



## APÉNDICE IX - "CAMPAÑA MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS"

### I. Nombre de la campaña.

Mesa de Servicios Tecnológicos.

### II. Objetivo.

La Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), es el punto único de contacto de los usuarios de EL INSTITUTO a nivel nacional, a través de la MST se gestiona la solución de incidencias y/o requerimientos que puedan afectar la continuidad operativa de servicios que proporciona la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT); dichos servicios soportan los procesos médicos, de incorporación, recaudación y demás procesos administrativos de EL INSTITUTO; funciona como puerta de enlace para gestionar con las áreas internas de la propia DIDT; así como con otras áreas normativas, la resolución de incidentes, atención de requerimientos y gestión de cambios.

### III. Estimado de interacciones.

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 a junio de 2024, en el apartado 3.8 Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio del CC IMSS Morelia, Michoacán.

### V. Tiempo estimado de cada interacción.

Puesta a Voz Interactiva, IVR Interactive Voice Response por sus siglas en ingles).

Servicio de Atención Personalizada

PS-I (Personal e instalaciones del proveedor)

Tiempo estimado por interacción (AHT): 7.00 minutos

### VI. El horario de atención.

La campaña de Mesa de Servicios tecnológicos proporciona atención telefónica a los usuarios a Nivel Nacional atendiendo a Unidades administrativas en OOADs, Subdelegaciones y Unidades médicas de primer, segundo y tercer nivel, durante las 24 horas los 365 días de acuerdo a sus operación para el registro, seguimiento y atención de incidentes y/o requerimientos de los servicios tecnológicos, por lo cual para cubrir los horarios de servicio es necesario que esta campaña labore en los horarios ampliados, incluyendo sábado y domingo, como se muestra a continuación:





Gobierno de  
**México**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



- Lunes a viernes las 24 horas, sábado domingos y días festivos de 07:00 a 22:00 horas.

#### **VII. Tipo de posición requeridas.**

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de salida con PS-I Especializado en instalaciones DEL INSTITUTO, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

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

- Llamadas de entrada con Agentes PS-I Básicos y Especializados.

#### **VIII. Tipo de agentes requerido por campaña:**

- PS-I Agentes Básico
- PS-I Agente Especializado

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

- Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico
- Mtro. Oscar Reyes Miguel
- Correo Electrónico: [oscar.reyes@imss.gob.mx](mailto:oscar.reyes@imss.gob.mx)

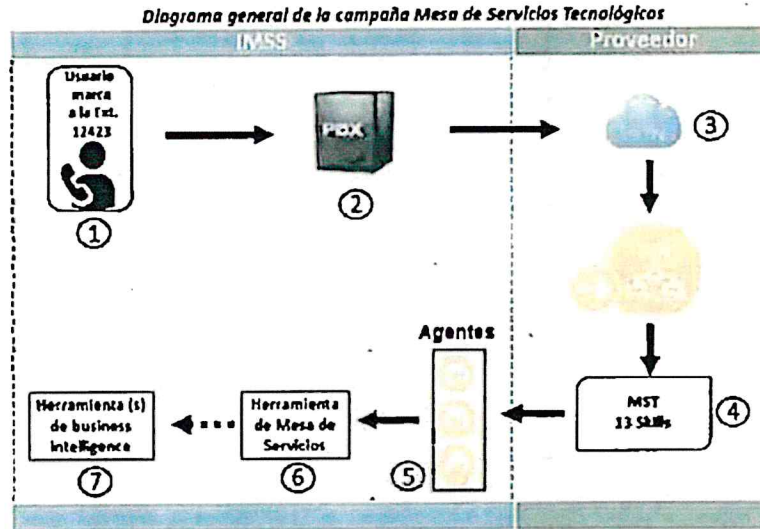
#### **X. Descripción del proceso**

La campaña de Mesa de Servicios Tecnológicos recibe las solicitudes de servicio que deberán atender al CCIMSS Morelia Michoacán, mediante las líneas telefónicas internas en la extensión 12424, EL INSITUTO proporcionará al proveedor troncales digitales del tipo SIP (Protocolo de Inicio de Sesiones) o R2 de telefonía en el inmueble ubicado en Toledo 21.

A continuación, con carácter ilustrativo, se muestra de manera general la interacción actual de los elementos del CCIMSS Morelia Michoacán, para la campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.



**2026**  
año de  
Margarita  
**Maza**



1. El usuario marca la extensión 12423,
2. La interacción pasa por el PBX del INSTITUTO.
3. Llamada pasa al PSTN del proveedor.
4. Se enlaza al IVR de la Campaña MST, donde el usuario es direccionado por el skill que haya elegido.
5. La llamada es distribuida al equipo de agentes telefónicos (PS-I MST Primer Nivel)
6. Todas las llamadas quedan vinculadas entre la herramienta de centro de contacto del proveedor y la herramienta de Mesa de Servicio del INSTITUTO por medio de una integración.
7. La información obtenida por la integración es explotada en el software de Business intelligence con el cual cuenta EL INSITUTO.

Para la operación de la campaña Mesa de Servicios Tecnológicos y sus estrategias, el licitante deberá atender todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia Michoacán, para la campaña de la Mesa de Servicios Tecnológicos.



