vigente.
- Recibir atención y orientación sin condicionamiento en materia electoral.
- Seguridad sobre la reserva y privacidad de sus datos personales conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

Obligaciones

- Proporcionar bajo protesta de decir verdad, la información que se les requiera de acuerdo a la mecánica de operación que el área requirente y administradora del contrato para la Campaña de Pensionados indique.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Instancias participantes

Área normativa o ventanilla única

El área normativa o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, quien es responsable del proceso de contratación de servicios de centros de contacto, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el Anexo Técnico y que el Proveedor asigne para la prestación del servicio, materia del presente instrumento, durante su vigencia.

Área requirente y administradora

El área requirente y usuaria de la Campaña de Pensionados es la Coordinación de Prestaciones Económicas adscrita a la Unidad de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales del IMSS, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el Proveedor de servicios de centros de contacto.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Proveedor de servicios de centros de Contacto

El Proveedor de la Campaña de Pensionados es el que designe el IMSS para la prestación de servicios de centros de contacto, durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

Mecánica operativa

Servicios

Para la operación de la Campaña de Pensionados y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios descritos en el anexo técnico por parte del Proveedor de servicios de centros de contacto.

Proceso de operación

Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Pensionados será el siguiente:

Lunes a viernes	8:00 a 20:00 horas
Sábados, domingos y días festivos	8:00 a 14:00 horas (sólo en caso requerido y autorizado por el Instituto y Administradores de campaña)
Fuera de horario de servicio (ventana de servicio)	Habilitar comunicación mediante IVR

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados podrá modificar los horarios establecidos en este numeral, derivado de las necesidades de difusión, información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

Capacidad operativa

El área requirente y/o usuaria determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña de Pensionados. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas de forma oficial (mediante el correo electrónico institucional) por parte del área usuaria y administradora de la Campaña de Pensionados al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.
- Perfil y tipos de agentes requeridos.
- Días de operación.
- Horario de operación.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Tipos de posiciones

4.2.4.1 Posiciones de Servicio Informativo (PSI)

La Campaña de Pensionados cuenta con posiciones PSI proporcionadas por el Proveedor, que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores responsables del primer nivel de atención en los diferentes medios de atención y orientación conforme a lo descrito en el documento Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice.

4.2.4.2 Posiciones Propias del Servicio (PS-P)

El área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados cuenta con un espacio en el Instituto destinado a la difusión, atención y orientación de la población objetivo de esta campaña. Por ello, se requiere habilitar en el espacio proporcionado por el Instituto, las posiciones necesarias PS-P que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores, las cuales serán responsables de la atención de segundo nivel en los diferentes medios de atención y orientación, la cuales pueden además operar con estaciones de supervisión. Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme a los documentos Anexo Técnico, Términos y Condiciones y el presente Apéndice.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Tipos de agentes

PS-I Básico

Son responsables de la atención en el primer nivel y de conducir adecuadamente cada llamada telefónica con amabilidad y respeto, apegados a las mejores prácticas de la industria. Asimismo, deberán solucionar las solicitudes de servicio conforme las necesidades de difusión de información, atención y orientación, definidas por el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados.

PS-I Especializado

Son responsables de la atención en el segundo nivel y de conducir adecuadamente cada llamada telefónica con amabilidad y respeto. Asimismo, deberán solucionar las solicitudes de servicio conforme las necesidades de difusión de información, atención y orientación, definidas por el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados.

Flujos de atención o diagramas de interacción agentes – población objetivo

La Campaña de Pensionados brindará la difusión de información, atención y orientación a su población objetivo conforme a los flujos de operación o diagramas de interacción que establezca el área requirente y administradora de la campaña, los cuales deberán ser seguidos y atendidos por parte de los agentes inscritos en dicha campaña previa capacitación.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido en el presente Apéndice y considerando además de lo descrito en el Anexo Técnico, se deberá proporcionar la capacitación necesaria a los agentes inscritos en la Campaña de Pensionados (básicos , especializados o supervisores) por parte del Proveedor y del área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados:

- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la Campaña de Pensionados, el Proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes conforme a la solicitud del área requirente y administradora.
- Durante la vigencia del Contrato, el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

Intercambio de bases de datos

Durante la vigencia del contrato de servicios de centros de contacto entre el IMSS y el Proveedor, el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados, podrán intercambiar bases de datos, para dicho acuerdo se deberá establecer una plataforma segura y proporcionar al Instituto un usuario y contraseña para su descarga conforme a lo indicado en el Anexo Técnico y la descripción de Sitio Seguro, al cual se refiere el presente apartado.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Incorporación, modificación y cierre de estrategias

Una **estrategia en el marco de la Campaña de Pensionados**, se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica a la población pensionada, solicitante de una pensión o aquella relevante para el Instituto. Por ello, podrán existir una o más estrategias implementadas o en operación dentro de la campaña.

Durante la vigencia del contrato de servicios de centros de contacto entre el IMSS y el Proveedor, el área requirente y administradora de la Campaña de Pensionados podrá

incorporar, modificar y o cerrar en todo momento, estrategias de atención, orientación y difusión de información, considerando la operación y presupuesto disponible, para tal efecto el Proveedor deberá adecuarse a los requerimientos solicitados por el área usuaria de la Campaña de Pensionados.

Requerimientos al Proveedor

4.3.1 Infraestructura tecnológica

Las posiciones PS-P y los Supervisores en Instalaciones del Instituto se podrán ubicar en el piso 1 del inmueble del IMSS localizado en Toledo 21, los cuales deberán tener acceso tanto a la red de cómputo del Proveedor, así como a la red de datos del Instituto, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

4.3.2 Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de Centro de Contacto, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones del área requirente de la Campaña de Pensionados.

Evaluación, monitoreo y reportes

5.1 Sistema de evaluación y monitoreo

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo y evaluación del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico.

Enfoque de Derechos Humanos

Con el objetivo de generar las condiciones necesarias para el acceso equitativo en términos de disponibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios de centros de contacto de la Campaña de Pensionados, se implementarán mecanismos que hagan efectivo el acceso a la información, atención y orientación.

Asimismo, se fomentará que las personas responsables de la operación de la Campaña de Pensionados y el Proveedor, promuevan, respeten, protejan y garanticen el ejercicio efectivo de los derechos humanos de la población objetivo, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, brindando en todo momento un trato digno y de respeto a la población objetivo, con apego a los criterios de igualdad y no discriminación.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Quejas y denuncias

Las quejas y denuncias que pudieran derivar del manejo de la campaña podrán realizarse a través de la Campaña de "Derechohabiente" en el Centro de Contacto del IMSS.

Anexo 1

Protocolo para dar un buen trato a pensionados, derechohabientes o usuarios de la Campaña de Pensionados:

1. Saludar

   - Saludar antes que la otra persona
   - Utilizar la frase: "Buenos días/tardes/noches mi nombre es _____ del Instituto Mexicano del Seguro Social, ¿Cómo puedo apoyarle?"
   - Hablar de usted y procurar dirigirse a la persona por su nombre y/o apellido.

2. Escuchar

   - Prestar atención en la interpretación.
   - Mostrar sensibilidad de acuerdo a la situación que enfrenta la persona.
   - Evitar interrupciones personales mientras se atiende o se escucha (celular, comida, etc.)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Responder

- Utilizar lenguaje claro y sencillo que la persona pueda entender.
- Evitar el uso de sobrenombres para dirigirse a la persona.
- No generar falsas expectativas
- Si no se conoce la información, canalizar con la persona o área adecuada.
- Asegurarse de que la persona cuente con toda la información que se le pueda proveer, antes de despedirse.
- Preguntar "¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle?"

Protocolo para tratar con personas que están molestas:

1. **No tomar personal la situación.**
2. Ofrecer una disculpa Institucional utilizando la frase "A nombre del instituto, le ofrezco una disculpa".
3. Preguntar lo necesario para saber la razón de la molestia.
4. Parafrasear (repetir con otras palabras) la razón de la molestia para transmitir empatía a la persona.
5. Actuar con sensibilidad de acuerdo a la reacción de la persona. (No reír o sonreír si la persona está molesta).
6. Proporcionar opciones de solución y dar seguimiento.
7. Despedirse amablemente utilizando la frase "Buenos días/tardes/noches, estoy para atenderle".

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 2 - Estimación de servicios para la Campaña de Pensionados 2020-2021.

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, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

Se estiman las estaciones o posiciones requeridas para el funcionamiento de la Campaña de Pensionados en el periodo 2020-2021.

Plantilla		
Total de posiciones	**2020**	**2021**
	8	11

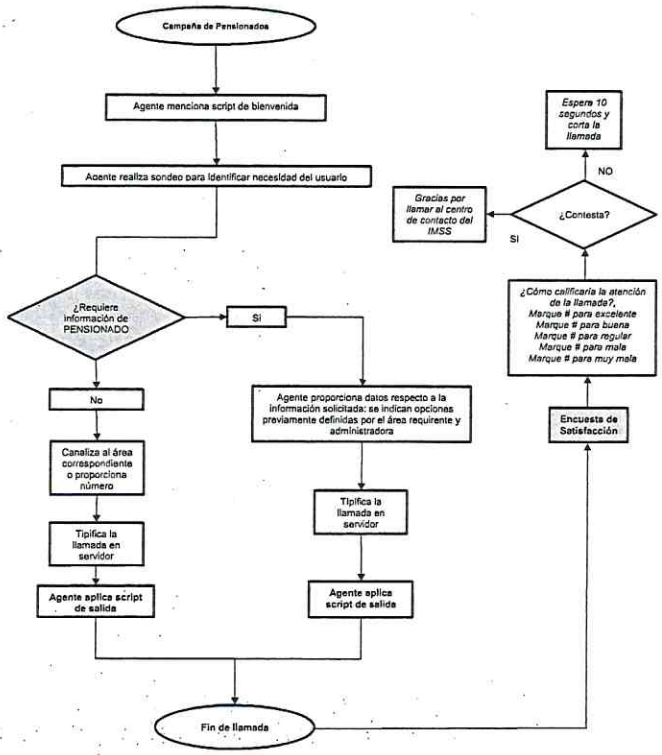
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 3 – Flujo de atención



Atentamente,

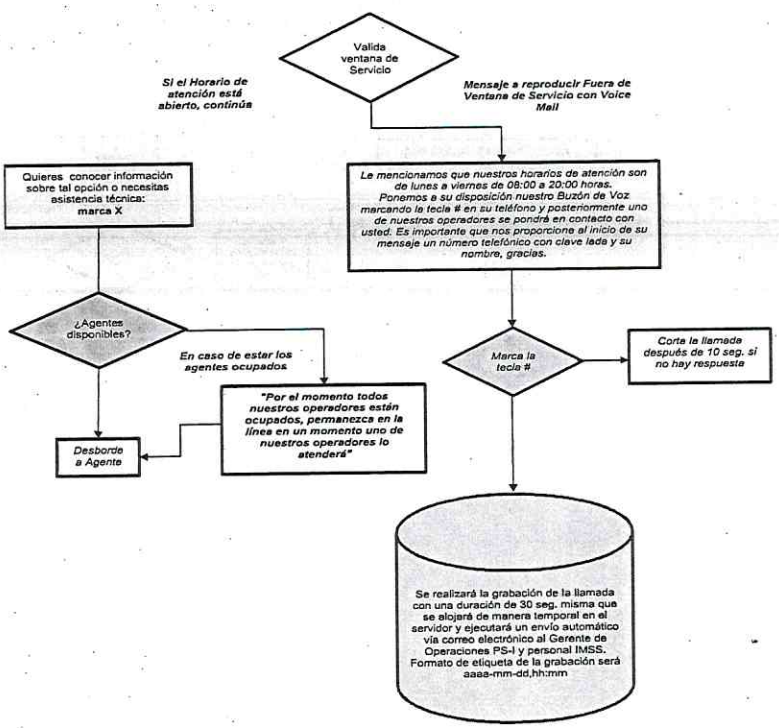
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 4 – Flujo operativo.



Nota: Los flujos presentados están sujetos a cambios dependiendo de las adecuaciones en las estrategias solicitadas por el área requirente y administradora.

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Apéndice 5

"Centros Vacacionales & Unidad de Congresos"

I. Nombre de la campaña.

Centros Vacacionales y Unidad de Congresos

II. Objetivo.

Atender, orientar, retroalimentar servicios de atención telefónica de informes y reservaciones de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos. Lo que se busca con el centro de contacto es que la información sobre estos temas sea homologada y se proporcione con una interacción electrónica de manera oportuna, veraz, efectiva, afectiva, cálida y cordial con el público en general que demanda estos servicios.

- Orientar a derechohabientes, trabajadores y pensionados del IMSS así como público en general sobre los trámites, servicios y beneficios con los que cuentan los Centros Vacacionales y la Unidad de Congresos.
- Proporcionar informes de manera inmediata y personalizada en materia de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.
- Optimizar los tiempos de respuesta para solicitudes de reservación, cancelación o diferimiento de estancias y/o eventos.
- Contar con herramientas que faciliten al público en general el acceso a los beneficios de estas prestaciones sociales.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

De conformidad con lo establecido en el numeral 8.1.3.1 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos tiene entre sus funciones, la de "Diseñar y coordinar las acciones con áreas institucionales, dependencias y entidades del sector público y privado, para el intercambio de experiencias y el desarrollo de programas en materia de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos" y proponer y ejecutar acciones de mejora a los procesos de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos".

IV. Infraestructura particular.

Las posiciones PS-P deberán tener acceso tanto a la red de cómputo y datos del Instituto así como a la red del Proveedor, asimismo la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos requiere al inicio de operaciones y durante la vigencia del contrato, licencias de acceso remoto al sistema hotelero que indique el Instituto.

V. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que 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, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 2.28 minutos

VII. El horario de atención.

Agente PS-P

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-P Lunes a viernes	9:00 a 20:00 horas
PS-P Sábados y domingos	08:00 a 14:00 horas
PS-P Días Festivos	08:00 a 14:00 horas

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y salida con PS-P en instalaciones de El Instituto, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada y salida con Agentes PS-P.
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Buzón de Voz.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Nombre: Mtro. Oscar Soto Carrillo

Cargo: Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.

X. Descripción del proceso

El proveedor designará el espacio dentro de sus instalaciones a fin de operar la campaña

Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, siendo posible en una segunda etapa reubicar las posiciones de atención en cualquier área dentro del Instituto que opera alguna campaña del presente contrato.

Al inicio de las operaciones serán necesarias 3 posiciones PS-P, que serán las responsables de la atención de la campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos en sus líneas de atención, esto es:

- Informes
- Reservaciones
- Seguimiento a pagos
- Cancelaciones y modificación a reservaciones

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Apéndice 6
"Nueva Normalidad"

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Sistemas de Infraestructuras
Tecnológica Institucional

En seguimiento a su solicitud telefónica de enviar el apéndice de la Campaña de Nueva Normalidad/ Entornos Laborales Seguros y Saludables/Salud en el Trabajo, editable para poder agregarlo a los documentos relativos al proceso de contratación del servicio de centros de contacto, a continuación se describe la información solicitada:

Apéndice de la Campaña Nueva Normalidad/ Entornos Laborales Seguros y Saludables/Salud en el Trabajo

Objetivos:

- Orientación, seguimiento y atención de incidencias relacionadas con los Lineamientos Técnicos específicos para la reapertura de las actividades económicas publicados en el DOF el 29 de mayo del 2021 y con la plataforma Nueva Normalidad en el marco de la pandemia por COVID-19.
- Orientación, seguimiento, encuestas de satisfacción y atención de incidencias relacionadas con el Proyecto de Entornos Laborales Seguros y Saludables como una evolución de la plataforma Nueva Normalidad.
- Orientación, seguimiento, encuestas de satisfacción y atención de incidencias relacionadas con los programas establecidos por la Coordinación de Salud en el Trabajo.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,
Canal de atención:

- Vía telefónica.
- Aplicaciones y Herramientas digitales
- Chat whats app
- Correo electrónico

La información ofrecida por el Call Center deberá apegarse a lo señalado por la División de Prevención de Riesgos de Trabajo de la Coordinación de Salud en el Trabajo, la tipificación de la información se dividirá de acuerdo con la demanda que cada programa tenga, de la siguiente manera:

- Nueva Normalidad
- Entornos Laborales Seguros y Saludables
- Seguridad y Salud en el Trabajo

Se considera que los porcentajes de solicitudes se modificarán conforme avance el comportamiento de la pandemia por COVID-19 disminuyendo así para los temas de Nueva Normalidad e incrementando para Entornos Laborales Seguros y Saludables y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Se espera que el Call Center genere información a través de bases de datos derivadas de las incidencias y atención prestada para la campaña, indicando para el soporte de facturación mensual lo siguiente:

1. Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo con medio de captación
2. Reporte de encuestas de satisfacción
3. Reporte de Niveles de Servicio
4. Reporte de Rotación de personal

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

5. Reporte de contactación de llamadas de salida
6. Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I
7. Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS y Bitácora de Fallas.
8. Memoria Técnica (trimestral o en cambios significativos, próxima entrega en enero)
9. Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña (trimestral o en cambios significativos, próxima entrega en enero)
10. Histórico de interacciones.
11. Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR) (solo se anexará cuando existan falla criticas).
12. Reporte Consolidado de Interacciones
13. Reporte de principales DID´s de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamada.
14. Reporte y Análisis de Solución al Primer Contacto.
15. Reporte de Calidad
16. Grabaciones de interacciones.
17. Reporte ejecutivo del análisis de las principales incidencias y solicitudes por proyecto.
18. Reporte de encuestas de satisfacción de servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo

- En caso de que se requiera algún otro reporte se comentará con el Proveedor y con ventanilla única.
- Los soportes de facturación y grabaciones de interacciones deberán colocarse en el sitio seguro y enviar por USB a la Coordinación de Salud en el Trabajo en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro. En caso de no cumplir con lo anterior, aplicaran las sanciones económicas descritas en el contrato general.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 puede entregar información diaria o semanal de las acciones para la campaña, lo anterior no lo exime del cumplimiento y la temporalidad descrita del soporte de facturación y grabaciones.
- El proveedor proporcionará acceso a los enlaces de esta campaña mediante el nodo que permita visualizar la información en tiempo real.
- El proveedor proporcionará al enlace de esta campaña, uno o dos disco(s) duro(s) con la capacidad suficiente para almacenar la información y grabaciones de las acciones realizadas del servicio.
- El proveedor proporcionara el soporte necesario al enlace de la campaña para poder visualizar o escuchar la información de las acciones realizadas.

Esta información deberá ser entregada al Coordinador de Salud en el Trabajo.

Número de agentes para el inicio de cada campaña (por perfil).

17 agentes.

El número de agentes puede cambiar de acuerdo con la demanda de los usuarios en los diferentes programas de la campaña.

Horarios de operación y volumen estimado de interacciones por tipo,

- Horarios de operación: lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas, domingo de 8:00 a 14:00 horas.
- Volumen estimado de llamadas telefónicas: 2,000 al mes.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 horarios de operación y volumen de interacción pueden cambiar de acuerdo con la demanda de los usuarios en los diferentes programas de la campaña.

Definir en donde necesita los recursos (instalaciones IMSS o Instalaciones mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,)

Instalaciones 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 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Apéndice 7

"Permiso COVID"

I. Nombre de la campaña.
Permiso COVID

II. Objetivo.
Atendiendo la pandemia mundial del SARS-COV 2 (COVID 19) derivado de la 4ta ola en México la cual origina una afluencia superior de atención médica en las Unidades de Primer Nivel sobre todo con el propósito de expedir incapacidades a los derechohabientes el Instituto Mexicano del Seguro Social implementa un canal de atención telefónico que permita dar soporte en el trámite de expedición del Permiso de Incapacidad evitando la afluencia de personas contagiadas a las Unidades Médicas lo cual causaría un aumento en los contagios por la convivencia de personas que asisten por otros padecimientos de atención médica, con este modelo se provee un medio de apoyo adicional al presencial disminuyendo en gran medida la recurrencia de pacientes con COVID-19 .

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Permiso COVID es la Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Seguridad Social, adscrita a la Dirección Prestaciones Económicas y Sociales y a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico quien tiene como atribución la de establecer estrategias, acciones y tecnologías para la atención y apoyo a los derechohabientes con sus trámites, derechos en materia de seguridad social.

IV. Estimado de interacciones.

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 el ejercicio 2021, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 5.19 minutos

VII. El horario de atención.

PS-I Básico

Lunes a domingo de 08:00 hrs. a 20:00 hrs.

Fuera de la ventana se encontrará cerrada utilizando un audio que indicará la ventana de servicio de atención.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada con PS-I Básico en instalaciones de "El Proveedor Adjudicado", para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada con Agentes Básicos (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Desarrollo apegado a las descripciones del Anexo Técnico y herramientas físicas que permitan la operación de los asesores, considerando que algunos de los datos de captura de serán:
  - Nombre
  - Teléfono
  - Correo electrónico
  - CURP
  - NSS

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- Lic. Arturo Ramos Ballado; Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Seguridad Social
- Correo Electrónico: arturo.ramosb@imss.gob.mx
- Teléfono: 5552-38-27-00 Ext: 12431

X. Descripción del proceso

El alcance del servicio es la atención de llamadas de derechohabientes con la finalidad de asesorar en los procesos de atención de Permiso COVID y asesoría y seguimiento a las fallas presentadas en el portal https://www.imss.gob.mx/covid-19/permiso con la finalidad de levantar el reporte, notificarlo a el área indicada por el IMSS, recibir retroalimentación y notificar al derechohabiente facilitando la obtención del documento:

- El asesor telefónico recibe llamada a través de un número 800 propiedad del IMSS.
- El asesor telefónico corrobora sus datos y documentación para que el Derechohabiente pueda obtener su certificado por medio de la página de internet.
- Asesor confirma que el derechohabiente obtenga su documento.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 que no se logre obtener se captura la incidencia por parte del asesor telefónico e indica al derechohabiente que se le devolverá la llamada con la finalidad de resolver el problema.
- Asesor captura datos
- El Posible Proveedor adjudicado notificará al Instituto la falla, esperando comentarios para trasladar al derechohabiente la resolución (en todos los casos donde se tenga un problema).
- En caso de que se logre obtener el documento se finaliza la atención y se captura la atención, generando estadística.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Apéndice 8

Bienestar Social

I. Nombre de la campaña.
Bienestar Social

II. Objetivo.
Atender, orientar, retroalimentar o difundir información a los derechohabientes y población abierta que solicita información de programas y servicios de prestaciones sociales institucionales, a efecto de promocionar los cursos, talleres y/o eventos en materia de promoción de la salud, cultura física y deporte, desarrollo cultural, capacitación y adiestramiento técnico, así como atención a personas con discapacidad, a través de la Campaña de Bienestar Social del Centro de Contacto del IMSS.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.
El área requirente de la Campaña de Bienestar Social es la Coordinación de Bienestar Social adscrita a la Dirección Prestaciones Económicas y Sociales, lo anterior con fundamento en el numeral 8.1.2. del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, clave 3000-002-001, así como en el lineamiento 5.3.1, inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, clave 1000-001-0141

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

IV. Estimado de interacciones.
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, en el apartado 4.12. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

V. Tiempo estimado de cada interacción.
Tiempo estimado por interacción (AHT): 2.28 minutos

VI. El horario de atención.
PS-I Básico

Lunes a viernes de 09:00 Hrs. a 21:00 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.

VII. Tipo de posición requeridas.
El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y salida con PS-I Básico en instalaciones de El Proveedor Adjudicado, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Servicio de Chat.

VIII. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Nombre: Mtro. Oscar Soto Carrillo

Cargo: Titular de la División de Cultura Física y Deporte.

IX. Descripción del proceso

El alcance del servicio comprende la atención, orientación, retroalimentación o difusión de información a los derechohabientes y población abierta que solicita información de programas y servicios de prestaciones sociales institucionales que se brindan en todas las Unidades Operativas de Prestaciones Sociales Institucionales a nivel nacional, las cuales comprenden 123 Centros de Seguridad Social y 12 Unidades Deportivas, de los siguientes rubros:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Promoción de la salud, difundiendo los conocimientos necesarios a través de cursos directos, conferencias y campañas de bienestar, cultura y deporte, y del uso de medios de comunicación masiva.
- Mejoramiento de la calidad de vida a través de estrategias que aseguren costumbres y estilos de vida saludables, que propicien la equidad de género, desarrollen la creatividad y las potencialidades individuales, y fortalezcan la cohesión familiar y social
- Impulso y desarrollo de actividades culturales y deportivas, recreativas y de cultura física y en general, de todas aquéllas tendientes a lograr una mejor ocupación del tiempo libre
- Cursos de adiestramiento técnico y de capacitación para el trabajo, a fin de propiciar la participación de la población en el mercado laboral, de lograr la superación del nivel de ingresos a los capacitados y contribuir a la satisfacción de las necesidades de la planta productiva.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

APÉNDICE 9
Campaña de Velatorios IMSS

Introducción

De conformidad con lo establecido en los numerales 8.1.3. y 8.1.3.2 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, la División de Velatorios tiene entre sus funciones, las de "Proponer proyectos de convenios y mecanismos de coordinación institucional con dependencias y entidades, así como con el sector privado en materia de velatorios y servicios funerarios", "Proponer y ejecutar acciones de mejora a los procesos del servicio de velatorios" así como "Validar los contenidos de información para la promoción de los servicios funerarios en velatorios IMSS".

Al respecto, actualmente se brinda atención telefónica para los servicios de informes y servicios funerarios.

Beneficios

Lo que se busca con el Centro de Contacto IMSS es que la información sobre estos temas sea homologada y se proporcione de manera oportuna, veraz, afectiva, cálida y cordial con el público en general que demanda estos servicios.
A través de los Centros de Contacto el Instituto podrá brindar una mejor calidad y calidez por la continuidad a los servicios funerarios que ofrece a sus usuarios, habilitando un importante medio de comunicación que permitirá satisfacer los requerimientos de los solicitantes, mediante la siguiente campaña:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- ✓ Velatorios IMSS: Orientación a derechohabientes, trabajadores, pensionados del IMSS y público en general sobre los trámites y servicios que brindan los Velatorios del Instituto.
- ✓ Proporcionar informes de manera inmediata y personalizada en materia de Servicios Funerarios.
- ✓ Contar con un canal de comunicación inmediato entre el Instituto y la población usuaria.
- ✓ Evitar costos de transporte o traslado a personas que soliciten orientación o servicios.
- ✓ Ampliar los canales de comunicación no presenciales de los servicios que ofrecen los Velatorios IMSS.
- ✓ Recibir asesoría especializada por parte de los agentes del Call Center ante una situación difícil para el usuario.
- ✓ Acortar los tiempos de respuesta.

Estimado de interacciones.

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, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

Instancia usuario y/o requirente

La instancia requirente de la Campaña de Velatorios es la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, dependiente de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales y la instancia administradora de la Campaña, será la División de Velatorios;

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor de servicios de centros de contacto.

Servicios

Para la operación de la Campaña de Velatorios y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios por parte del proveedor de servicios de centros de contacto:

Al inicio de la operación y durante la vigencia del contrato se requerirá en el número 01-800-1FIBESO (342376):

- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en inglés).
- Llamadas de entrada con Agentes PS-I.
- Buzón de Voz.
- Transferencia de llamadas.

Durante la vigencia del contrato es posible que se incremente los servicios para:

- Chat de atención a usuarios.
- Servicio llamadas entrada y salida (Call Blending).

Días y horarios de prestación del servicio

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 horarios del servicio para la Campaña de Velatorios, se definirán de acuerdo a lo siguiente:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-I de Lunes a Viernes	08:00 a 20:00 horas
PS-I Sábados y Domingos	08:00 a 14:00 horas
PS-I Días Festivos	08:00 a 14:00 horas

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios podrá modificar el horario establecido en este numeral, así como la definición de días festivos; derivado de las necesidades de difusión, información o atención al público en general, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

Capacidad operativa

La instancia administradora y requirente determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña de Velatorios. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas (mediante el correo electrónico institucional) por parte de la instancia administradora y requirente al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.
- Perfil y tipos de agentes requeridos.
- Días de operación.
- Horario de operación.

Tipos de posiciones

La campaña contemplará inicialmente para su atención 1 o 2 posiciones de atención PS-I.

Posiciones Propias del Servicio (PSI)

El proveedor designará el espacio dentro de sus instalaciones a fin de operar la campaña Velatorios, siendo posible en una segunda etapa reubicar la posición de atención en cualquier área dentro del Instituto que opera alguna campaña del presente contrato.

Al inicio de las operaciones será necesaria 1 o 2 posición PS-I que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, esta posición, será la responsable de la atención de la Campaña de Velatorios en sus líneas de atención, esto es:

- Informes
- Uso de Servicios Funerarios

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

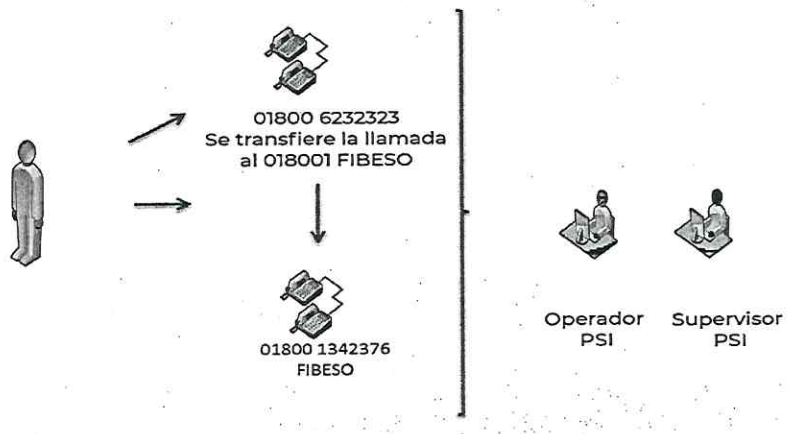
Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Flujos de atención o diagramas de interacción agentes – público en general

La Campaña de Velatorios brindará la difusión de información, atención y orientación al público en general conforme a los flujos de operación o diagramas de interacción del CCIMSS, la cual será establecida por la instancia administradora y área requirente del contrato.

Estructura



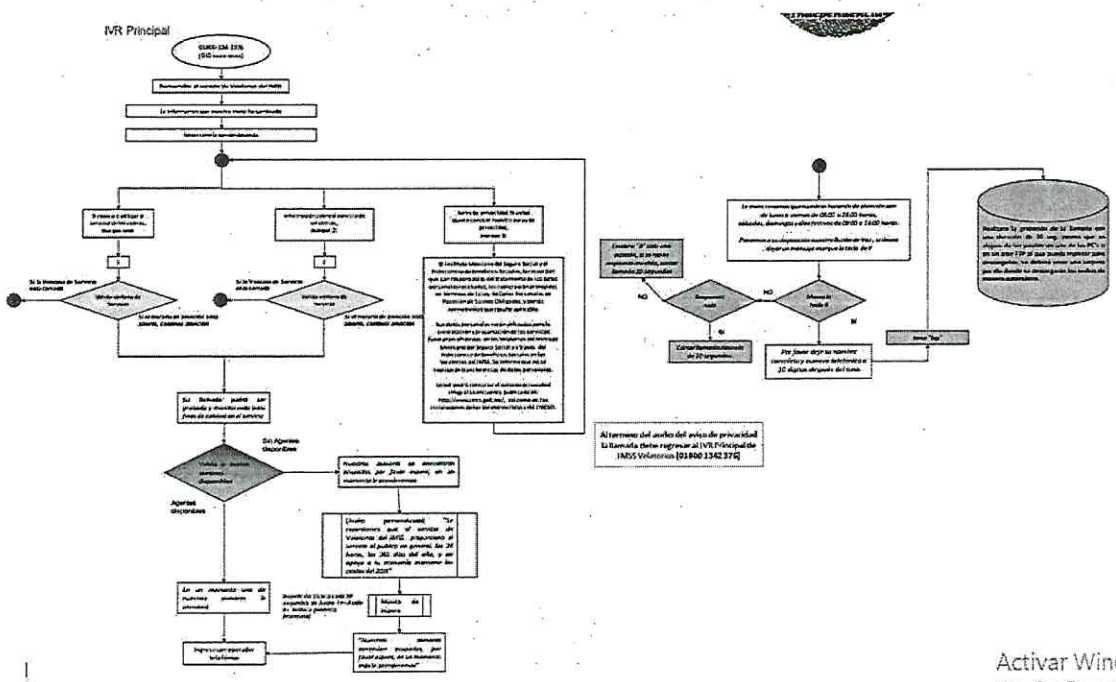
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Activar Wind

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

En lo referente al modelo de tipificación de las atenciones recibidas se solicitan al menos de manera inicial el considerar en las atenciones recibidas a través del Centro de Contacto las siguientes

- CALIFICACIONES IN: *Renovación
  - *Uso del Servicio
  - *Previsión Funeraria
  - *Información Documentación
  - *Información Tipo de Servicios
  - *Información lugares y horario de atención
  - *Información servicios básicos / paquete social *Otros
  - *No procedente
  - *Llamada cortada
  - *Falla de Audio

- CALIFICACIONES OUT:
  - *Renovación
  - *Uso del Servicio
  - *Previsión Funeraria
  - *Información Documentación
  - *Información Tipo de Servicios
  - *Información lugares y horario de atención

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 servicios básicos / paquete social
- *Otros
- *Llamada cortada
- *Falla de Audio
- *No contesta
- *Fuera de servicio
- *Numero equivocado
- *Manda a buzón

Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña Velatorios, mencionados en el Anexo Técnico y Apéndice, mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá proporcionar la capacitación necesaria de su solución tecnológica al personal que el Instituto determine, a efecto de operar la campaña; de igual manera mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

- Durante la vigencia del Contrato, la instancia administradora y requirente podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Estrategias de atención

Se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica al público en general. Por ello, podrán existir una o más estrategias implementadas o en operación dentro de la campaña.

Durante la vigencia del contrato de servicios de CCIMSS entre el IMSS y el Proveedor, la instancia administradora y requirente podrá incorporar, modificar y o cerrar en todo momento, estrategias de atención, orientación y difusión de información, considerando la operación y presupuesto disponible.

Infraestructura tecnológica

La posición PS-I para la Campaña de Velatorios se ubicará en instalaciones del proveedor.

Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Apéndice 10

"Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19"

I. Nombre de la campaña.
Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19

II. Objetivo.
Derivado de las actividades de la Pandemia del SARS-COV2 relacionados con la orientación al personal médico acerca de la asistencia al proceso de vacunación así como en la obtención de sus certificados de vacunación, se desarrolla un programa que permita la obtención del certificado médico (quienes llevan un proceso distinto a de la ciudadanía) con apoyo de la Secretaría del Bienestar, así como en los casos donde exista un problema con la obtención del certificado el cual se atiende por medio del levantamiento de un ticket de seguimiento en sistemas del IMSS Service Desk con nombre "Remedy" el cual permite resolver la incidencia reportada por distintos motivos.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 instancia requirente y usuaria de la campaña Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19 es la Coordinación del Mtro. Oscar Reyes Miguel Coordinador de Sistemas

Digitales de Información para la Salud y Administrativos, adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico quien tiene como atribución la de establecer estrategias, acciones y tecnologías para la atención y apoyo a los derechohabientes con sus derechos en materia de seguridad social.

IV. Estimado de interacciones.

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, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Se realizan dos modelos de atención que son:

- Llamadas de entrada a través del 800 propiedad del IMSS
  - Tiempo estimado por interacción (AHT): 6 minutos, llamadas Inbound.
- Llamadas de salida a través del 800 propiedad del IMSS
  - Tiempo estimado por interacción (AHT): entre 8 a 10 minutos, llamadas Outbound.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- SMS
- Correo electrónico

VII. El horario de atención.

PS-I Básico

Lunes a viernes de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. y sábados y domingos de 08:00 a 14:00 hrs

Ventana para Inbound y Outbound

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera actividades de llamadas de entrada y salida con PS-I Básico en instalaciones de "El Proveedor Adjudicado", para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico en lo referente a sistemas y equipos funcionales, mobiliario, entre otros.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de salida con Agentes Basíco (PS-I)
- Llamadas de entrada con Agentes Básicos (PS-I).
- IVR (interactive Voice Response) con opciones de atención y aviso de privacidad y si la llamada se recibe fuera de la ventana de servicio se incluirá un mensaje informativo indicando el horario de atención.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Mensajes SMS con la finalidad de dar aviso al personal médico del lugar y horario para la aplicación de la vacuna
- Correo electrónico con la finalidad de dar aviso al personal médico del lugar y horario para la aplicación de la vacun

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

. Oscar Reyes Miguel, Coordinador de Servicios Digitales y de Información para la Salud y Administrativos.

. Correo Electrónico: oscar.reyes@imss.gob.mx

X. Descripción del proceso

Telefónico

A través del Centro de Contacto IMSS se diseña una estrategia para realizar actividades de atención de llamadas de entrada y realización de llamadas de salida para el seguimiento, apoyo, emisión y obtención de la aplicación de la vacuna contra el SARS-COV 2 (COVID 19) así como del certificado de vacunación de personal médico en temas de:

- Avisos de citas.
- Información sobre emisión del certificado de vacunación
- Apoyo sobre el registro de la plataforma a personal médico

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Inconsistencia sobre reporte a través de remedy
    - La corrección toda vez que se levanta el incidente se resuelve por el Instituto Mexicano del Seguro Social

    - Una vez resuelto el problema se realiza notificación del IMSS a el posible proveedor
    - El Posible Proveedor dará seguimiento de la corrección quien realizará una llamada de salida al personal médico esperando confirmación sobre la resolución del problema

XI. Flujo de Atención

Se adjunta archivo Excel con el flujo del proceso.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Apéndice 11

"Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19 Población General"

I. Nombre de la campaña.
Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19 Población General

II. Objetivo.
Derivado de las actividades de la Pandemia del SARS-COV2 relacionados con la respuesta de la ciudadanía sobre la asistencia para la aplicación de las vacunas contra el COVID 19 particularmente en zonas donde se pueda presentar poca difusión de la información se implementa el proyecto de Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para la Vacunación COVID-19 Población General en un esfuerzo del IMSS por aumentar el índice de vacunación y así disminuir los contagios en la población mexicana.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 instancia requirente y usuaria de la campaña Sistema Informático Nominal de Registro y Seguimiento para Vacunación COVID-19 Población General perteneciente a la Coordinación de Monitoreo, contacto de Riesgos Tecnológicos, adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico

quien tiene como atribución la de establecer estrategias, acciones y tecnologías para la atención y apoyo a los derechohabientes con sus derechos en materia de seguridad social.

IV. Estimado de interacciones.

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, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Se realizan dos diferentes actividades que son:

- Llamadas de entrada a través del 800 propiedad del IMSS
  - Tiempo estimado por interacción (AHT): 10 a 12 minutos, llamadas Inbound.
- Actividades Backoffice

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Captura de información de papeletas en formato imagen (.jpg) en sistemas de vacunas integrales de la Secretaría del Bienestar

VII. El horario de atención.
PS-I Básico

Lunes a domingo de 08:00 hrs. a 20:00 hrs.

El servicio es combinado en llamadas de entrada y actividades de captura de datos utilizando herramientas de la Secretaría del Bienestar.

VIII. Tipo de posición requeridas.
El presente servicio considera actividades de BackOffice y llamadas de entrada con PS-I Básico en instalaciones de "El Proveedor Adjudicado", para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico en lo referente a sistemas y equipos funcionales, mobiliario, entre otros.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Actividades de captura de datos y corrección en sistemas de la Secretaría del Bienestar
- Llamadas de entrada con Agentes Básicos (PS-I).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- IVR (interactive Voice Response) con opciones de atención y aviso de privacidad y si la llamada se recibe fuera de la ventana de servicio se incluirá un mensaje informativo indicando el horario de atención.

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- Ing. Claudia Leticia Guerrero Lopez, Coordinación de Monitoreo, contacto de Riesgos Tecnológicos

- Correo Electrónico: claudia.guerrerol@imss.gob.mx

X. Descripción del proceso

Backoffice

A través del Centro de Contacto IMSS se diseña una estrategia para realizar actividades de Backoffice para la captura y correcciones de datos que permitan lograr la emisión del certificado de vacunación de los ciudadanos que presentan entre algunos de los problemas los siguientes:

- Datos erróneos (tipo de vacuna, fecha, lote, etc.)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Captura de datos en sistemas de la Secretaría del Bienestar de zonas con impulso en la aplicación de la vacuna COVID

Telefónica

A través del Centro de Contacto IMSS se diseña una estrategia para realizar actividades de atención de llamadas de entrada para la captura y corrección de datos que permitan lograr la emisión del certificado de vacunación de los ciudadanos que presentan entre algunos de los problemas los siguientes:

- Captura de dosis faltantes en sistema de la secretaria del Bienestar en vacunas integrales.
- Información sobre emisión del certificado de vacunación
- Información sobre la pérdida de su papeleta de vacunación
- Canalización a oficinas correspondientes para obtener de su información.

XI. Flujo de Atención

Atentamente,
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 adjunta flujo en formato Excel

Apéndice 12

"Corrección de Registros para Obtención de Certificados de Vacunación COVID-19 para Población en General"

I. Nombre de la campaña.
Corrección de Registros para Obtención de Certificados de Vacunación COVID-19 para Población en General

II. Objetivo.
Derivado de las actividades de la Pandemia del SARS-COV2 relacionados con la obtención de los Certificados de Vacunación de la página https://cvcovid.salud.gob.mx/ y los problemas ocasionados por diversas causas reportadas por la ciudadanía en el portal, la Secretaría del Bienestar solicita al Instituto Mexicano del Seguro Social el apoyo con la creación de una célula de

Atentamente,
Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

personal con actividades de corrección de datos que permitan la emisión del Certificado de Vacunación.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la campaña Corrección de Registros para Obtención de Certificados de Vacunación COVID-19 para Población en General perteneciente a la Coordinación de Monitoreo, contacto de Riesgos Tecnológicos, adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico quien tiene como atribución la de establecer estrategias, acciones y

tecnologías para la atención y apoyo a los derechohabientes con sus trámites, derechos en materia de seguridad social.

IV. Estimado de interacciones.

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, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Tiempo estimado por interacción: 10 minutos, de las llamadas que se realizan el AHT es el mismo, cabe mencionar que en menos del 8% de las interacciones se realizan llamadas de salida.

VII. El horario de atención.

PS-I Básico

Lunes a sábado de 08:00 hrs. a 20:00 hrs.

El servicio es básicamente de actividades de captura de datos utilizando herramientas de la Secretaría del Bienestar combinado con marcación de llamadas de salida (Outbound) en algunos casos donde la información que se tiene resguardada no sea suficiente para resolver la emisión correcta.

VIII. Tipo de posición requerida.

El presente servicio considera en su mayoría actividades de BackOffice y llamadas de salida con PS-I Básico en instalaciones de "El Proveedor Adjudicado", para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico y las necesidades del Instituto.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Actividades de captura de datos y corrección en sistemas de la Secretaría del Bienestar
- Llamadas de salida con Agentes Básicos (PS-I).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Herramientas físicas que permitan la operación de los asesores, apegadas a las descripciones del Anexo Técnico.

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- Ing. Claudia Leticia Guerrero Lopez, Coordinación de Monitoreo, contacto de Riesgos Tecnológicos

- Correo Electrónico: claudia.guerrerol@imss.gob.mx

X. Descripción del proceso

A través del Centro de Contacto IMSS se diseña una estrategia para realizar actividades de Backoffice para el análisis, verificación y correcciones de datos

que permitan lograr la emisión del certificado de ciudadanos que presentan entre algunos de los problemas los siguientes:

- Datos erróneos (tipo de vacuna, fecha, lote, etc.)
- Sin obtención del Certificado de Vacunación por datos de contacto incorrectos
- Ciudadanos que capturan sus datos a mano en una papeleta en los centros de atención y que al intentar obtener su certificado aparece sin vacuna.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Realizar correcciones en los Certificados de Vacunación electrónicos a través del portal https://cvcovid.salud.gob.mx/ de la Secretaría del Bienestar bajo el siguiente flujo:

- Ingreso en portal con usuario y contraseña
- Vista de tickets de atención
- Atención a los casos a través del ticket consecutivo del 01 al n.. el cual contiene:
    - Información del ciudadano (Nombre, apellido paterno, apellido materno)
    - CURP
    - Datos de contacto
        - Teléfono
        - Correo
    - Descripción del tipo de corrección solicitada
    - URL
        - A través una URL insertada en el ticket se permite descargar la documentación que permite la atención el ticket donde se observa la Papeleta de vacunación

XI. Flujo de Atención

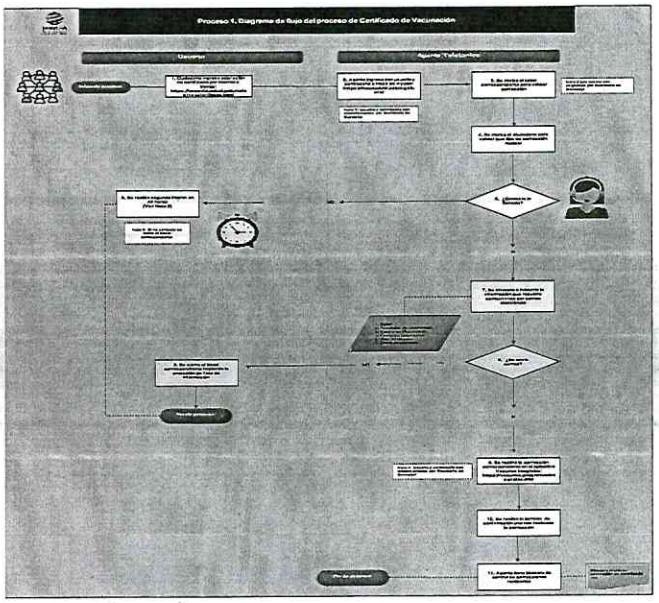
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Apéndice 13

"Planificatel (Yo decido)"

I. Nombre de la campaña.
Planificatel (Yo decido)"

II. Objetivo.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 15 de diciembre de 1996 la "SGCONAPO" y el "IMSS" celebraron un Convenio de Colaboración con el objeto de crear y operar el sistema de atención telefónica de información y orientación en materia de planificación familiar, denominado Programa Línea de Atención Telefónica de Planificación Familiar "PLANIFICATEL (YO DECIDO)", con el fin de contribuir a garantizar el derecho de las personas a decidir de manera libre, responsable e informada el número y espaciamiento de sus hijos.

La campaña Planificatel es un servicio de Orientación al público en general sobre temas de planificación familiar, derivados del convenio de colaboración con el Consejo Nacional de Población, dependiente de la Secretaría de Gobernación;

Como parte de los logros del convenio celebrado en 1996, se ofreció información y consejera adecuada y comprensible en materia de planificación familiar la cual promovió esta práctica como una estrategia efectiva para mejorar la calidad de vida de las familias; facilitó el acceso de las personas y las parejas a los servicios

de planificación familiar; contribuyó a prevenir embarazos no deseados, no planeados o de alto riesgo; reforzó y amplió las acciones de diversificación de métodos anticonceptivos modernos, facilitando su acceso a la población rural; extendió la cobertura de los servicios de planificación familiar a las comunidades indígenas, de acuerdo con sus percepciones y preferencias; promovió el ejercicio responsable de la sexualidad y contribuyó a prevenir enfermedades de trasmisión sexual, entre otras.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 este año 2021, se tiene programado alinear este servIcI0 modificando su nombre a "YO DECIDO", en el marco de la Estrategia Nacional para Prevenir el Embarazo Adolescente (ENAPEA), a fin de brindar un servicio de atención orientación e información clara, pertinente, con bases científicas que responda a las necesidades y ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de la población mexicana a través de los medios indicados en el anexo técnico.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia normativa o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, que es el área responsable del proceso de contratación del Servicio de Centros de Contacto IMSS, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el documento denominado Anexo Técnico y el presente Apéndice y la

administración de los recursos que el Proveedor asigne para la prestación del Servicio en referencia.

VI. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 cuadro 1 de Histórico de interacciones.

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): 5.23 minutos atención Telefónica

Tiempo estimado por interacción (AHT): 8.20 minutos de atención por chat

VI. El horario de atención.
PS-I Básico o especializado

Lunes a viernes de 08:00 Hrs. a 18:00 hrs

Sábados y domingos de 08:00 a 14:00 hrs

a instancia administradora y requirente de la Campaña de PLANIFICATEL (YO DECIDO) podrá modificar los horarios establecidos en el punto anterior, derivado de las necesidades de difusión información o atención a la población objetivo, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

VII. Tipo de posición requerida.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada Agentes Básicos o Especializado (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Servicio de Chat.

VIII. Tipificaciones.

Tipificaciones Telefonía 2021	%
Métodos Anticonceptivos	35.49%
No Procedente (Canalización a otras áreas, Pruebas de inicio)	33.08%

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Planificación Familiar	23.91%
Embarazo/Parto	2.41%
Sexualidad	2.11%
Infecciones De Transmisión Sexual (ITS)	1.20%
Papanicolaou	0.60%
Violencia	0.45%
Interrupción Legal Del Embarazo (ILE)	0.30%
Orientación Psicológica	0.30%
Mastografía	0.15%
Total general	**100%**

Tipificaciones Chat 2021	%
No Procedente (Canalización a otras áreas, sin interacción del usuario, pruebas de inicio)	57.97%

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Violencia	25.82%
Orientación Psicológica	15.66%
Adicciones	0.27%
Sexualidad	0.27%
Total general	**100%**

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

Nombre: Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Cargo: Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

Apéndice 14

"Denuncias del Órgano Interno de Control"

I. Nombre de la campaña.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,
Denuncias del Órgano Interno de Control

II. Objetivo.

El servicio tiene como propósito que el Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), cuente con el manejo y administración de un centro de contacto ciudadano que brinde atención a derechohabientes, patrones y usuarios en general en relación a presuntos actos u omisiones que pudieran constituir faltas administrativas atribuibles a particulares o servidores públicos adscritos al IMSS, de conformidad con la Ley General de Responsabilidades Administrativas; así como atender, orientar y en su caso gestionar de forma profesional y efectiva las peticiones formuladas por la ciudadanía usuaria del servicio, conforme las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Las facultades del Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), se

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 establecidas conforme a lo dispuesto en los siguientes ordenamientos:

1) **Artículos 92 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas vigente.**
   a. *Artículo 92. Las autoridades investigadoras establecerán áreas de fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar denuncias por presuntas Faltas administrativas, de conformidad con los criterios establecidos en la presente Ley.*
   b. *Artículo 93. La denuncia deberá contener los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de Faltas administrativas, y podrán ser presentadas de manera electrónica a través de los mecanismos que para tal efecto establezcan las Autoridades investigadoras, lo anterior sin menoscabo de la plataforma digital que determine, para tal efecto, el Sistema Nacional Anticorrupción.*

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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) **Artículo 38, fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el medio oficial de difusión el dieciséis de abril de dos mil veinte.**

a. *Artículo 38.- Las personas titulares de las áreas de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, Quejas, Denuncias e Investigaciones y Responsabilidades de los Órganos Internos de Control tienen respecto de las Dependencias, incluyendo sus órganos administrativos desconcentrados, o las Entidades en las que sean designados, sin perjuicio de las que corresponden a los titulares de dichos Órganos, las facultades siguientes:*

...

II. Las personas titulares de las Áreas de Quejas, Denuncias e Investigaciones:

1. Recibir las denuncias que se formulen por posibles actos u omisiones que pudieran constituir faltas administrativas cometidas por servidores públicos o particulares por conductas sancionables, de conformidad con la Ley de Responsabilidades, incluidas las que deriven de los resultados de las auditorías practicadas por las autoridades competentes, o en su caso, de auditores externos.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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) Artículo 83 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social

Artículo 83. Al frente del Órgano Interno de Control habrá un titular designado en los términos del artículo 37, fracción XII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, quien en el ejercicio de sus facultades se auxiliará por los titulares de las áreas de responsabilidades; auditoría interna; quejas; auditoría de control y evaluación y apoyo al buen gobierno, y auditoría de servicios médicos, designados en

los mismos términos.

El titular del Órgano Interno de Control tendrá las facultades establecidas en el artículo 66 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública. Los titulares de las áreas señaladas en el párrafo precedente ejercerán las facultades previstas en el artículo 67 del mismo ordenamiento."

...

El Instituto proporcionará al titular del Órgano Interno de Control y a los titulares de las áreas mencionadas en este artículo, los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para la atención de los asuntos de su competencia, de acuerdo con el presupuesto autorizado por el Consejo

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Técnico. Asimismo, los servidores públicos del Instituto están obligados a proporcionarles el auxilio que requieran para el desempeño de sus facultades, en los términos de la legislación aplicable.

IV. Justificación de beneficio o efectividad o oportunidad o eficiencia donde se demuestre la viabilidad de la campaña propuesta para el IMSS.

La implementación de la Campaña "Denuncias OIC", tiene justificación en la procuración del acercamiento ciudadano e impulso de la cultura de la denuncia, a través de una herramienta de fácil acceso para la población.

La viabilidad radica en poner al alcance de la ciudadanía una herramienta útil, de fácil acceso y sencilla operación para los usuarios a través de la cual sin importar nivel escolar, cultural o socioeconómico, puedan presentar sus peticiones ante este Órgano Interno de Control y por consiguiente representa una alternativa que beneficia a los usuarios del Instituto y población en general.

A través de dicha herramienta el Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones cuenta con un mecanismo que le permite identificar deficiencias y áreas de oportunidad para proponer acciones de mejora y solicitar medidas preventivas que mejoren el servicio brindado a la ciudadanía.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 obstante, lo anterior, como herramienta de captación de denuncias por conductas irregulares de los servidores públicos del IMSS, representa una herramienta eficaz de primer contacto para este objetivo, permite captar en el formato establecido para tal fin, los indicios suficientes para en su caso iniciar una investigación.

V. Estimado de interacciones.

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, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio cuadro 1 de Histórico de interacciones.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Tiempo estimado por interacción (AHT): de hasta 60 minutos sujeto a los cambios requeridos en la operación.

VII. El horario de atención.

Horario de atención de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles, horario de la CDMX.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Sábados y domingos la ventana se encontrará cerrada utilizando un buzón de voz en caso de recibirse llamadas fuera de la ventana de atención.

VIII. Tipo de posición requeridas.

Los agentes telefónicos para la campaña Denuncias OIC deberán contar con Licenciatura concluida en Derecho, salvo excepciones autorizadas por los Administradores de la Campaña.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de entrada y salida con Agentes Básicos o Especializado (PS-I).
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles).
- Inicio de la Campaña con 9 Work Station para PS-I Especializado con opción a cambio a PS-P y crecimiento hasta 13 estaciones, durante la vigencia del contrato, en instalaciones del Órgano Interno de Control.
- Dos Work Station para PS-P supervisión, en instalaciones del Órgano Interno de Control.
- Horario de atención de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles, horario de la CDMX.
- Los agentes telefónicos para la campaña Denuncias OIC deberán contar con Licenciatura concluida en Derecho, salvo excepciones autorizadas por los Administradores de la Campaña.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Horario de Interacción de hasta 60 minutos, sujeto a los cambios requeridos en la operación.
- Posibilidad de transferencia de llamadas a menú principal del 800.
- Posibilidad de recibir transferencia de llamadas de otras campañas.
- Recepción de llamadas solo a través del IVR incluyendo una opción propia para su atención, ya sea por selección directa en el IVR o por transferencia de otras Campañas a través del IVR.
- La campaña del Órgano Interno de Control se denomina "Denuncias OIC" y corresponderá a la opción 6.
- Opción de crear un submenú dentro de la opción 6 para difusión o implementación de estrategias a fines a las actividades del OIC, tales como: Declaración Patrimonial, Medidas anticorrupción, etcétera.
- Fuera de la ventana de servicio o cuando estén ocupados todos los operadores de la Campaña Denuncias OIC, el sistema deberá permitir, transcurrido un tiempo determinado, que el usuario grabe su mensaje a través del buzón de voz.
- Transferencia de llamadas entre todos los operadores o supervisores de la Campaña Denuncias OIC que intervengan en la operación.
- La etiqueta que manejará el IVR será "Información para presentar una petición o Denuncia en el Órgano Interno del Control, relacionada con actos de corrupción o faltas administrativas cometidas por servidores públicos del IMSS, marque ..." la cual podrá ser modificada en el momento en que el Administrador de la campaña lo requiera.
- El catálogo de calificaciones para la prioridad de la llamada requerido en la aplicación será:
    - Urgente

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

- Trámite Ordinario
- Transferido a menú principal
- Transferido a otra campaña
- Llamada improcedente

- Cada vez que el operador reciba una llamada en la Campaña Denuncias OIC, el sistema propuesto por mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., deberá desplegar una máscara de captura al agente de atención PS-I Especializado, través de la herramienta propuesta por mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,, donde la estructura de la misma será proporcionada por el Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el IMSS, a efecto de que se requisiten datos del usuario, la narración de los hechos y en su caso, se ejecute su impresión, para lo cual el proveedor deberá proporcionar impresora y deberá ser configurada con la aplicación que se habilite para este servicio.
- Manejo de llamada en espera:
- Se atenderá en aquellos casos en que todos los agentes estén ocupados, la solución deberá considerar los siguientes mensajes y opciones:
- Dentro del horario de atención deberá reproducir el siguiente mensaje "por el momento todos nuestros agentes telefónicos se encuentran ocupados, favor de esperar un momento o bien puede dejar grabado su mensaje en el buzón de voz en el que se incluya los siguientes datos para poder ser contactado:
  - nombre, correo electrónico, teléfono, entidad federativa".
- En caso de que la llamada se reciba fuera del horario y días de atención, deberá reproducirse el siguiente mensaje "nuestros horarios de atención son de Lunes a Viernes de 9:00hrs. a 18hrs. en días hábiles, por lo que usted

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

puede dejar grabada su petición en el buzón de voz con los siguientes datos: nombre, teléfono, correo electrónico, servidor público involucrado, unidad médica o administrativa del IMSS que brinda el servicio y breve narración de los hechos".

- Llamadas de salida desde la herramienta, realizadas por el agente a teléfonos fijos, móviles, locales y larga distancia, cuyo objetivo es establecer comunicación con los usuarios para proporcionar o requerir información respecto la atención brindada, así como a la dependencia.
- Posibilidad de contar con una cuenta de correo electrónico para los agentes y supervisores, mediante la cual se podrá enviar y recibir datos e información relacionada con el servicio.
- La máscara de captura que utilizarán los agentes telefónicos PS-I Especializados (CTI) deberá permitir visualizar durante el desarrollo de la atención telefónica los campos con datos del usuario: nombre completo, dirección, teléfono móvil, teléfono fijo, correo electrónico, unidad médica, Delegación, subdelegación, nombre del servidor público denunciado, folios relacionados con la petición; lo cual deberá permitir manejar una estructura de datos y captura de información alineada a la estrategia del administrador de la campaña, así como mejorar tiempos de captura (a través de información proveniente de las bases de datos Institucionales) así como identificar necesidades del usuario de manera pronta y expedita, brindado un servicio de calidad y calidez.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

1) Dra. Tzitzi Yunuen Martínez Román, Titular del Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

2) Lic. Ricardo Jiménez Yáñez, Jefe del Área de Atención Ciudadana adscrito al Área de Quejas, Denuncias e Investigaciones del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

X. Descripción del proceso

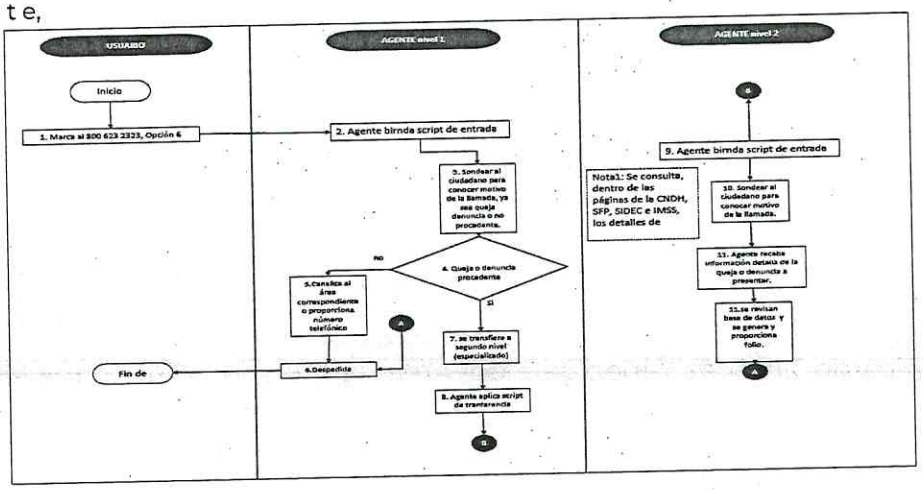
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,



Apéndice 15

"Vacuna Patria"

I. Nombre de la campaña.

Vacuna Patria

II. Objetivo.

Atendiendo la pandemia mundial del SARS-COV 2 (COVID 19) en colaboración con instituciones nacionales para el desarrollo de una vacuna que contribuya al control de la pandemia vigente, el IMSS desarrolla una estrategia que permita la identificación de candidatos susceptibles para ingresar a un estudio de

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

factibilidad, para recibir la llamada Vacuna Patria, permitiendo incorporar a México como un ente desarrollador de un medicamento capaz de afrontar la problemática mundial.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Permiso COVID es la Unidad de Investigación en Epidemiología Clínica, adscrita a la Coordinación de Investigación en la Salud quien tiene como atribución Planear, dirigir y normar las acciones relacionadas con la prestación de los servicios médicos,

de rehabilitación y de salud pública, atención de los riesgos de trabajo, educación e investigación en salud, así como analizar sus resultados.

IV. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cuente con elementos de planeación, considerando que este proyecto es un servicio de llamadas de salida se informa que las bases de datos serán

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

proporcionadas al Proveedor Adjudicado considerando marcaciones promedio por base de:

2021 Interacciones Atendidas	2022 Interacciones Atendidas
17,869	136,807

VI. Tiempo estimado de cada interacción.
Tiempo estimado por interacción (AHT): 10 minutos

VII. El horario de atención.
PS-I Básico

Lunes a domingo de 08:00 hrs. a 20:00 hrs. (dependiendo de la base de datos)

El servicio es de marcación de llamadas de salida (Outbound)

VIII. Tipo de posición requeridas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 presente servicio considera una atención a través de Llamadas de salida con PS-I Básico en instalaciones de "El Proveedor Adjudicado", para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

- Llamadas de salida con Agentes Básicos (PS-I).
- Sistema de marcación de acuerdo con las especificaciones del anexo técnico.

- Desarrollo apegado a las descripciones del Anexo Técnico y herramientas físicas que permitan la operación de los asesores, en lo que respecta al Lay Out se proporcionará al proveedor adjudicado.

IX. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

· Dr. Niels Agustin Hansen Wacher Rodarte, jefe de la Unidad de Investigación en Epidemiología Clínica.

· Correo Electrónico: wacherniels@gmail.com

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

X. Descripción del proceso

El alcance del servicio es la realización de llamadas de salida para la contactación de pacientes interesados en el tratamiento de acuerdo con ciertas características y requisitos que deben cumplir mediante la aplicación de un cuestionario y su aceptación:

- El asesor telefónico realiza la llamada de salida a través de telefonía del proveedor.
- El asesor telefónico contacta al candidato aplica el cuestionario.
- Si el cuestionario en su resultado es positivo se realiza programación para iniciar el estudio en la Unidad Médica 20 de Vallejo del IMSS.

XI. Flujo de Atención

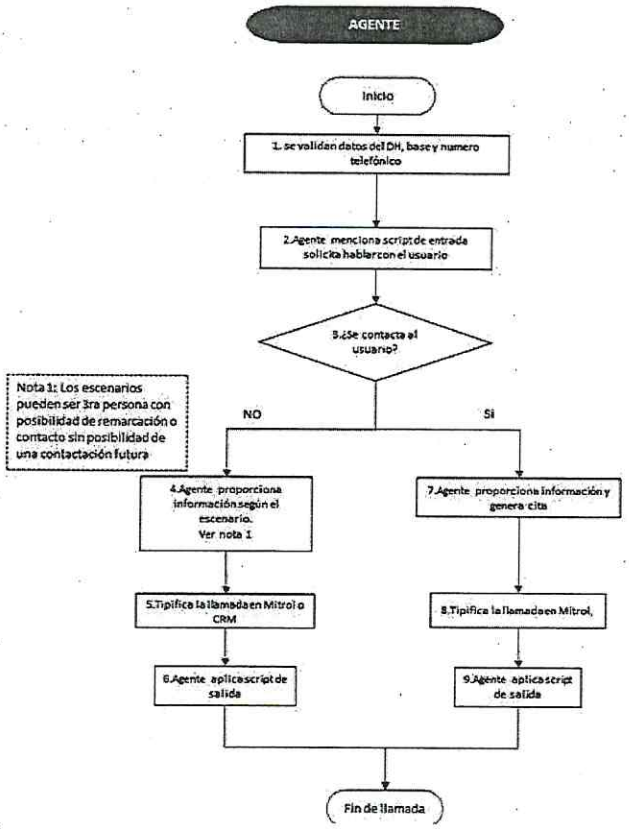
Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

16 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

	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).

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Base de Conocimiento	Base de datos propiedad del Instituto, en la cual se almacena toda la información relacionada con la gestión de cada una de las llamadas telefónicas y todas las interacciones recibidas por cualquier medio de captación. El Área Técnica/Requirente determinará al licitante, la estructura de captura para ser usada por los agentes (campos) en la herramienta de gestión. El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" por parte de los agentes del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que esta información deberá guardar.
Buzón Voz	Sistema centralizado para manejo de mensajes telefónicos de un grupo o persona. Permite a los usuarios recibir y almacenar tanto los mensajes de voz como los datos del usuario cuando llaman al Centro de Contacto para solicitar algún servicio.
CADIS	Canal de Aplicaciones y Datos de Interoperabilidad para Sistemas del Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS para comunicación e intercambio de información entre el Instituto y Centro de Contacto IMSS entre otros.
Calidad de la Información.	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben proporcionar de manera correcta al usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Calidad de la captura	Se refiere a la precisión de información que los agentes deben capturar de manera correcta del usuario, de acuerdo con el marco de referencia de información entregado por el Instituto.
Campañas	Operaciones específicas para la atención de acuerdo con los medios de captación (telefonía, chat, correo electrónico y redes sociales, entre otros) solicitados por el Área Usuaria.
Canal de Servicio / Medio de Captación	Medio de comunicación remota a través del cual, el usuario puede acceder al Centro de Contacto, para que se atienda su solicitud respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS. Los medios de comunicación pueden ser telefónicos (llamadas de entrada (Inbound), llamadas de salida (Outbound) o llamadas de entrada y/o salida (Blending), Mensajes de Texto, Mensajes SMS, Internet, Correo Electrónico, Chat, Web y Redes Sociales, entre otros).
Centro de Contacto IMSS o CCIMSS	Sistema Central desde donde se administra la comunicación remota con los usuarios que soliciten atención respecto de los trámites y servicios que presta el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS a través de sus diferentes Canales de Servicios / Medio de Captación.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Datos	Un Centro de Datos o Data Center (centro de cómputo o centro de proceso de datos), es una instalación empleada para albergar los sistemas de información y sus componentes asociados, como las telecomunicaciones y los sistemas de almacenamiento. Generalmente incluye fuentes de alimentación, controles de ambiente (por ejemplo: aire acondicionado) y otros dispositivos de seguridad.
Chat	Conversación electrónica por escrito en tiempo real (instantáneamente) entre dos o más personas a través de Internet.
Componentes Habilitadores	Componentes utilizados en los servicios PS-I, PS-P, PS-I Especializado MST, PS-P Especializado, incluye mampara, sillas, computadoras, insumos tecnológicos, accesorios telefónicos o SoftPhone con diademas estereofónicas alámbricas o inalámbricas con controlador de volumen que integre características DSP para el procesamiento digital de la voz compatible con la mayoría de las tecnologías de USB con micrófono y supresor de ruido bi-aural o mono-aural y todo el equipamiento necesario para que los agentes pueda cumplir con las funciones encomendadas. Para los agentes PSP y PSP Especializados incluirá mamparas con gaveta en parte superior y tapizado con tela absorbente de ruido, sillas ergonómicas con respaldo, giratorias, ajuste de altura, con soporte lumbar y descansabrazos, acordes a las dimensiones de las mamparas proporcionadas por mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y al espacio físico designado por el Instituto.
Conmutador (PBX)	Equipo que interconecta dos o más segmentos de una misma red para el enlace de voz o datos (Private Branch Exchange, por sus siglas en inglés) funcionando como un puente. Su funcionalidad está dada por la multiplicación de redes de voz o datos a transmitir, con la subsiguiente necesidad de un orden y sistematización para su operación.
COPC	Medio de gestión y sistema de medición en la industria de call y contact centers, que establece un conjunto de buenas prácticas de alto rendimiento que ayudan a incrementar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés). Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, es un sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de los clientes.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

CTI	(Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), Servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios para atención y gestión por parte de agentes del Centro de Contacto. La herramienta propuesta por mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para prestar el servicio, deberá incluir desarrollos tipo CTI (Computer Telephony Integration, por sus siglas en inglés), es decir servicios de telefonía que permiten integrar la computadora, el teléfono y otros servicios tales como bases de datos Institucionales o las que el administrador de la campaña determine, para la atención y "gestión" de llamadas de salida o entrada por parte de agentes telefónicos (PS-I y PS-P) del Centro de Contacto. El administrador de la campaña determinará al Proveedor: • La estructura de captura para ser usada por los agentes telefónicos (campos) en la herramienta de gestión telefónica. • El sitio o el medio electrónico donde la información origen y resultante de "gestión" telefónica por parte de los agentes telefónicos del Centro de Contacto, deberá ser colocada para su posterior análisis, incluyendo el formato que ésta información deberá guardar.
Cumplimiento de la Programación	Esta medición debe incluir el valor absoluto de la diferencia entre el número de agentes planificados en la dotación requerida por el Área Usuaria vs. el número real de agentes mi representada, la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., conectados.
Demanda (Requisito de Demanda)	Es un cálculo que identifica las necesidades de recursos estimados, con base al volumen de transacciones pronosticado y el AHT ("Demanda No Cargada") o, con base al volumen de transacciones pronosticado, AHT y Reductores ("Demanda Cargada").
DID	Servicio que permite que las llamadas entrantes al conmutador puedan alcanzar la extensión de una persona 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

PS-I	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **incluyendo el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados.
PS-P	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **sin incluir el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. El operador humano, en este caso, es proporcionado por el Instituto.
PS-I Especializado	Modelo de servicio de centros de contacto provisto por el proveedor que incluye tanto la infraestructura, mobiliario, equipos de cómputo y todo lo necesario para la correcta operación del servicio de centro de contacto, **incluyendo el operador humano** para la atención de las interacciones en los medios de captación designados. A diferencia de los PS-I, el PS-I especializado, cuenta con estudios de licenciatura y cédula profesional o bien conocimientos específicos en materias de interés para el Instituto, los cuales serán evaluados y en su caso aceptados por el área requirente y administrador de la campaña correspondiente.
QoS	Calidad del Servicio (Quality of Service, por sus siglas en inglés), funcionalidad que permite aplicar un tratamiento específico de ingeniería de tráfico a un determinado tipo de tráfico en un medio de comunicación determinado.
Redes Sociales	Plataformas o aplicaciones en Internet cuyo propósito es facilitar la comunicación, siendo éste un lugar de interacción virtual, en el que las personas pueden comunicarse a través de conexiones vía internet.
Servicio de Mensajes de Texto (SMS)	Conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software, los servicios de mensajes cortos, servicio de mensajes simples o SMS (Short Message Service, por sus siglas en inglés) es un servicio disponible en los teléfonos móviles y equipos de cómputo que permite el envío de mensajes cortos (también conocidos como mensajes de texto, o más coloquialmente, textos) entre teléfonos móviles y de equipo de cómputo a móvil.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)	Sistema de gestión general para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento y seguridad de los datos personales en función del riesgo de los activos y de los principios básicos de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad previstos en la Ley, su Reglamento, Normatividad Secundaria y cualquier otro principio que la buena práctica Internacional estipule en la materia.
SLA	Un acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, por sus siglas en inglés), también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un Proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio a proporcionar. El SLA es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el SLA establece la relación entre ambas partes: Proveedor y el Instituto. Un SLA identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del Proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa. También constituye un punto de referencia para el proceso de mejora continua, ya que el poder medir adecuadamente los niveles de servicio es el primer paso para mejorarlos y de esa forma aumentar los índices de calidad.
Software	Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.
Software As A Service (SaaS)	Software SaaS (por sus siglas inglés; Software as a Service, SaaS), es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que maneja se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC), a los que se accede vía Internet desde un cliente. Regularmente el software puede ser consultado en cualquier computador, se encuentre presente en la empresa o no. Se deduce que la información, el procesamiento, los insumos, y los resultados de la lógica de negocio del software, están hospedados en la compañía de TIC.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Solución de Centro de Contacto	Conjunto de herramientas y sistemas tecnológicos integrales para la atención de llamadas de telefonía, chat y correo electrónico, mensajes SMS, aplicaciones móviles, páginas Web y redes sociales entre otros, dentro de las cuales se describen de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes componentes. • Infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, Voz sobre IP, diademas alámbricas e inalámbricas). • Infraestructura de datos (computadoras, sistemas y bases de datos). • Herramienta de administración y aplicativos de centro de contacto reconocidos por la industria. • Distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD, por sus siglas en inglés). • Sistema de Respuesta Interactiva de Voz (IVR, por sus siglas en inglés). • Grabador de sesiones de interacción. Capacidad de integrar todos los medios de captación de las campañas en un solo sistema. • Redes de comunicación que incluye enlaces de comunicaciones para comunicación entre el Centros de Contacto y el cliente. • CRM (customer relationship management, por sus siglas en inglés) software para la administración de la relación con los clientes y administración de data warehouse (almacén de datos). Así como todo lo necesario para la correcta operación electrónica automatizada del servicio de centro de contacto.
Telefonía IP / VoIP	Es un servicio que permite realizar llamadas desde redes que utilizan el protocolo de comunicación IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés), es decir, el sistema que permite comunicar computadoras de todo el mundo. Esta tecnología digitaliza la voz y la comprime en paquetes de datos que se reconvierten de nuevo en voz en el punto de destino. Es una tecnología que permite integrar en una misma red basada en protocolo IP (Internet Protocol, por sus siglas en inglés) las comunicaciones de voz, datos y video. Un sistema de telefonía VoIP es un conjunto de elementos que debidamente integrados permiten suministrar un servicio de telefonía basado en IP.
Tiempo de espera	Tiempo en que una llamada de entrada o solicitud de atención de usuarios del Centro de Contacto tarda en ser atendida por algún agente designado al servicio de Centro de Contacto.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Tiempo de respuesta	Tiempo utilizado por el agente para proporcionar información y/u orientación respecto de los trámites y servicios del Instituto de que se trate.
Troncales	Es un enlace que interconecta las llamadas externas de una central telefónica concentrando y unificando varias comunicaciones simultáneas en una sola señal para un transporte y transmisión a distancia más eficiente (generalmente digital) y poder establecer comunicaciones con otra central o una red entera de ellas.
Troncales SIP	Una central SIP o IP-PBX (Session Iniciation Protocol, por sus siglas en inglés), es un servicio ofrecido por un "proveedor de ITSP o WSP" (Internet Telephony Service Provider o Web Service Provider, por sus siglas en inglés), diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de las redes de datos. A esta aplicación se le conoce como voz sobre IP (VoIP), donde IP es la identificación de los dispositivos dentro de la web.
TTS	Texto a voz (Text-to-speech, por sus siglas en inglés), son sistemas que convierten el texto a voz en el idioma habitual o requerido.
USB	Dispositivo de Interface Universal Serial (Universal Serial Bus, por sus siglas en inglés), facilita la conexión de periféricos y accesorios a una computadora permitiendo el fácil intercambio de datos y la ejecución de operaciones.
Usuario	Persona que requiere de alguna información y/u orientación sobre los trámites y servicios que presta el Instituto.
Ventanilla Única / Área Técnica / Área Requirente	Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS y la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones (CTRT)
Volumetría	Procedimiento de análisis cuantitativo, basado en la medición del número de llamadas históricas por servicio y duración.
VPN	Red Privada Virtual (Virtual Private Network, por sus siglas en inglés) es una tecnología de red que permite una extensión de la red local sobre una red pública o no controlada, como por ejemplo Internet.
Web call back	Servicio mediante el cual el usuario solicita vía plataforma electrónica accesible mediante internet, que se realice una llamada telefónica de salida para la atención de su consulta (se le regrese la llamada). Para tal efecto la solución de centro de contacto identifica el número telefónico del usuario en dicha plataforma para estar en posibilidad de devolver la llamada.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Web Services	Forma estandarizada de integrar aplicaciones WEB mediante el uso de XML, SOAP, WSDL y UDDI entre otros sobre los protocolos de la Internet, permitiendo intercambiar datos sin necesidad de conocer los detalles de sus respectivos Sistemas de Información.
Borrado Seguro	El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en sus bases de datos, registros electrónicos o escritos, así como en aquellas bases de datos que por características del servicio prestado por el Centro de Contacto (CCIMSS) se generen, tales como la base conocimiento entre otras y/o cualquier información que el Instituto haya entregado. Este borrado seguro aplicará también en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados por el CCIMSS para procesar y almacenar dicha información, entregando al administrador de la campaña, la evidencia que sustente dicho procedimiento.
ChatBot	Un Chatbot es un software de inteligencia artificial diseñado para realizar una serie de tareas por su cuenta y sin la ayuda del ser humano, capaz de simular una conversación con una persona y asistirla con información solicitada por el usuario.
Inteligencia Artificial	Programa diseñado para realizar determinadas operaciones que se consideran propias de la inteligencia humana.

Atentamente,

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.
2022-2024

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

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. 8
5. Tipo de contrato. 10
6. Criterio de evaluación de proposiciones. 11
7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 103
6.1. Registros. 103
6.1. Normas oficiales. 104
8. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones. 104
9. Visitas a las instalaciones institucionales. 106
10. Visitas a las instalaciones de los licitantes. 106
11. Penas convencionales y deducciones. 106
12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios. 132
Plan de Responsabilidad Civil. 133
Póliza de Responsabilidad Civil. 134
13. Garantías de cumplimiento de contrato. 134
14. Forma de Pago 135
15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable. 139
16. Otorgamiento de Anticipo 140

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

17. Confidencialidad 140
18. Propiedad Intelectual y Derechos de autor 149
19. Causales de rescisión de contrato. 150
20. Área requirente. 152
21. Área técnica. 152
22. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas. 153
23. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor. 153
24. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio. 154

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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" (CCIMSS), 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) 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, a través de distintos canales de atención, los cuales pueden ser: interacción a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats, mensajes de texto SMS, así como otras tecnologías emergentes que permitan optimizar la interacción de los derechohabientes y público en general, con el fin de hacer uso de los servicios del IMSS a través de canales electrónicos no presenciales.

3. Vigencia de la contratación.

La vigencia del contrato será a partir del día siguiente a la notificación del fallo y hasta el 30 de septiembre de 2024.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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 siguiente a la notificación del fallo al 30 de septiembre de 2024.

4.2. Lugar para la prestación del servicio.

Se suministrará la partida única del servicio CCIMSS, 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 de MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., y en las que indique el IMSS donde se cuenta con espacio para instalar los servicios del presente proceso de contratación, lo anterior de conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico, incluyendo lo siguiente:

Partida Única

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Normativa	Apéndice	Campaña
DIRECCIÓN JURÍDICA (DJ)	Derechohabiente y Contribuyente	Telefonía - Derechohabiente 1º y 2º Nivel
		Telefonía - Contribuyente 1º y 2º Nivel
		Chat - Derechohabientes 1º y 2º Nivel
		Chat - Contribuyentes 1º y 2º Nivel
		Mail - Derechohabiente 1º y 2º Nivel
		Mail Contribuyente 1º y 2º Nivel
		Persona Trabajadora del Hogar
		Empleador de personas trabajadoras del Hogar
Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	Dirección de Incorporación y Recaudación (DIR)	Departamento de Incorporación y Recaudación "Atención"
		Departamento de Incorporación y Recaudación "Denuncias"
		Cobranza
		Sistema de Dictamen Electrónico del IMSS (SIDEIMSS)
		Servicio Integral de Registro de Obras de Construcción (SIROC)
		Verificación Personal
		Bono COVID
		Vacuna COVID
	Entrega De Medicamentos	Entrega de Medicamentos
		Entrega de Medicamentos Out
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES (DPES)	Pensionados	Pensionados Inbound
		Pensionados SMS
		Pensionados Blaster
		Pensionados Chat
	Centros Vacacionales & Unidad de Congresos	Centros Vacacionales y Unidad de Congresos
	Nueva Normalidad	Nueva Normalidad
	Permiso COVID	Permiso COVID
	Bienestar Social	Bienestar Social
	Velatorios	Velatorios
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO (DIDT)	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19, Población general	Captura Vacunación Chiapas - Capturas Realizadas
		Captura Vacunación Chiapas - Llamadas Realizadas Docentes
		Vacunación Chiapas
	Sistema Informático Nominal de registro y Seguimiento para Vacunación COVID 19	Vacunación COVID SMS
		Backoffice Vacunación
		Backoffice Vacunación SMS
		Soporte Vacunación 4 Skill (Médicos)
		Out Vacunación
		Vacunación Médicos Out - Llamadas
		Vacunación Médicos Out - Capturas
		Vacunación Médicos SMS
		Vacunación Médicos Mail
	Certificados de Vacunación Nacional	Certificado de Vacunación - Correcciones Realizadas
		Certificado de Vacunación - Llamadas Realizadas
DIDT- CONAPO	Planificatel - Yo decido	Planificatel - Yo decido
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)	Denuncias del Órgano Interno de Control (OIC)

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas.

Para la prestación del servicio CCIMSS, el IMSS requiere que MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferte:

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., oferta la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS, en un centro de datos principal y un centro de datos alterno, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente Anexo Técnico.

- MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., instalará, implementará, desarrollará, administrará y operaráel servicio en sus instalaciones, las cuales deben ser propias o arrendadas demostrando su posesión, las cuales deben estar ubicadas en la Ciudad de México o área conurbada de la Ciudad de México (Megalópolis) incluyendo las Ciudades capitales de los estados vecinos a la Ciudad de México, esto es, Cuernavaca, Puebla, Pachuca, Toluca, Tlaxcala y Querétaro.

Para lo anterior, 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 8. Cronograma de Actividades del Presente 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 con lo establecido en el Anexo Técnico, por lo que durante este plazo no habrá erogación de recursos por parte de El Instituto.

El ejercicio del gasto del recurso presupuestal será a partir de que 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),

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 tiempos de capacitación del personal de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., y las pruebas funcionales a los sistemas de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., ganador que se interconectan con sistemas IMSS, se iniciarán una vez notificado el fallo del procedimiento de contratación correspondiente, por lo que el IMSS iniciará las actividades necesarias para proveer la capacitación al personal 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará las deductivas correspondientes.

El Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación del servicio, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

La ventanilla única será la encargada de notificar al proveedor de la aplicación de las penas o deductivas a las que se hiciere acreedor.

5. Tipo de contrato.

El contrato por celebrarse será abierto, con fundamento en el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público, los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el Formato de Propuesta Económica, es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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 **"MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,"** 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*

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

***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 DE MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,	24 PUNTOS
II	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DE MI 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
TOTAL		**60 PUNTOS**

Para que la propuesta sea considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, obtendrá una puntuación de cuando menos 45 de los 60 máximos a obtener en la evaluación.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,"** pueda cumplir con las obligaciones previstas.

I.- CAPACIDAD DE MI 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 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, del Anexo Técnico. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de**	**0.39**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes de mi 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. **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta contiene datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos. **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada la empresa	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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., el cual contiene al menos la siguiente información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera en nuestra proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado cubrirá 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 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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. 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. 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. No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible. 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 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, del Anexo Técnico. 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; Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:	**0.39**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 (dos) cartas de recomendación emitidas por clientes de mi 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. **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta contiene datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos. **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., el cual contiene al menos la siguiente información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera en nuestra proposición 5 (cinco) empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cinco empleados cubren de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto. 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de GERENTE DE**	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		OPERACIÓN que cuenta con 4 a 5 años de experiencia. 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. 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. 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. 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 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, del Anexo Técnico.	**0.39**

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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 **1 (uno) empleado 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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes de mi 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. **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta contiene datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 contiene al menos la siguiente información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera en nuestra proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		anteriormente, es decir, 2 (dos) empleado cubren de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto. 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD** 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 CALIDAD** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia. Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD** que cuenta con 1 año de experiencia. No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible. 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 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, del Anexo Técnico. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con al menos **1 (uno) empleado 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; Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:	**0.39**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 (dos) cartas de recomendación emitidas por clientes de mi 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. **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta contiene datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos. **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., el cual contiene al menos la siguiente información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera en nuestra proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 1 (uno) empleado cubren de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto. 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE**	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		CAPACITACIÓN que cuenta con 4 a 5 años de experiencia. Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia. Se otorgarán 0.08 puntos a licitante que acredite que cuenta con menos **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 1 año de experiencia. 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. 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 de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la atención	**0.39**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la operación de las campañas que integran el CCIMSS, del Anexo Técnico. 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; Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes de mi 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. **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta contiene datos de contacto y firmadas por el representante legal de la	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 y del Director del Recursos Humanos. **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., el cual contiene al menos la siguiente información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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., considera en nuestra proposición 20 (veinte) empleados que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 20 (veinte) empleados cubrirá de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto. 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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. 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.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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. 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. 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 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, del Anexo Técnico. 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	**0.39**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente convocatoria; Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes de mi 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. **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta contiene datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos. **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., el cual contiene al menos la siguiente infomación: • Nombre;	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		• 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. 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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera en nuestra proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado cubrirá de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., cumple con cada uno de los	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		requisitos que se señalan para acreditar la experiencia del perfil solicitado. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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. 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. 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. 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.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE, de conformidad con especificaciones establecidas en el 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, del Anexo Técnico. 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; 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.	**0.39**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes de mi 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. **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta contiene datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos. **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., el cual contiene al menos la siguiente información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico;	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera en nuestra proposición 2 (dos) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, 2 (dos) empleados cubren de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto. 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.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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. 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. 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. 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. No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 CALIDAD, de conformidad con especificaciones establecidas en el 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, del Anexo Técnico. 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. 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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes de mi representada la empresa	**0.39**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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., en papel membretado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares. **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta contiene datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos. **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., el cual contiene al menos la siguiente información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico; • Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. Las cartas de recomendación, constancia laboral y curriculum vitae que no contengan	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera en nuestra proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado cubrirá de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto. 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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. 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. 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. 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 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, del Anexo Técnico. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., demuestra que cuenta **con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE**	**0.39**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes de mi 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. **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta contiene datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos. **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		legal de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., el cual contiene 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. 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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera en nuestra proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, un empleado cubrirá	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 global todos los rubros de experiencia indicados en este punto. 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro. 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. 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.	

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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 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, del Anexo Técnico. 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** 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.	**0.39**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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., acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos: **2 (dos) cartas de recomendación** emitidas por clientes de mi 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. **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta contiene datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos. **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., el cual contiene al menos la siguiente información: • Nombre; • Domicilio; • Número de teléfono (fijo o celular); • Correo electrónico;	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. • Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. 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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera en nuestra proposición 2 (dos) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, dos empleados cubrirá de manera global todos los rubros de experiencia indicados en este punto. 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. Como máximo se otorgará **0.39** puntos por este subrubro.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 0.39 puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia. Se otorgarán 0.23 puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** 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 ANALISTA DE MESA DE AYUDA** que cuenta con 1 año de experiencia. 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. No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles.	
	I.a2) COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS	**ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L.	**0.65**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 ACADÉMICOS O PROFESIONALES	de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS, del Anexo Técnico. 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 será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México). 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. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. Se otorgarán 0.65 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con 1 (uno)	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
Presente,

		empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO. con título o cédula profesional. 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. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 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 de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS- Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., 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	**0.65**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 (título o cédula), la acreditación será con la presentación del título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México) 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. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. 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. No se otorgará puntaje:	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
Presente,

		1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 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 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, del Anexo Técnico. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con al menos **1 (uno) 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 presentación del título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)	**0.65**

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. Se otorgarán 0.65 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 1 (uno) o más empleados con perfil de GERENTE DE CALIDAD con título o cédula profesional. No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD con título o cédula profesional. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		GERENTE DE CAPACITACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el numeral 4.6.4. Perfiles de personal de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la atención	**0.65**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la operación de las campañas que integran el CCIMSS, del Anexo Técnico. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con 1 (uni) empleado 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 presentación del título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México). 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. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. Se otorgarán 0.65 puntos en este subrubro al licitante que acredite contar 1 (uno) o más empleados con perfil de GERENTE DE	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		CAPACITACIÓN con título o cédula profesional. No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN con título cédula profesional. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		SUPERVISOR DE OPERACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el 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, del Anexo Técnico. 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	**0.65**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la presentación del título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México) 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. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. No se otorgarán puntos a quien no acredite contar 20 (veinte) empleados con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN con título o cédula profesional. No se otorgará puntaje:	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 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 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, del Anexo Técnico. 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 estudios mínimos de licenciatura concluida afín al bloque Económico y/o Financiera y/o Administrativo y/o Ingeniería, la acreditación será con la presentación del certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México)	**0.65**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. 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. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. **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 4.6.4. Perfiles de personal de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para	**0.65**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS, del Anexo Técnico. 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 bachillerato, carrera técnica o licenciatura, la acreditación será con la presentación del certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México). 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. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE** con cédula profesional. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		ANALISTA DE CALIDAD, de conformidad con especificaciones establecidas en el 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, del Anexo Técnico. 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 presentación del certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero será avalada por las	**0.65**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		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) 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. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ANALISTA DE CALIDAD** con título o cédula profesional. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS, de conformidad con especificaciones	**0.65**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		establecidas en el 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, del Anexo Técnico. 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,** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería 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 será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México) 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. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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. 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. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		ANALISTA DE MESA DE AYUDA, de conformidad con especificaciones establecidas en el 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, del Anexo Técnico. 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,** con estudios mínimos de carrera técnica terminada en áreas de	**0.65**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		tecnología de la información, la acreditación será con la presentación del título profesional y en caso de estudios en el extranjero será avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México) 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. Se otorgarán como máximo **0.65** puntos en este subrubro. 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. 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. No se otorgará puntaje:	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. **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 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, del Anexo Técnico 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**. Para este perfil se presenta: 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**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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. 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	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 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 de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la atención de la operación de las campañas que integran el Centro de Contacto. 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.** Para este perfil se presenta por cada empleado propuesto: 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**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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. 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.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		GERENTE DE CALIDAD de conformidad con especificaciones establecidas en el 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 Centro de Contacto. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., demuestra que cuenta con **1 (uno)** empleado con perfil de **GERENTE DE CALIDAD** Para este perfil se presenta por cada empleado: 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,	**0.26**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 - Liderazgo y coaching. Presenta por cada empleado propuesto: - Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre). 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. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. Se otorgarán 0.26 puntos en este subrubro al licitante que acredite 1 (uno) empleado 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).	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 1 (uno) empleado 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). No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado	
		GERENTE DE CAPACITACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el 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 Centro de Contacto.	**0.26**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 **1 (uno)** empleados con perfil de **GERENTE DE CAPACITACIÓN.** Para este perfil se demuestra contar con diploma, por cada empleado propuesto, 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. Presenta por cada empleado propuesto: - Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre) 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. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 0.26 puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 1 (uno) empleados con perfil de con perfil de **GERENTE DE CAPACITACIÓN** con diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los siguientes cursos: 0procesos de Calidad, Administración efectiva en Centros de Contacto y Liderazgo y coaching y cuenten con el Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre) No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		SUPERVISPR DE OPERACIÓN de conformidad con especificaciones establecidas en el 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 Centro de Contacto.	**0.26**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 **20 (VEINTE)** empleados con perfil de **SUPERVISOR DE OPERACIÓN**. 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: • Liderazgo y coaching. • Manejo de office 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. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la documentación solicitada en este subrubro. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. **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 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 Centro de Contacto. 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** Para este perfil se presenta: • Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada.	**0.26**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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) 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. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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) 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).	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. **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 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 Centro de Contacto. 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.** 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.	**0.26**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 este perfil se presenta por cada empleado propuesto: - Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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** con Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada. 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** con Certificado Work Force Managment emitido por Institución especializada. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	
		ANALISTA DE CALIDAD de conformidad con especificaciones establecidas en el 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 Centro de Contacto. 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.** Para este perfil se presenta 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 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.	**0.26**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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. 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. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 GESTIÓN DE PROYECTOS de conformidad con especificaciones establecidas en el 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 Centro de Contacto. 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.** Para este perfil se presenta 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. Presenta: - Certificado en Project Manager Professional - Certificación como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)	**0.26**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 el dominio de herramientas del perfil solicitado. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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 diplomas y certificados requeridos. 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 diplomas y certificados requeridos. No se otorgará puntaje: • Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. • Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 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** Para este perfil se demuestra presentar por cada empleado propuesto el Certificado en ITIL V3 al menos foundations. 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. Se otorgarán como máximo **0.26** puntos en este subrubro. 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 foundation	**0.26**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 foundation. No se otorgará puntaje: 1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 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 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	**4.5**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico contiene al menos lo siguiente: 1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto. 2. Lugar de la sede propuesta. 3. Dimensiones de la sede propuesta. 4. Equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, Como máximo se otorgarán **4.5** puntos por este subrubro. 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. Se otorgarán 4.0 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	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

		mediante una relación que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio. Se otorgarán 3.0 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. No se otorgarán puntos al licitante que acredite una capacidad menor a 200 posiciones funcionales al momento de la presentación de propuestas. 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	**4.5**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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., cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, en el que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico contiene al menos lo siguiente: 1. Posiciones funcionales para la prestación del servicio de Centro de Contacto. 2. Lugar de la sede propuesta. 3. Dimensiones de la sede propuesta. 4. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas. Como máximo se otorgarán **4.5** puntos por este subrubro. 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. Se otorgarán 4.0 puntos al licitante que acredite que cuenta con infraestructura en operación para atender de 75,001 a 83,000	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 mensuales a usuarios del servicio. 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. No se otorgarán puntos al licitante que acredite una capacidad menor a 67,000 interacciones mensuales a usuarios del servicio. 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 de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., sean equivalentes hasta el 20% del monto total de su oferta.	**0.6**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 declaraciones señaladas anteriormente contienen el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT). Como máximo se otorgarán **0.6** puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.6 puntos por la entrega de la documentación que cumpla con lo todo lo requerido. 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., presentará lo siguiente: 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:	**0.5**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Relación del personal con capacidades diferentes, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses. 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. Como máximo se otorgará __ puntos por este subrubro. Se otorgarán 0.5 puntos a quien presente la documentación que acredite el presente subrubro. No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.	

I.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME 0.5 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	**0.5**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

	Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Como máximo se otorgarán **0.5** puntos por este subrubro. 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. No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.	

I.e) EQUIDAD DE GÉNERO 0.4 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. Como máximo se otorgarán **0.4** puntos por este subrubro.	**0.4**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 0.4 puntos a quien presente la documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género conforme lo requerido. No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado.	
TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA CAPACIDAD DE MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V.,		**24**

II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DE MI REPRESENTADA LA EMPRESA INFOCREDIT, S. DE R.L. DE C.V., 18 PUNTOS.		
RUBRO	**CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE**	**PUNTOS A DISTRIBUIR**
II.a) EXPERIENCIA PRESTANDO SERVICIOS SIMILARES A LOS SERVICIOS	Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acredita 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". 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. 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	**9.0**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

	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. Tratándose de contratos celebrados con particulares, se exhibe además la última factura de pago. En el caso de las facturas, además de cumplir con todos los requisitos fiscales, contienen 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. 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. 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. 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.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024".

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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. 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. En caso de no exhibir contratos, no será acreedor a puntos. 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). 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. Como máximo se otorgarán 9.0 puntos por este subrubro. Se otorgarán 9.0 puntos al licitante que acredite 5 (cinco) años o más de experiencia. Se otorgarán 7.2 puntos al licitante que acredite 4 (cuatro) años de experiencia. Se otorgarán 5.4 puntos al licitante que acredite 3 (tres) años de experiencia. Se otorgarán 3.6 puntos al licitante que acredite 2 (dos) años de experiencia. Se otorgarán 1.8 puntos al licitante que acredite 1 (uno) año de experiencia. NO se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 1 (uno) año de experiencia.	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.b) ESPECIALIDAD, CONTRATOS SIMILARES A LOS QUE SE SOLICITAN	Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acredita 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. 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). Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., acredita 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	**9.0**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

	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. Tratándose de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con particulares, se exhibe además la última factura de pago, validada y vigente. En el caso de las facturas, además de cumplir con todos los requisitos fiscales, contienen 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. 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. 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. Se otorgarán 9 puntos al licitante que acredite 10 (diez) contratos, Se otorgarán 8.1 puntos al licitante que acredite 9 (nueve) contratos,	

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 7.2 puntos al licitante que acredite 8 (ocho) contratos, Se otorgarán 6.3 puntos al licitante que acredite 7 (siete) contratos, Se otorgarán 5.4 puntos al licitante que acredite 6 (seis) contratos, Se otorgarán 4.5 puntos al licitante que acredite 5 (cinco) contratos, NO se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 5 (cinco) contratos, En caso de no exhibir contratos, pedidos y facturas, no será acreedor a puntos. Como máximo se otorgarán 9 puntos por este subrubro. 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		

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 contiene lo siguiente: Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., propone utilizar para prestar el servicio solicitado, este documento indica la forma en la que el posible proveedor logrará técnicamente entregar el servicio solicitado. - Está basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., señala expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la Convocante el apego.	**6.0**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio. Como máximo se otorgarán **6.0** puntos por este subrubro. Se otorgarán 6.0 puntos al licitante que entregue la documentación de acuerdo con lo solicitado. 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.	
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 contiene 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. **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.**	**4.0**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 tomarán en cuenta el plan de trabajo que no contemple expresamente lo antes citado. No se considerará el Plan de Trabajo que no se apegue a los tiempos del Instituto establecidos en el Anexo Técnico y sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones. Como máximo se otorgarán **4.0** puntos por este subrubro. Se otorgarán 4.0 puntos al licitante que entregue la documentación solicitada en este subrubro y que cumpla con las especificaciones requeridas. 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** Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregamos en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente: - Un organigrama completo de la empresa, el cual incluye al personal asignado en el plan de trabajo. - La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (incluye a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)	**1.0**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 planteamos corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico. Como máximo se otorgará **1.0** punto por este subrubro. Se otorgará 1.0 punto al licitante que entregue la documentación completa relativa al organigrama y la plantilla de recursos humanos. 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 Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., entregamos 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 de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V. El personal que plantea corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico. Como máximo se otorgará **1.0** punto por este subrubro. Se otorgará 1.0 punto al licitante que entregue la documentación completa relativa al Plan de Comunicaciones y Nivel de Escalamiento. No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o no cumpla con los requisitos.	**1.0**

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA PROPUESTA DE TRABAJO	

IV.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS – 6.0PUNTOS.		
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. 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: • Atención de llamadas con información normativa • Concertación y o agendamiento de citas. • Atención a través de medios electrónicos. Como máximo se otorgarán **6.0** puntos por este subrubro. Se otorgarán _6__ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 6 (seis) contratos en este subrubro. Se otorgarán _5_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 5 (cinco) contratos en este subrubro. 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.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
Presente,

	Se otorgará _3_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 3 (tres) contrato en este subrubro. Se otorgará _2_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 2 (dos) contrato en este subrubro. Se otorgará _1_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 1 (uno) contrato en este subrubro. 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		**6.0**

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.

7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.

6.1. Registros.

- REPSE Registro de Prestadores de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
- Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que aparece el personal ofertado que se encuentre vigente.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

6.1. Normas oficiales.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., considera que el servicio que oferte cumpla con las especificaciones del Servicio CCIMSS, descritas en el Anexo Técnico y los apéndices correspondientes a cada campaña que lo integran.

Asimismo, contamos 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)

8. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., incluimos como parte de nuestra 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. de C.V., adjudicado previo al inicio de la operación entregará estos manuales en español latino, acordes a la operación requerida por el Instituto.

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-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024".

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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., 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. 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 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

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 aceptarán propuestas que incluyan secciones de la documentación en ningún otro idioma que no sea inglés o español.

9. Visitas a las instalaciones institucionales.

No Aplica

10. Visitas a las instalaciones de los licitantes.

No Aplica

11. Penas convencionales y deducciones.

El Administrador del Contrato determinara las penas convencionales y deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir 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 cuales son establecidas en el presente documento.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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 esta, la causa por la cual se debe aplicar y el monto o forma en que se debe calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio.

El Administrador del Contrato será el responsable de determinar, calcular, aplicar y dar seguimiento a las penas convencionales y deducciones para cada una de las campañas que integran el servicio, así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.

- **Penas Convencionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual, así como en su caso,

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

deducciones por incumplimiento total, parcial o deficiente a cargo del proveedor, considerando lo siguiente:

En ningún caso, las penas convencionales no podrán exceder el monto señalado para la garantía de cumplimiento del contrato, sin considerar el IVA.

La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

Pca = (%d)(nda)(vspa)

Dónde:

%d =porcentaje determinado 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 de las Penas Convencionales será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios de la siguiente manera, por lo que el Proveedor deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las posibles penas convencionales establecidas a continuación:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
Para cada campaña: Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada, incluyendo presentar la documentación que avale los licenciamientos y pólizas de mantenimiento vigentes correspondientes a la solución tecnológica ofertada por mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,.	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.	1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. La pena convencional se calculará de acuerdo a los

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
Así 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.		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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
Manuales e instructivos de operación y supervisión del sistema propuesto parametrizados para el Instituto.	Por cada día de atraso posterior a los 7 días hábiles posterior al evento de notificación del fallo.	1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. (se descontarán de la 1ra factura) La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. **Pca=** pena convencional aplicable. **nda =** número de días de atraso. **vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.
Al finalizar el contrato o al cierre de alguna campaña: No suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales entregados por el Instituto, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada	Por día natural fuera del plazo señalado: No aplicar el borrado seguro en la totalidad de las computadoras personales en el instituto y servidores de cómputo	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.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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.	de la campaña establecida posterior a los 10 días hábiles siguientes a al retiro de operación del equipo o a la finalización del servicio	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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.
Entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, durante los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro	Por cada día de atraso en la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones de cada campaña	1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde: **%d** =porcentaje determinado en la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		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.
Entrega de los procesos mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2013	Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos posterior a los 180 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación de la adjudicación.	1% por cada día 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 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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: 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.
Entrega de los materiales de difusión durante los primeros 15 días naturales del trimestre inmediato.	Por cada día de atraso en la entrega de los materiales de difusión del centro de contacto	1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde: **%d** =porcentaje determinado en la

Atentamente,

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
		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.

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.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas recibidas - total de llamadas atendidas) / (total de llamadas recibidas)] * 100= Porcentaje de abandono de llamadas 2. (Porcentaje de abandono de llamadas) – (nivel de servicio a cumplir *100) = Abandono a deducir

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
				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. Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas: 1. [(Total de llamadas atendidas - total de llamadas atendidas después de veinte segundos) / (total de llamadas atendidas)] * 100 = Llamadas demoradas 2. (Nivel de servicio a cumplir * 100) - (llamadas demoradas) = Llamadas no atendidas en tiempo a deducir 3. (Llamadas no atendidas en tiempo a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
Tiempo de respuesta de chat y correos electrónicos	Mayor o igual al 95% de total de los chat y correos electrónicos recibidos en horario de servicio.	0.2 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio	2%	Se entiende por: Tiempo de respuesta de correos electrónicos al tiempo que espera un usuario desde que se recibe el mensaje para ser atendido. El Tiempo de respuesta de correos electrónicos se obtiene de la siguiente forma: 1. [(Total de correos atendidos-Total de correos atendidos después del tiempo establecido) / (Total de correos recibidos)]*100= Porcentaje de respuesta de correos electrónicos. 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Porcentaje de respuesta de correos electrónicos) = Tiempo de respuesta de correos electrónicos a deducir. 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	Mínimo del 75% del total de las	0.2% de la factura mensual de la	2%	El indicador evalúa el porcentaje de transferencia a encuestas de

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
el Servicio Telefónico	llamadas atendidas por los PS-I	campaña, por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.		satisfacción (opinión del servicio) por campaña que califique al PS-I. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes. 1. [(Total de llamadas transferidas a encuestas) / (total de llamadas atendidas)] * 100= Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) – (Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas) = Transferencia encuestas a deducir 3. (Transferencia encuestas a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
				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. Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., proporciona las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes. 1. [(Total de respuestas afirmativas) / (total de respuestas afirmativas y negativas)] * 100= Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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) – (Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio) = Satisfacción del servicio a deducir 3. (Satisfacción del servicio a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura
Calidad de operación	Mayor o igual a 95% de la meta de calidad	0.3% de la factura mensual de la campaña por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio.	3%	El indicador evalúa una muestra de 100 monitoreos mensuales por cada campaña y servicio (chat, correo electrónico y telefonía). Aplicará para todas las PS-I. Mismas que serán evaluadas por el personal especializado de las campañas mencionadas, aplicando la deductiva en caso de no cubrir el nivel de servicio solicitado en la facturación del mes donde ocurrió el evento. Las llamadas que participan en los monitoreos, son tomadas de manera aleatoria por parte de personal del Instituto de la herramienta tecnológica

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
				de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,. La evaluación se realizará de manera conjunta entre personal del IMSS y de mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V.,. Se evaluará la calidad de la atención a través de parámetros establecidos como: información correcta y completa, procedimientos adecuados, análisis y comprensión (sondeo/control) y etiqueta telefónica. [(Suma de las calificaciones individuales de los monitoreos por campaña) / (100 monitoreos por campaña)]*100= Calificación de calidad 2. (Nivel de servicio a cumplir *100) - (Calificación de calidad) = Factor de calidad a deducir. 3. (Factor de calidad a deducir) * (Deductiva) * (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 (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 medio punto porcentual o fracción de incumplimiento de nivel de servicio 1% de facturación mensual.	20%	La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de atención para los usuarios del CCIMSS. Es decir, este nivel se aplica: Cuando la atención a llamadas, chat y correo electrónico se interrumpan por causas de falla en algún componente de la solución propuesta para el servicio del CCIMSS. Esto es, cuando cualquiera de los elementos de hardware o software que brindan la solución de atención a las campañas CCIMSS y que conforman la solución propuesta por el proveedor del servicio no se encuentre disponible para la prestación de servicio. Por cada bloque o fracción fuera de este nivel de servicio se aplicará la deductiva establecida.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 (inconsistencias en número de unidades de servicio	100% de la información solicitada en Anexo Técnico y Apéndice de las campañas	0.20% 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

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
facturables vs soportes documentales)	que integran el CCIMSS			
Información en Repositorio Electrónico deficiente Herramienta Electrónica de Colaboración deficiente (Información probatoria de los servicios) deficiente (en todos los casos, se refiere a inconsistencias en numero	100% de la información solicitada en Anexo Técnico	0.20% por cada día hábil de atraso	5%	Contiene el 100% la información soporte de los servicios prestados a las campañas del CCIMSS entregada a cada área requirente para su cotejo, donde se acumule y registre copia de toda la documentación probatoria del servicio, entregables periódicos y de única vez, certificaciones y licencias, así como todo lo requisitado en el anexo técnico, apéndices y términos condiciones, incluyendo las grabaciones debidamente identificadas, a fin de concentrar toda la documentación y entregables durante la vigencia del contrato La entrega de la información será en los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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
de unidades de servicio facturables vs soportes documentales)				

Penas contractuales.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el proveedor se hará acreedor a la aplicación de la pena contractual en materia de protección de datos personales:

Supuesto	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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

Supuesto	Pena contractual
No guardar confidencialidad respecto de los datos personales entregados por el Instituto.	$ 50,000.00 por cada dato del sujeto o titular de los derechos afectados

Se aplicará la Pena Contractual en materia de protección de datos personales, a todas las campañas que utilicen datos personales; lo anterior en observancia de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.

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 oferte el servicio mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., contamos 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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., 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 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.,.

Mi representada la empresa Infocredit, S. de R.L. de C.V., adjudicado entregará copia de estas licencias y pólizas de mantenimiento vigentes al IMSS, previo al

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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

13. 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 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.

14. Forma de Pago

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 trámite de pago el proveedor deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma 476, Colonia Juárez, C.P. 06600, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, para la validación de dichos comprobantes el proveedor deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página del Instituto el archivo en formato XML; la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

El proveedor se obliga a no cancelar ante el SAT los comprobantes fiscales digitales a favor del Instituto, previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo comunicación y autorización expresa, por parte del Instituto, a través del Administrador del Contrato, de la justificación y Reposición en su caso.

El pago de los servicios se efectuará en pesos mexicanos, dentro de los 20 días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del comprobante fiscal digital y documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios de conformidad con lo normado en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos", en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Col. San

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 contamos 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" entregamos 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 entregará 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, se informará que deberá obtener la citada

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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.

15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación del Administrador del Contrato, quienes verificarán y validarán el cumplimiento de los niveles de servicio de la campaña respectiva, con base en los reportes entregables señalados en el Anexo Técnico y sus Apéndices. y determinarán los montos de facturación correspondiente a fin de que se proceda a realizar la

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

determinación mensual de los montos de las penas convencionales, deducciones y facturación.

Para lo anterior, el Administrador de Contrato emitirá el "Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto", la periodicidad del acta será mensual a partir de la firma del contrato del servicio solicitado y deberá realizarse dentro de los 15 días naturales posteriores al cierre de mes.

16. Otorgamiento de Anticipo

No Aplica

17. 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.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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:

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 del Instituto Mexicano del Seguro Social y a la cual tenga acceso el personal del Proveedor no será 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 será advertida de lo convenido en esta contratación, comprometiéndose a observar y cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto y 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 elaboración del SGSDP consideramos 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 contiene como mínimo lo siguiente:

A. Alcances y objetivos de la gestión de los datos personales;

Al desarrollar este punto, el proveedor considera que el Instituto únicamente le entregará el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que aplicaremos la encuesta de calidad del servicio. Así mismo contemplamos 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, asumimos 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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 considera que el Instituto entregará al proveedor únicamente el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que aplicaremos 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 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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. 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.

18. 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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.

19. 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

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

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:
  - 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, podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 la aplicación de las penas convencionales rebasa el monto de la garantía de cumplimiento del contrato El Instituto podrá realizar la rescisión de dicho instrumento de contratación.

20. 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:

21. 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 características funcionales solicitadas.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

22. 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.

23. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor.

El Instituto señala como Ventanilla Única a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, o quien designe el titular de la CSITI, Con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio, con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio para:

- Recibir comunicaciones y documentación por parte del Proveedor del servicio dirigida a las áreas 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.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 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.

24. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio.

El Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, fungirá como Administrador del Contrato.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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-E29-2022

"Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 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, Nº LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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-E29-2022, 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 de Centros de Contacto CCIMSS 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	Mensual	Precio Unitario	Costo Mensual antes de I.V.A.
	Atención Telefónica				
	Llamadas de Entrada				
1	Agente Básico o Estándar (PS-I) a través de líneas a cargo del Instituto	HORAS	2,162	$ 174.00	376,188.00
2	Agente Básico o Estándar (PS-I DIR) a través de líneas a cargo del Instituto		2,888	$ 181.25	523,450.00

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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 Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		32,926	$ 191.88	6,317,840.88
4	Agente Básico o Estandar (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		500	$ 195.00	97,500.00
5	Agente Especializado (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		15,066	$ 237.60	3,579,681.60
6	Agente Especializado (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor		500	$ 247.50	123,750.00
	Llamadas de Salida				
7	**Agente Básico o Estandar (PS-I) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**	HORAS	4,722	$ 174.00	821,628.00
8	**Agente Básico o Estandar (PS-I DIR) a través de 800 o alguna otra línea con cargo al proveedor**		500	$ 181.25	90,625.00
	Posiciones Propias de Servicio				
9	Horas PS-P (Posiciones Propias de Servicio)	HORAS	1,659	$ 48.00	79,632.00

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL, N° LA-050GYR988-E29-2022,
PARA LA CONTRATACIÓN DEL "Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social 2022-2024"

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango 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	Horas PS-P DIR (Posiciones Propias de Servicio)		1,885	$ 60.00	113,100.00
	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)				
11	Horas de uso de **IVR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)	HORAS	22,596	$ 72.00	1,626,912.00
12	Horas de uso de **IVR DIR** (bienvenida, elección de opciones, atención a interacciones, encuesta de salida, tiempo de espera con mensajes IMSS)		2,771	$ 75.00	207,825.00
	Correo Electrónico				
13	De Salida (incluyendo atención al caso)	por mensaje	4,145	$ 9.00	37,305.00
14	Envío Masivo	por envío masivo	12,434	$ 9.00	111,906.00
	Chat (Mensajería en Internet)				

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

15	Atención por Chat	Minutos con segundos	52,471	$ 3.58	187,846.18
	Redes Sociales (Mensajería en Internet)				
16	Atención por Redes Sociales	HORAS	1,943	$ 163.90	318,457.70
	Mensajes de Texto (SMS)				
17	de Salida	por Mensaje	121,000	$ 0.80	96,800.00
18	de Entrada	por Mensaje	1,692	$ 0.80	1,353.60
19	envío masivo	por Envío Masivo	2,055	$ 0.80	1,644.00
	Mensajes de Voz				
20	Mensaje de Voz (blaster)	por Mensaje	22,969	$ 0.98	22,509.62
	Inteligencia de Negocio				
21	Agente Virtual	por Licencia	50	$ 13,000.00	650,000.00
	Servicios Adicionales				
22	Buzón de Voz	por Servicio	528	$ 0.10	52.80
	Implementación de Procesos y Certificaciones				
23	Implementación y entrega de Procesos	por Evento	1	$ 112,781.95	112,781.95
24	Costo de migración	por Evento	1	$4,939,000.00	4,939,000.00

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A.	**$ 20,437,789.33**
I.V.A	**$ 3,270,046.29**
COSTO MENSUAL INCLUYENDO I.V.A.	**$ 23,707,835.62**
NOTA: Indicar en dias naturales el tiempo de la migración, desde la adjudicación hasta el dia de inicio 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, Apéndices y Términos y Condiciones
3	El archivo **de manera automática indicará en la columna "F"** las cotizaciones del costo de cada concepto de servicio ofertado, atendiendo a sus volumetrías, multiplicando las cantidades de servicio ubicadas en las columnas "D", por el Precio Unitario ofertado (columna "E") de cada concepto de servicio.
4	El archivo calculará **de manera automática** las suma resultante de la columna "F" en la celdas correspondientes al "COSTO MENSUAL ANTES DE I.V.A.", "I.V.A", "COSTO MENSUAL INCLUYENDO I.V.A." **indicando el valor de la propuesta económica** del licitante.
5	Las **únicas celdas** en las que se espera algún valor de parte del licitante se han sombreado en **color verde** columna "E".
6	La volumetría que se presente es únicamente de referencia para poder determinar la propuesta económica más solvente, la contratación se realizará con base en el presupuesto mínimo y máximo establecido.

Atentamente,

Alejandro Canasi Lozano
Representante Legal.

Ciudad de México a 08 de diciembre del 2022

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Bienes y Servicios
División de Servicios Integrales
Calle Durango número 291, Piso 4, Colonia Roma Norte,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México
P r e s e n t e,

7	No se deberá integrar en ningún precio unitario **componentes de costo distintos** a los definidos para dicho servicio en el anexo técnico del proyecto.
	Todos los precios unitarios que aparecen en esta sección son sin IVA **Los participantes deberán Ingresar la siguiente información en el formato:**

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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

En la Ciudad de México, siendo las **16:00** horas del **21 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, 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**465**, 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.

En este Acto se informa a los asistentes y licitantes participantes que se decreta un receso, a efecto de concluir con la integración de la documentación que irá adjunta o anexa al fallo del presente procedimiento, motivo por el cual se reanudaremos el fallo en cuanto se concluya con dicha integración documental.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022 SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

Siendo las 16:45 horas del día en que se actúa, una vez concluida la integración de los anexos del fallo, se proceda a la reanudación del acto del fallo, por lo que 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 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	Centro de Contacto de Servicios, S.A. de C.V.	La propuesta técnica como la económica que presentó, fueron firmadas en forma electrónica con un Certificado Digital "No Válido".
2	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.	Incumplimiento en la documentación distinta a la proposición (legal-administrativa) ya que el Convenio de participación conjunta no cumple con lo establecido en los artículos 34 de la Ley y 44 del Reglamento.
3	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

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.

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

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, 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.

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. incluido, de conformidad con los artículos 47 de la LAASSP y 85 de su Reglamento.

Presupuesto total (IVA incluido)	
Mínimo	**Máximo**
$117,119,600.00	$292,799,000.00

En este sentido, los importes a ejercer en cada ejercicio fiscal con I.V.A. incluido, se desglosan a continuación:

Presupuesto	2022	2023	2024	Total
Mínimo	$30,888,000.00	$49,275,200.00	$36,956,400.00	$117,119,600.00
Máximo	$77,220,000.00	$123,188,000.00	$92,391,000.00	$292,799,000.00

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 **05 de enero de 2023, 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

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.

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, es decir, del **22 de diciembre del 2022** y hasta el **30 de septiembre de 2024**; por lo que respecta al inicio de la prestación del servicio será a partir del día

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

natural siguiente a la notificación del Fallo, esto es, del **22 de diciembre de 2022** 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:

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

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 **17:30 horas del día en que se actúa.**

Esta Acta consta de **06 (seis) fojas** impresas por una sola de sus caras; **18(dieciocho) fojas** impresas por una sola de sus caras corresponden al Fallo; **01 (una) foja** impresa por una sola de sus caras corresponde al Anexo I; **155 (ciento cincuenta y cinco) 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----------

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

ANTECEDENTES

I. Proposiciones recibidas.

El día 08 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	Centro de Contacto de Servicios, S.A. de C.V.
2	Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.
3	Infocredit, S. de R.L. de C.V.
4	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/SancionadosN.htm con fecha de consulta del **21 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 **20 de diciembre de 2022**, descargado del Sistema CompraNet el día en que se actúa. De la 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 apartados 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 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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

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 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.

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

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., **2)** Infocredit, S. de R.L. de C.V. y **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., **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 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 **Centro de Contacto de Servicios, 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, **fueron firmadas en forma electrónica con un Certificado Digital "No Válido"**, 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".

Así lo pone de manifiesto el hecho de que en los reportes que arroja el Sistema CompraNet, en el rubro "Resultado de la verificación de firma electrónica", aparece *Archivo con Firma Digital No Valido*. Tal y como se advierte a continuación:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

Información general del archivo	
Nombre del archivo	PriceEnvelopeSummary.pdf
Fecha y hora de carga del archivo	08/12/2022 12:06:22 p. m.
Descripción del archivo	
Tamaño del archivo (KB)	44,414
Archivo cargado por:	[redacted]
Resultado de la verificación de firma electrónica	Archivo con Firma Digital No Válido
Fecha y hora de verificación	08/12/2022 12:06:31 p. m.
Formato conocido de firma electrónica	No

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRES, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

Información general del archivo	
Nombre del archivo	TechnicalEnvelopeSummary.pdf
Fecha y hora de carga del archivo	08/12/2022 12:04:50 p. m.
Descripción del archivo	
Tamaño del archivo (KB)	59,739
Archivo cargado por:	[redacted]
Resultado de la verificación de firma electrónica	Archivo con Firma Digital No Válido
Fecha y hora de verificación	08/12/2022 12:06:31 p. m.
Formato conocido de firma electrónica	No

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 Centro de Contacto de Servicios, 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.*

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

Por otra parte, después del análisis de la firma electrónica, el área técnica y requirente, por conducto de su titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, en su carácter de Área Requirente y Técnica, se advierte lo siguiente:

"El LICITANTE Centro de Contacto de Servicios S.A. de C.V., NO PRESENTA propuesta técnica, de conformidad con lo establecido en los numerales ***4. y 4.2.*** *de la convocatoria del presente procedimiento de contratación.*

Por lo anterior el licitante incurre en las causales de desechamiento establecida en el numeral 6. CAUSALES EXPRESAS DE DESECHAMIENTO., de la convocatoria del presente procedimiento de contratación, que a la letra indican:

6. CAUSALES EXPRESAS DE DESECHAMIENTO.

6.11 Cuando el licitante no envíe a través de CompraNet, la documentación solicitada en los numerales 4.2., 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4., 4.2.5. y 4.3, o esta no se encuentre conforme lo solicitado en la presente Convocatoria.

Atendiendo a lo anterior se determina desechar la propuesta del licitante Centro de Contacto de Servicios S.A. de C.V., presentada para el presente procedimiento de contratación, al incurrir en la causal expresa de desechamiento antes mencionada."

Derivado de lo anterior, se suma dicho incumplimiento técnico, por lo que se **DESECHA** la proposición del licitante **Centro de Contacto de Servicios, S.A. de C.V.**

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.

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 Área 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.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

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.

Respecto de la Propuesta presentada 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.*, no cumple con lo establecido en el numeral 4.1.5 de la Convocatoria, que a la letra señala:

> *"...*
> *e) Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, en forma solidaria o mancomunada, según convenga (elegir una), para efectos del procedimiento de contratación y del contrato, en caso de que se les adjudique el mismo.*
>
> *En caso de que se participe en proposición conjunta, y no se presente el convenio de participación o éste no cumpla con las disposiciones legales y reglamentarias, afecta la solvencia de la propuesta y motivará su desechamiento.*
> *..."*

Dado que en el **Convenio de participación conjunta** presentado por el consorcio, se observa que éste **no cumple**, dado que, tratándose de la participación conjunta, el artículo 34 de la Ley establece que tanto en la proposición como en el contrato, deben establecerse con precisión las obligaciones de cada uno de los participantes, así como la manera en que se exigiría su cumplimiento.

Sobre el particular, el artículo 44 fracción II del Reglamento, dispone que para la presentación de proposiciones conjuntas, deberá cumplirse, entre otros aspectos, la descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones; y la estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, **ya sea en forma solidaria o mancomunada**, según convenga.

Adicionalmente, el artículo 34 de la Ley, determina que cuando la proposición conjunta resulte adjudicada, el contrato será firmado por el representante legal de cada uno de los participantes, a quienes se considerará como responsables **solidarios o mancomunados**, según se establezca en el propio contrato; en tanto que el artículo 81, fracción I del Reglamento, precisa que el contrato que se celebre con el licitante adjudicado deberá estipular la forma en la que las personas que integran la proposición conjunta hayan acordado en el convenio respectivo, las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada uno, **así como si quedarán obligados en forma solidaria o mancomunada** respecto del cumplimiento del contrato.

En la especie, el Convenio de participación conjunta presentado por el consorcio integrado por Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.; 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., **no cumple** con lo previsto en dichos preceptos, pues **no determina con claridad qué tipo de responsabilidad es asumida por cada uno de ellos**, y para el caso de incumplimiento, la manera en que les será exigible; por las siguientes consideraciones:

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

En la Cláusula Primera del Convenio de participación conjunta, en el primer párrafo de los incisos A), B), C), D) y E), se señala que se obligan *"...**MANCOMUNADAMENTE** A REALIZAR LAS SIGUIENTES FUNCIONES."...*

Asimismo, en la citada Cláusula Primera del Convenio de participación conjunta, incisos F) párrafo primero, se indica que *"AL SER VOLUNTAD DE "LAS PARTES" OBLIGARSE **SOLIDARIA Y MANCOMUNADAMENTE** ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN CDMX, EN LA FORMA PRECISADA EN ESTA CLÁUSULA; CADA UNA DE "LAS PARTES" ASUME EL EXACTO CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE DESCRIBEN..."*

Respecto de la Cláusula Tercera del Convenio de participación conjunta, en el segundo párrafo, se establece que *"...CONVIENEN ENTRE SI EN CONSTITUIRSE EN FORMA CONJUNTA Y **SOLIDARIA** PARA COMPROMETERSE POR CUALQUIER RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE CONVENIO...".*

Finalmente en la Cláusula Cuarta del Convenio de participación conjunta, se indica que *"LAS PARTES ESTÁN DE ACUERDO QUE MEDIANTE LA FIRMA DEL CONTRATO QUE SE CELEBRE CON MOTIVO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NÚMERO LA-050GYR988-E29-2022, SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024, QUEDARÁN OBLIGADOS EN FORMA CONJUNTA Y **SOLIDARIA**..."*

De lo anterior, se observa y considera una **abierta contradicción en el Convenio de participación conjunta**, respecto del tipo de responsabilidad convenida entre las partes, y la manera en que se exigirá su cumplimiento.

Luego, los consorciados no definieron con claridad en el convenio, el tipo de responsabilidad que asumen y consecuentemente, tampoco resulta cierta la manera en que les será exigible su cumplimiento, pues acorde a su naturaleza, se puede considerar que **la responsabilidad mancomunada es excluyente e incompatible con la responsabilidad solidaria.**

En efecto, conforme a la teoría general de las obligaciones, son de carácter **mancomunado**, aquéllas en las que cada uno de los acreedores sólo puede exigir o reclamar del deudor la parte que le corresponde en el crédito (mancomunidad activa) y consecuentemente, cada uno de los deudores sólo está obligado a cumplir la parte de la deuda que le corresponde (mancomunidad pasiva). Por consiguiente, en el caso de las denominadas obligaciones mancomunadas, ninguno de los deudores está obligado a pagar la totalidad de la deuda sino una parte proporcional.

Por el contrario, son obligaciones de tipo **solidario**, aquéllas en las que cualquiera de los acreedores puede reclamar del deudor (o de cualquiera de los deudores, en su caso) la íntegra prestación de la obligación (solidaridad activa); y consecuentemente, en caso de pluralidad de deudores, todos quedan obligados a cumplir íntegramente la totalidad obligación cuando el acreedor se los exija (solidaridad pasiva).

Tal distinción, pone de manifiesto la importancia de expresar en el Convenio de participación: 1) las obligaciones de cada uno de los participantes, con la descripción de las partes objeto del contrato

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



que corresponderá cumplir a cada persona integrante; 2) el tipo de responsabilidad que asumen los participantes, sea solidaria **o** mancomunada, que por su naturaleza son excluyentes; y 3) la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones.

En el caso, la contradicción que al respecto existe en el clausulado del Convenio de participación conjunta que se examina, impide tener certeza respecto a la manera en que el licitante responderá en caso de incumplimiento y el grado de responsabilidad de cada uno de sus integrantes

Por otro lado, respecto de la descripción de las partes del Convenio, el Área Técnica y Requirente en su evaluación **(ANEXO II)** determinó lo siguiente:

> *"De la revisión y verificación realizada a 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.,** se verifica que en el parámetro 1.1.5. 4.1.5., de CompraNet, presenta el archivo PDF denominado: 005-1.1.5.Anexo.IV.Convenio.Participacion.Conjunta.pdf, FOLIO LEGAL 000033 al 000049, el cual contiene el Anexo IV CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA, celebrado por las empresas **Sambalca Enterprise, S.A. de C.V., 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.***
>
> *En este contexto y toda vez que se trata de una propuesta en participación conjunta, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.2.1.15 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se verifico por parte de esta área técnica el convenio de participación pudiéndose constatar la descripción de las obligaciones de cada una de las partes del consorcio, para el cumplimiento de este servicio, **NO CUMPLE** con todos y cada uno de los requerimientos solicitados en el presente procedimiento de contratación; lo anterior atendiendo a los siguientes incumplimientos:*
>
> *1.- En la Cláusula PRIMERO inciso C), FOLIO LEGAL 000045, del citado convenio de participación conjunta, indica:*

C) ES VOLUNTAD DE "IBERO AZTECA 2000, S.A. DE C.V." PARTICIPANTE "C", OBLIGARSE MANCOMUNADAMENTE A REALIZAR LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

- APORTARÁ DOCUMENTACIÓN LEGAL, ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA PARA DAR CUMPLIMIENTO Y ACREDITAR LOS REQUISITOS DE LA CONVOCATORIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN.
- APORTARÁ LA DOCUMENTACIÓN FINANCIERA QUE ACREDITA LA SOLVENCIA ECONÓMICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- INTEGRARÁ INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROPOSICIÓN.
- OTORGARÁ PODER AMPLIO CUMPLIDO Y BASTANTE A "SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V." PARTICIPANTE "A", PARA QUE SEA EL REPRESENTANTE COMÚN ANTE LA CONVOCANTE.

> *No obstante, y como se podrá observar, las "funciones" que se indica va a realizar la empresa IBERO AZTECA 2000, S.A. DE C.V., **NO CORRESPONDE** a alguna de las actividades objeto del contrato, ya que solo se establece que aportará para la elaboración de la proposición que se presentará, sin embargo, en ningún momento se indica en el convenio de participación conjunta la **descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir** a la empresa IBERO AZTECA 2000, S.A. DE C.V., es decir cuáles serán las obligaciones objeto de la contratación, que deberá cumplir esta empresa.*

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

Atendiendo a lo antes expuesto, Licitantes exhiben un Convenio de Participación Conjunta como parte de su proposición, sin embargo, el mismo no se ajusta a lo previsto en la convocatoria, toda vez que omiten indicar lo requerido para tal efecto en los artículos 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 44, fracción II, inciso d), de su Reglamento, así como lo establecido en el numeral 4.1.5. Convenio de participación conjunta, apartado 2, inciso d), de la convocatoria del presente procedimiento de contratación, en lo que se refiere a indicas en el convenio de participación conjunta la descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a la empresa IBERO AZTECA 2000, S.A. DE C.V., por lo tanto, esta Área Técnica se encuentra imposibilitada de conocer cuáles serán las obligaciones objeto del contrato que en su caso deberá cumplir y serán exigibles esta empresa.

2.- De igual manera se detecta en esta misma Cláusula PRIMERO inciso D), FOLIO LEGAL 0000456 del citado convenio de participación conjunta, que se establecen las obligaciones a cumplir de la empresa APP WHERE S.A. DE C.V., de acuerdo con lo siguiente:

D) ES VOLUNTAD DE APP WHERE S.A. DE C.V. PARTICIPANTE "D" OBLIGARSE MANCOMUNADAMENTE A REALIZAR LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

- APORTARÁ DOCUMENTACIÓN LEGAL, ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA PARA DAR CUMPLIMIENTO Y ACREDITAR LOS REQUISITOS DE LA CONVOCATORIA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN.
- INTEGRARÁ INFORMACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROPOSICIÓN.
- PROPORCIONARÁ LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA LA EJECUCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO.
- BRINDARÁ APOYO TÉCNICO AL PERSONAL QUE PRESTE EL SERVICIO.
- ADMINISTRARÁ PARTE DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO, MISMA QUE SE ENCUENTRA DE MANERA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA.
- OTORGARÁ PODER AMPLIO CUMPLIDO Y BASTANTE A "SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V." PARTICIPANTE "A", PARA QUE SEA EL REPRESENTANTE COMÚN ANTE LA CONVOCANTE.

*Como se podrá observar en la obligación establecido en la cuarta viñeta indica que la empresa APP WHERE S.A. DE C.V., "**ADMINISTRARÁ PARTE DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO**..." sin indicar a que parte de la operación se refiere, en el entendido que la operación del servicio consta de distintas fases y etapas, lo que además resulta ser confuso para esta área técnica ya que enseguida indican "...**MISMA QUE SE ENCUENTRA DE MANERA ENUNCIATIVA MÁS NO LIMITATIVA.**", ya que por un lado indican que APP EHERE, S.A. DE C.V., administrará parte de la operación (sin indicar que parte) y después indican que se encuentra de manera enunciativa más no limitativa, dejando en estado de incertidumbre al Instituto, respecto a que parte de la operación administrará esta empresa o en su caso si será toda la operación.*

Atendiendo a lo antes expuesto, los Licitantes exhiben un Convenio de Participación Conjunta como parte de su proposición, sin embargo, el mismo no se ajusta a lo previsto en la convocatoria, toda vez que omiten indicar lo requerido para tal efecto en los artículos 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 44, fracción II, inciso d), de su Reglamento, así como lo establecido en el numeral 4.1.5. Convenio de participación conjunta, apartado 2, inciso d), de la convocatoria del presente procedimiento

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

de contratación, ya que esta Área Técnica se encuentra imposibilitada de conocer cuáles serán las obligaciones en cuanto a la administración de la operación del servicio, objeto del contrato, que podrán ser exigibles a la empresa APP WHERE S.A. DE C.V., como integrante de la participación conjunta.

Aunado a lo anterior se detecta que, en el inciso F) FORMA DE HACER EXIGIBLE LAS OBLIGACIONES, de esta misma cláusula, se indica que las parte se obligan "SOLIDARIA Y MANCOMUNADAMENTE", sin elegir solo una.

Este incumplimiento, también afecta la solvencia de la proposición presentada por ***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.,*** *toda vez que deja en estado de incertidumbre al Instituto respecto a de que manera serán responsables de las obligaciones cada uno de los integrantes de la participación conjunta, es decir de manera mancomunada conforme a la cual cada parte se hará responsable de las obligaciones pactada en lo individual o de manera solidaria es decir todos los integrantes responderán por todas las obligaciones independientemente de a quien le hayan sido establecidas.*

Por lo anterior, el licitante incumple con lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 44, fracción II, inciso e), de su Reglamento, así como lo establecido en el numeral 4.1.5. Convenio de participación conjunta, apartado 2, inciso e), de la convocatoria del presente procedimiento de contratación."

En virtud de lo anterior, dicho incumplimiento afecta la solvencia de la propuesta y en consecuencia es causa de desechamiento, con fundamento en lo establecido en la Convocatoria en el numeral 6. "CAUSALES EXPRESAS DE DESECHAMIENTO", que en el siguiente numeral señala:

...

6.9. *En caso de participación conjunta, cuando no se presente el convenio respectivo, o cuando el mismo no cumpla con lo establecido en el artículo* ***44*** *del RLAASSP, así como las manifestaciones de una sola obligación ya sea mancomunada o solidaria, pero no las dos, o cuando alguno de los integrantes no presente de forma individual los documentos exigidos en el artículo* ***48*** *fracción* ***VIII*** *del RLAASSP.*

...

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, 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, 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).

En el caso de proposiciones conjuntas, el Área Contratante revisó los términos legales del convenio correspondiente, y el Área técnica y requirente, la descripción de las partes objeto del contrato que

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

corresponderá cumplir a cada integrante, de conformidad con el citado numeral **4.2.2.1.15** del 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 5300/2022001**710**, recibido el 21 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), 4.39 primer párrafo y 5.3.10 inciso a) 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 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 al presente 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	**24.00**	**10.22**	**22.48**
A. Capacidad de los recursos humanos	13.00	9.62	12.48
B. Capacidad de recursos económicos y equipamiento	9.60	0.60	9.60
C. Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad	0.50	0.00	0.00
D. Participación MIPYMES	0.50	0.00	0.00

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

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
E. Políticas y prácticas de igualdad de género	0.40	0.00	0.40
II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD	**18.00**	**18.00**	**18.00**
A. Experiencia	9.00	9.00	9.00
B. Especialidad	9.00	9.00	9.00
III. PROPUESTA DE TRABAJO	**12.00**	**7.00**	**12.00**
A. Metodología	6.00	6.00	6.00
B. Plan de trabajo	4.00	0.00	4.00
C. Esquema estructural	2.00	1.00	2.00
IV. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	**6.00**	**6.00**	**6.00**
PUNTOS TOTALES	**60.00**	**41.22**	**58.48**

De la evaluación realizada, se desprende que el licitante Infocredit, S. de R.L. de C.V. con **58.48 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, obteniendo una calificación igual o superior a 45.00 puntos de los 60.00 máximos que se pueden obtener, por lo que se procede a la evaluación de su propuesta económica.

Por lo que respecta a la propuesta del licitante 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 45.00 puntos de los 60.00 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 requerida, de conformidad con lo establecido en el apartado 6 CAUSALES EXPRESAS DE DESECHAMIENTO, numeral 6.14, de la Convocatoria que establece:

> **6.14** Cuando el licitante no obtenga el puntaje mínimo de 45 puntos de 60 puntos de la evaluación a la Matriz de Puntos, para considerar que su propuesta técnica es solvente y susceptible de pasar a la evaluación económica de la propuesta.

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 Área 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.

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

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 cumple con los requisitos solicitados en la Convocatoria, por lo que resulta solvente económicamente, tal como se aprecia en el **Anexo III** y que se tiene por reproducido en este apartado como si a la letra se insertase.

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, así 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.	$20,437,789.33	PPE= Mpemb x 40 /Mpi	$20,437,789.33 x 40 / $20,437,789.33	40.00

Se le asigna el máximo de puntos económicos dado que fue la única propuesta técnicamente solvente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

Nota: El costo mensual antes de I.V.A. ofertado por el licitante es referencial para efectos de la evaluación, 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:

Nombre, Razón o Denominación Social	Evaluación Técnica	Evaluación Económica	Total de puntos
Infocredit, S. de R.L. de C.V.	58.48	40.00	**98.48**

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	Centro de Contacto de Servicios, S.A. de C.V.	La propuesta técnica como la económica que presentó, fueron firmadas en forma electrónica con un Certificado Digital "No Válido".
2	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.	Incumplimiento en la documentación distinta a la proposición (legal-administrativa) ya que el Convenio de participación conjunta no cumple con lo establecido en los artículos 34 de la Ley y 44 del Reglamento.
3	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 del licitante cuya proposición resultó solvente.

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-E29-2022, en los siguientes términos:

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

Se **DESECHAN** las proposiciones de los siguientes licitantes:

No.	Licitantes participantes
1	Centro de Contacto de Servicios, S.A. de C.V.
2	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.
3	Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.

Lo anterior, con base a las razones expuestas en los numerales A. FIRMA ELECTRÓNICA, B. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA PROPOSICIÓN (LEGAL-ADMINISTRATIVA) y C. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS, del presente documento.

Por consiguiente, se determina **ADJUDICAR** el contrato abierto del **"SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 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 (IVA incluido)	
Mínimo	**Máximo**
$117,119,600.00	$292,799,000.00

En este sentido, los importes a ejercer en cada ejercicio fiscal con I.V.A., se desglosan a continuación:

Presupuesto (IVA incluido)	2022	2023	2024	Total
Mínimo	$30,888,000.00	$49,275,200.00	$36,956,400.00	$117,119,600.00
Máximo	$77,220,000.00	$123,188,000.00	$92,391,000.00	$292,799,000.00

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*

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

Sistema CompraNet el día **05 de enero de 2023, 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.

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.

FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-050GYR988-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

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, es decir, del **22 de diciembre del 2022** 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, esto es, del **22 de diciembre de 2022** 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 antes del Impuesto al Valor Agregado	Presupuesto máximo antes del Impuesto al Valor Agregado
1	988E02922001	Servicio Integral de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social, 2022-2024	$100,965,172.42 (Cien millones novecientos sesenta y cinco mil ciento setenta y dos pesos 42/100 M.N.)	$252,412,931.04 (Doscientos cincuenta y dos millones cuatrocientos doce mil novecientos treinta y uno pesos 04/100 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, es decir, del **22 de diciembre del 2022** y hasta el **30 de septiembre de 2024.**	10 %	$25,241,293.10	Cumplimiento Divisible

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:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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-E29-2022
OBJETO: SERVICIO INTEGRAL DE CENTROS DE CONTACTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, 2022-2024

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 - 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 los numerales **4.39** y **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 **5.3.10** inciso a) de las POBALINES, así como del numeral **4.2.2.1.16** del Manual.

Ciudad de México a, 21 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 Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional	**Lic. Moisés O. Limón Ortega** Titular de la División de Servicios Integrales

----------**FIN DEL ACTO**----------

IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 988E02922001

ANEXO 4 (CUATRO)

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

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 5300/2022001126

Ciudad de México, a 06 de octubre 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 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

EOO/rvm

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

SIN TEXTO