**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Responsable** |
| 0.1 | 03/11/2025 | Elaboración del documento | Lic. Rómulo Vizzuett Martinez |
| 0.2 | 03/11/2025 | Revisión del documento | Mtro. Andrés Chiguil Alvarado |
| 1.0 | 11/11/2025 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 1.1 | 02/12/2025 | Actualización del documento | Mtro. Andrés Chiguil Alvarado |
| 2.0 | 15/12/2025 | Revisión y Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 2.1 | 07/01/2026 | Actualización del documento | Mtro. Andrés Chiguil Alvarado |
| 3.0 | 07/01/2026 | Revisión y Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |

***Contenido***

[1. Objetivo del documento 3](#_Toc218693063)

[2. Descripción del servicio. 3](#_Toc218693064)

[3. Vigencia de la contratación. 4](#_Toc218693065)

[4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio. 4](#_Toc218693066)

[4.1. Plazo para la prestación del servicio. 4](#_Toc218693067)

[4.2. Lugar para la prestación del servicio. 4](#_Toc218693068)

[4.3. Condiciones para la prestación del servicio. 6](#_Toc218693069)

[5. Tipo de contrato. 7](#_Toc218693070)

[6. Criterio de evaluación de proposiciones. 7](#_Toc218693071)

[7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 60](#_Toc218693072)

[Registros. 60](#_Toc218693073)

[Normas Oficiales Mexicanas, Estándar (antes mexicana) internacional, de referencia 60](#_Toc218693074)

[8. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones. 61](#_Toc218693075)

[9. Visitas a las instalaciones institucionales. 61](#_Toc218693076)

[10. Visitas a las instalaciones de los licitantes. 62](#_Toc218693077)

[11. Penas convencionales y deducciones. 62](#_Toc218693078)

[12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios. 100](#_Toc218693079)

[13. Garantías de anticipos y cumplimiento de contrato. 100](#_Toc218693080)

[14. Forma de Pago 101](#_Toc218693081)

[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. 101](#_Toc218693082)

[16. Otorgamiento de Anticipo 102](#_Toc218693083)

[17. Aviso de privacidad 102](#_Toc218693084)

[Confidencialidad 102](#_Toc218693085)

[Propiedad Intelectual y Derechos de autor 107](#_Toc218693086)

[18. Responsabilidad Civil. 107](#_Toc218693087)

[19. Póliza de Responsabilidad Civil. 108](#_Toc218693088)

[20. Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia. 108](#_Toc218693089)

[21. Causales de rescisión de contrato. 108](#_Toc218693090)

[22. Área requirente. 109](#_Toc218693091)

[23. Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor. 110](#_Toc218693092)

[24. Firmas de elaboración, revisión y aprobación. 111](#_Toc218693093)

## Objetivo del documento

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que se deberán cumplir para la prestación del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán) para el ejercicio 2026.

## Descripción del servicio.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en adelante “IMSS” o “El Instituto”, requiere del Servicio Integral para la Continuidad de Centros de Contacto del Instituto Mexicano del Seguro Social (Sede Morelia, Michoacán) para el ejercicio 2026, que incluyen equipamiento tecnológico, componentes habilitadores, insumos, personal dedicado y todo lo necesario para brindar los servicios objeto del presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y condiciones.

El IMSS requiere la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, para el ejercicio 2026, a través de distintos canales de atención, los cuales pueden ser: interacción a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, chats, mensajes de texto SMS, así como otras tecnologías emergentes que permitan optimizar la interacción de los derechohabientes y público en general, con el fin de hacer uso de los servicios del IMSS a través de canales electrónicos no presenciales.

**Partida Única**

| **Partida** | **Dirección Normativa** | **Campañas** |
| --- | --- | --- |
| **Única** | Dirección de Prestaciones Médicas | * Cita Médica Telefónica * Orientación Médica Telefónica. * Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) * Donación de Órganos y Tejidos * Mega Farmacia * Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC) * Código Infarto CMN La Raza. * Código Infarto CMN Siglo XXI. |
| Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) | * Mesa de Servicios Tecnológicos * Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) |

Durante la vigencia del contrato, EL INSTITUTO podrá solicitar la implementación de nuevas campañas de acuerdo a las necesidades dinamicas de EL INSTITUTO, siempre y cuando estas campañas sean solicitadas por parte del Administrador del Contrato, para la implementación de campañas nuevas el LICITANTE deberá cumplir con lo establecido en el numeral **15. NIVELES DE SERVICIOS ACORDADOS QUE DEBERÁN CUMPLIRSE** del Anexo 1. Anexo Técnico, aceptadas y convenidas con el LICITANTE adjudicado.

## Vigencia de la contratación.

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2026.

## 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 hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

## 4.2. Lugar para la prestación del servicio.

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

**Partida Única**

| **Partida** | **Dirección Normativa** | **Campañas** |
| --- | --- | --- |
| **Única** | Dirección de Prestaciones Médicas | * Cita Médica Telefónica * Orientación Médica Telefónica. * Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) * Donación de Órganos y Tejidos * Mega Farmacia * Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC) * Código Infarto CMN La Raza. * Código Infarto CMN Siglo XXI. |
| Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) | * Mesa de Servicios Tecnológicos * Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) |

Durante la vigencia del contrato, el IMSS podrá solicitar la implementación de nuevas campañas acorde a las necesidades dinámicas de El INSTITUTO, siempre y cuando estas campañas sean solicitadas por parte del Administrador del Contrato, para la implementación de campañas nuevas el LICITANTE deberá cumplir con lo establecido en el numeral **15. NIVELES DE SERVICIOS ACORDADOS QUE DEBERÁN CUMPLIRSE**, del Anexo Técnico, aceptadas y convenidas con el LICITANTE adjudicado.

* Durante la vigencia del contrato, las campañas (Código Infarto CMN La Raza, Código Infarto CMN Siglo XXI, Donación de Órganos y Tejidos, Mega Farmacia, Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) y Servicio de Orientación Telefónica (Salud Mental) serán operadas en instalaciones de EL INSTITUTO, en las siguientes ubicaciones:

**Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental**

Centro de Contacto propuesto por el Licitante

**Donación de Órganos Tejidos**

Centro de Contacto propuesto por el Licitante

**Mega Farmacia – 2do Nivel**

Centro de Contacto propuesto por el Licitante

**Código Infarto CMN Siglo XXI**

Unidad Médica de Alta Especialidad “Siglo XXI”

Av. Cuauhtémoc número 330, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, Ciudad de México

**Código Infarto CMN La Raza**

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

**Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)**

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

**Cita Médica Telefónica**

**Mesa de Servicios Tecnológicos (MST)**

**Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC)**

**Mega Farmacia – 1er Nivel**

**Orientación Médica Telefónica**

Instalaciones de Morelia, Michoacán en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, utilizando los siguientes espacios proporcionados por el IMSS:

* De conformidad con lo establecido en el numeral 9. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico, EL LICITANTE deberá ofertar la administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, en instalaciones propias del IMSS, para tal efecto EL LICITANTE deberá incluir como parte de su proposición la documentación en la que detalle y describa la integración para lograr la funcionalidad solicitada en dichas instalaciones, incluyendo calendario y plan de trabajo con compromisos semanales los cuales serán verificados por parte de EL INSTITUTO, lo anterior deberá ser ofertado cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones.
* El licitante debe ofertar la implementación, desarrollo, administración y operación en Blvrd. Alfredo Zalce # 4485, Tres Marias, 58254 Morelia, Michoacán, habilitando al menos lo siguiente:
  + 300 estaciones de servicio
  + 50 estaciones de trabajo de supervisión y usos multiples, considerando de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:
    - Estaciones de Supervisión
    - Estaciones de trabajo de Analistas de Calidad
    - Estaciones de trabajo de Analistas de Work Force
  + Las instalaciones cuentan con dos (2) salas, una para capacitación y una para usos múltiples:

1. Con capacidad de al menos 16 posiciones, con equipo de cómputo para cada usuario, además de equipo de cómputo, proyector y pantalla para el expositor; lo anterior cumpliendo con todas las especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el Anexo Técnico.

El Licitante deberá ofertar la instalación, implementación, desarrollo, administración y operación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, atendiendo a los plazos establecidos para tal efecto en el numeral 9. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

## 4.3. Condiciones para la prestación del servicio.

El 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 9. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

La implementación, pruebas, verificaciones de especificaciones físicas y funcionales, así como capacitación, será de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico, por lo que durante este plazo no habrá erogación de recursos por parte de El Instituto.

El ejercicio del gasto del recurso presupuestal será a partir de que el licitante inicie con la operación del servicio, es decir una vez concluido el plazo indicado en el párrafo que antecede.

Los tiempos propuestos consideran que en experiencias del propio Instituto, el proceso de desarrollo de las interfaces entre los sistemas del licitante hacia los sistemas del IMSS (por ejemplo, la consulta de vigencia de derechos a través del sistema Acceder), los tiempos de capacitación del personal del licitante y las pruebas funcionales a los sistemas del licitante ganador que se interconectan con sistemas IMSS, deberán iniciarse una vez notificado el fallo del procedimiento de contratación correspondiente, por lo que el IMSS iniciará las actividades necesarias para proveer la capacitación al personal del licitante adjudicado y verificará que los procesos de habilitación de soluciones y la funcionalidad para la prestación del servicio habilitada por parte del licitante, sean acordes a lo solicitado por cada campaña y lo especificado en el documento Anexo Técnico y Apéndices.

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

El Licitante deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, soportes de facturación y grabaciones de interacciones, especificados en los documentos Anexo Técnico y Apéndices por cada una de las campañas que forman parte integral del presente instrumento, los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicará las deductivas correspondientes.

El Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación del servicio, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

La ventanilla única será la encargada de notificar al proveedor de la aplicación de las penas o deductivas a las que se hiciere acreedor.

## 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.

## Criterio de evaluación de proposiciones.

La evaluación de las proposiciones se realizará utilizando el criterio de puntos, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en el anexo técnico, términos y condiciones, así como en el formato de propuesta económica, a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

En esta modalidad, la adjudicación se hará a **“EL LICITANTE”** que haya obtenido el mayor puntaje en cuanto a su propuesta técnica y económica, en su caso, para lo no previsto será aplicable lo establecido en los *“LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES A TRAVÉS DEL MECANISMO DE PUNTOS O PORCENTAJES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN”* publicados en el Diario Oficial de la Federación.

La propuesta económica más baja tendrá el puntaje más alto siendo éste de 40 puntos, el valor de las propuestas económicas mayores a la más baja se obtendrá de la siguiente operación:

**PPE = MPemb x 40 / MPi.**

***Dónde****:*

***PPE*** *= Puntuación o unidades porcentuales que corresponde a la Propuesta Económica*

***MPemb*** *= Monto de la Propuesta Económica más baja, y*

***MPi*** *= Monto de la i-ésima Propuesta Económica.*

Se aceptarán las ofertas que cumplan con los requerimientos establecidos y cubran las características técnicas establecidas en el anexo técnico.

La evaluación por el mecanismo de puntos y porcentajes consta de 100 puntos, de los cuales 40 puntos corresponden a la propuesta económica considerando el monto total de la propuesta conforme al formato de propuesta económica.

Los 60 puntos restantes corresponden a la evaluación técnica, que consiste en la suma de la puntuación de los siguientes rubros, con sus respectivos apartados:

| **NÚMERO DE RUBRO** | **RUBRO** | **PUNTUACIÓN A OTORGAR** |
| --- | --- | --- |
| I | CAPACIDAD DEL LICITANTE | PUNTOS |
| II | EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE | PUNTOS |
| III | PROPUESTA DE TRABAJO | PUNTOS |
| IV | CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS | PUNTOS |
| **T O T A L** | | **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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RUBRO I. CAPACIDAD DEL LICITANTE \_\_\_PUNTOS** | | |
| **SUBRUBRO I.A. CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS \_\_\_PUNTOS** | | |
| **ASOPECTO A EVALUAR** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS** |
| **I.A.1. EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN** | **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO**  EL LICITANTE deberá ofertar 1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO con la 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 del presente procedimiento de contratación, atendiendo a lo especificado en el numeral 3.1.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán del Anexo 1. Anexo Técnico.  EL LICITANTE acreditará la experiencia del empleado propuesto para este perfil mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta para cada perfil 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. * Años de Experiencia laboral: Señalando descripción detallada de los proyectos en los que ha participado, nombre de la empresa o empresas donde laboró, período en el que laboró y datos de contacto del jefe inmediato superior con quien haya laborado. * Cursos y certificados.   **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el mismo de la persona propuesta para este perfil, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de recursos humanos.  **2 (dos) Cartas de Recomendación** otorgadas por clientes previos de EL LICITANTE, emitidas en papel membretado, correspondiente a la persona propuesta para el perfil solicitado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes proyectos similares en los que participó el personal propuestao con el perfil solicitado.  **Identificación oficial** vigente del personal propuesto.  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.  No se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos.  Se otorgarán. \_\_\_\_ 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. \_\_\_\_ 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. \_\_\_\_ 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**  EL LICITANTE deberá ofertar 1 (uno) empleado 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 del presente procedimiento de contratació, atendiendo a lo especificado en el numeral 3.1.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán del Anexo 1. Anexo Técnico.  EL LICITANTE acreditará la experiencia del empleados propuesto para este perfil mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta para cada perfil 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. * Años de Experiencia laboral: Señalando descripción detallada de los proyectos en los que ha participado, nombre de la empresa o empresas donde laboró, período en el que laboró y datos de contacto del jefe inmediato superior con quien haya laborado. * Cursos y certificados.   **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el mismo del personal propuesta para este perfil, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de recursos humanos.  **2 (dos) Cartas de Recomendación** otorgadas por clientes previos de EL LICITANTE, emitidas en papel membretado, correspondiente a la persona propuesta para el perfil solicitado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes proyectos similares en los que participó el personal propuestao con el perfil solicitado.  **Identificación oficial** vigente del personal propuesto.  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.  No se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado 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**  EL LICITANTE deberá ofertar **1 (uno)** **empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD** con experiencia mínima requerida de al menos 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 del presente procedimiento de contratació, atendiendo a lo especificado en el numeral 3.1.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán del Anexo 1. Anexo Técnico.  EL LICITANTE acreditará la experiencia del empleado propuesto para este perfil mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta para cada perfil 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. * Años de Experiencia laboral: Señalando descripción detallada de los proyectos en los que ha participado, nombre de la empresa o empresas donde laboró, período en el que laboró y datos de contacto del jefe inmediato superior con quien haya laborado. * Cursos y certificados.   **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el mismo de la persona propuesta para este perfil, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de recursos humanos.  **2 (dos) Cartas de Recomendación** otorgadas por clientes previos de EL LICITANTE, emitidas en papel membretado, correspondiente a la persona propuesta para el perfil solicitado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes proyectos similares en los que participó el personal propuestao con el perfil solicitado.  **Identificación oficial** vigente del personal propuesto.  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.  No se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ 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 \_\_\_ 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 \_\_\_ 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**  EL LICITANTE deberá ofertar **1 (uno)** **empleado con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** con experiencia mínima requerida de al menos 1 (uno) año en operación de servicios de capacitación en Centros de Contacto y Atención a Clientes o en la realización de servicios iguales o similares a los que son materia del presente procedimiento de contratación; atendiendo a lo especificado en el numeral 3.1.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán del Anexo 1. Anexo Técnico.  EL LICITANTE acreditará la experiencia del empleado propuesto para este perfil mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta para cada perfil 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. * Años de Experiencia laboral: Señalando descripción detallada de los proyectos en los que ha participado, nombre de la empresa o empresas donde laboró, período en el que laboró y datos de contacto del jefe inmediato superior con quien haya laborado. * Cursos y certificados.   **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el mismo de la persona propuesta para este perfil, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de recursos humanos.  **2 (dos) Cartas de Recomendación** otorgadas por clientes previos de EL LICITANTE, emitidas en papel membretado, correspondiente a la persona propuesta para el perfil solicitado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes proyectos similares en los que participó el personal propuestao con el perfil solicitado.  **Identificación oficial** vigente del personal propuesto.  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.  No se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_ 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 \_\_\_\_ 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 OPERACIÓN**  EL LICITANTE deberá ofertar **1 (uno)** **empleado con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN** con experiencia mínima requerida de al menos 1 (uno) año en operación de 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 del presente procedimiento de contratació; atendiendo a lo especificado en el numeral 3.1.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán del Anexo 1. Anexo Técnico.  EL LICITANTE acreditará la experiencia del empleados propuesto para este perfil mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta para cada perfil 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. * Años de Experiencia laboral: Señalando descripción detallada de los proyectos en los que ha participado, nombre de la empresa o empresas donde laboró, período en el que laboró y datos de contacto del jefe inmediato superior con quien haya laborado. * Cursos y certificados.   **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el mismo de la persona propuesta para este perfil, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de recursos humanos.  **2 (dos) Cartas de Recomendación** otorgadas por clientes previos de EL LICITANTE, emitidas en papel membretado, correspondiente a la persona propuesta para el perfil solicitado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes proyectos similares en los que participó el personal propuestao con el perfil solicitado.  **Identificación oficial** vigente del personal propuesto.  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.  No se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de** **SUPERVISOR DE OPERACIÓN** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de** **SUPERVISOR DE OPERACIÓN** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de** **SUPERVISOR 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. |  |
| **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT**  EL LICITANTE deberá ofertar **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 del presente procedimiento de contratació; atendiendo a lo especificado en el numeral 3.1.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán del Anexo 1. Anexo Técnico.  EL LICITANTE acreditará la experiencia del empleado propuesto para este perfil mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta para cada perfil 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. * Años de Experiencia laboral: Señalando descripción detallada de los proyectos en los que ha participado, nombre de la empresa o empresas donde laboró, período en el que laboró y datos de contacto del jefe inmediato superior con quien haya laborado. * Cursos y certificados.   **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el mismo de la persona propuesta para este perfil, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de recursos humanos.  **2 (dos) Cartas de Recomendación** otorgadas por clientes previos de EL LICITANTE, emitidas en papel membretado, correspondiente a la persona propuesta para el perfil solicitado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes proyectos similares en los que participó el personal propuestao con el perfil solicitado.  **Identificación oficial** vigente del personal propuesto.  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.  No se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos.  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.  Se otorgarán \_\_\_\_ 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 \_\_\_\_ 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 \_\_\_ 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**  EL LICITANTE deberá ofertar **1 (uno)** **empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE** con experiencia mínima requerida de al menos 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 del presente procedimiento de contratació; atendiendo a lo especificado en el numeral 3.1.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán del Anexo 1. Anexo Técnico.  EL LICITANTE acreditará la experiencia del empleado propuesto para este perfil mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta para cada perfil 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. * Años de Experiencia laboral: Señalando descripción detallada de los proyectos en los que ha participado, nombre de la empresa o empresas donde laboró, período en el que laboró y datos de contacto del jefe inmediato superior con quien haya laborado. * Cursos y certificados.   **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el mismo de la persona propuesta para este perfil, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de recursos humanos.  **2 (dos) Cartas de Recomendación** otorgadas por clientes previos de EL LICITANTE, emitidas en papel membretado, correspondiente a la persona propuesta para el perfil solicitado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes proyectos similares en los que participó el personal propuestao con el perfil solicitado.  **Identificación oficial** vigente del personal propuesto.  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.  No se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE** que cuenten con 4 a 5 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE** que cuenten con 2 a 3 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE** que cuenten 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**  EL LICITANTE deberá ofertar **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año como analista de calidad para servicios de Centros de Contacto o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del presente procedimiento de contratació; atendiendo a lo especificado en el numeral 3.1.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacándel Anexo 1. Anexo Técnico.  EL LICITANTE acreditará la experiencia del empleado propuesto para este perfil mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta para cada perfil 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. * Años de Experiencia laboral: Señalando descripción detallada de los proyectos en los que ha participado, nombre de la empresa o empresas donde laboró, período en el que laboró y datos de contacto del jefe inmediato superior con quien haya laborado. * Cursos y certificados.   **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el mismo de la persona propuesta para este perfil, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de recursos humanos.  **2 (dos) Cartas de Recomendación** otorgadas por clientes previos de EL LICITANTE, emitidas en papel membretado, correspondiente a la persona propuesta para el perfil solicitado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes proyectos similares en los que participó el personal propuestao con el perfil solicitado.  **Identificación oficial** vigente del personal propuesto.  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.  No se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos.  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.  Se otorgarán \_\_\_\_ 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 \_\_\_\_ 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 \_\_\_ 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**  EL LICITANTE deberá ofertar **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en la implementación de servicios de Centros de Contacto o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del presente procedimiento de contratació; atendiendo a lo especificado en el numeral 3.1.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacán del Anexo 1. Anexo Técnico.  EL LICITANTE acreditará la experiencia del empleado propuesto para este perfil mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta para cada perfil 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. * Años de Experiencia laboral: Señalando descripción detallada de los proyectos en los que ha participado, nombre de la empresa o empresas donde laboró, período en el que laboró y datos de contacto del jefe inmediato superior con quien haya laborado. * Cursos y certificados.   **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el mismo de la persona propuesta para este perfil, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de recursos humanos.  **2 (dos) Cartas de Recomendación** otorgadas por clientes previos de EL LICITANTE, emitidas en papel membretado, correspondiente a la persona propuesta para el perfil solicitado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes proyectos similares en los que participó el personal propuestao con el perfil solicitado.  **Identificación oficial** vigente del personal propuesto.  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.  No se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos.  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.  Se otorgarán \_\_\_\_ 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 \_\_\_\_ 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 \_\_\_ 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**  EL LICITANTE deberá ofertar **2 (dos) empleados con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en la solución de Mesa de Ayuda propuesta por el Licitante para el servicio de Centros de Contacto o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del presente procedimiento de contratació; atendiendo a lo especificado en el numeral 3.1.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michoacándel Anexo 1. Anexo Técnico.  EL LICITANTE acreditará la experiencia de los empleados propuestos para este perfil mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta para cada perfil 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. * Años de Experiencia laboral: Señalando descripción detallada de los proyectos en los que ha participado, nombre de la empresa o empresas donde laboró, período en el que laboró y datos de contacto del jefe inmediato superior con quien haya laborado. * Cursos y certificados.   **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el mismo de la persona propuesta para este perfil, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de recursos humanos.  **2 (dos) Cartas de Recomendación** otorgadas por clientes previos de EL LICITANTE, emitidas en papel membretado, correspondiente a la persona propuesta para el perfil solicitado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes proyectos similares en los que participó el personal propuestao con el perfil solicitado.  **Identificación oficial** vigente del personal propuesto.  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.  No se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos.  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.  Se otorgarán \_\_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados 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 |  |
| **INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN**  EL LICITANTE deberá ofertar **2 (dos) empleados con perfil de INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN** con experiencia mínima requerida de 1 (uno) año en desarrollo, implementación, impartición y evaluación de los materiales y cursos de capacitación, resultados de la información proporcionada por parte de EL INSTITUTO, para el personal que brinda el servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del presente procedimiento de contratació; atendiendo a lo especificado en el numeral 3.1.10.4. Perfiles de personal de EL LICITANTE para la atención de la operación de las campañas que integran el CCIMSS Morelia, Michacán del Anexo 1. Anexo Técnico.  EL LICITANTE acreditará la experiencia de los empleados propuestos para este perfil mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta para cada perfil 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. * Años de Experiencia laboral: Señalando descripción detallada de los proyectos en los que ha participado, nombre de la empresa o empresas donde laboró, período en el que laboró y datos de contacto del jefe inmediato superior con quien haya laborado. * Cursos y certificados.   **1 (uno) Carta de constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el mismo de la persona propuesta para este perfil, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de recursos humanos.  **2 (dos) Cartas de Recomendación** otorgadas por clientes previos de EL LICITANTE, emitidas en papel membretado, correspondiente a la persona propuesta para el perfil solicitado que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes proyectos similares en los que participó el personal propuestao con el perfil solicitado.  **Identificación oficial** vigente del personal propuesto.  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.  No se tomarán en cuenta las cartas, constancias o curriculum que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos.  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.  Se otorgarán \_\_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 4 a 5 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN** que cuenta con 2 a 3 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **2 (dos) empleados con perfil de INSTRUCTOR 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 |  |
| **I.A.2.** **COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES.** | **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO**  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 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 del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en la 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 \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** con título y cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos 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 OPERACIONES**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE OPERACIONES**, 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 del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en la 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 \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con 5 (cinco) empleados con perfil de **GERENTE DE OPERACIONES** con título y cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con 5 (cinco) empleados con perfil de **GERENTE DE OPERACIONES** con título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 5 (cinco) empleados con perfil de **GERENTE DE OPERACIONES** 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 CALIDAD**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **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 del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en la 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 \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD** con título y cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado 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**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** 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 del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en la 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 \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** con título y cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado 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 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 |  |
| **SUPERVISOR DE OPERACIÓN**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR 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 del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en la 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 \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN** con título y cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN** con título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con **1 (uno) empleado 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 |  |
| **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGEMENT**  El licitante deberá demostrar que cuenta **con 1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGEMENT** 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 de 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 del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en la 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 \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGEMENT** con título y cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGEMENT** con certificado se estudios o título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGEMENT** con certificado de estudios.  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 MANAGEMENT**  El licitante deberá demostrar que cuenta **con 1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO WORK FORCE MANAGEMENT** con 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 del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en la 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 \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIOENTO WORK FORCE MANAGEMENT** con título y cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIOENTO WORK FORCE MANAGEMENT** con título o cédula profesional  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIOENTO WORK FORCE MANAGEMENT** con certificado de estudios.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIOENTO WORK FORCE MANAGEMENT** con certificado de estudios  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**  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 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 del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en la 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 \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD** con título y cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD** con título o cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD** con certificado de estudios.  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**  El licitante deberá demostrar que cuenta **con 1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROUYECTOS** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería relacionada 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 del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en la 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 \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con título y cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar 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.   Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| **ANALISTA DE MESA AYUDA**  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 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 del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en la 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 \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **2** **(dos) empleados con perfil de ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con título y cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos 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. |  |
| **INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN.**  El licitante deberá demostrar que cuenta **con 2 (dos) empleados con perfil de INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas y pedagógicas 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 del artículo 5° Constitucional relativo al ejercicio de las Profesiones en la 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 \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **2** **(dos) empleados con perfil de INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓ** con título y cédula profesional.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite contar con **2** **(dos) empleados con perfil de INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓ** con título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con **2** **(dos) empleados con perfil de INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓ** con título o cédula profesional.  No se otorgará puntaje:   1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.   Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado |  |
| **I.A.3. DOMINIO DE HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO.** | **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** con el dominio de herramientas relacionado con el servicio de Centros de Contacto, para tal efecto deberá presentar:  Diplomas o constancias de acreditación a nombre del personal propuesto para este perfil de por lo menos 2 cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Procesos, Calidad, Productividad y Administración estratégica en Centros de Contacto.  Se otorgarán como máximo \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_puntos 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.  Se otorgarán \_\_\_punto al licitante que acredite que cuenta **con 1 (uno) empleado con perfil de** **ADMINISTRADOR O EJECUTIVO DE CUENTA DEL CONTRATO** con al menos 1 diploma o constancia 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 1 diploma o constancia 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**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** con el dominio de herramientas relacionado con el servicio de Centros de Contacto, para tal efecto deberá presentar:  Diplomas o constancias de acreditación a nombre del personal propuesto para este perfil de por lo menos 2 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 \_\_\_puntos.  Se otorgarán \_\_\_puntos al licitante que acredite que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de GERENTE DE OPERACIÓN** con al menos 2 diplomas o constancias de acreditación, cada uno, 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 GERENTE DE OPERACIÓN** con al menos 2 diplomas o constancias de acreditación, cada uno, 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 CALIDAD**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CALIDAD** con el dominio de herramientas relacionado con el servicio de Centros de Contacto, para tal efecto deberá presentar:  Certificación o constancia vigente a nombre del personal propuesto para este perfil 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 vigente a nombre del personal propuesto como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre).   Se otorgarán como máximo \_\_\_puntos  Se otorgarán \_\_\_puntos al licitante que acredite **1 (uno) empleado con perfil de con perfil de** **GERENTE DE CALIDAD** que cuenten con certificación o constancia de por lo menos 2 de 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 certificación o constancia de por lo menos 2 de 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**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de** **GERENTE DE CAPACITACIÓN** con el dominio de herramientas relacionado con el servicio de Centros de Contacto, para tal efecto deberá presentar:  Certificación o constancia vigentes a nombre del personal propuesto para este perfil 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 a nombre del personal propuesto para este perfil como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)   Se otorgarán como máximo \_\_\_puntos.  Se otorgarán \_\_\_puntos en al licitante que acredite que cuenta **1 (uno) empleado con perfil de GERENTE DE CAPACITACIÓN** que cuenten con certificación o constancia de por lo menos 2 de 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 CAPACITACIÓN** que cuenten con certificación o constancia de por lo menos 2 de 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 la documentación solicitada.  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**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN** con el dominio de herramientas relacionado con el servicio de Centros de Contacto, para tal efecto deberá presentar:  Para este perfil se deberá demostrar que cada empleado propuesto, cuenta con diploma, certificación o constancia de los cursos enlistados a continuación:   * Liderazgo y coaching. * Manejo de office   Se otorgarán como máximo \_\_\_puntos.  Se otorgarán \_\_\_puntos al licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de SUPERVISOR DE OPERACIÓN** con diploma, certificación o constancia de los siguientes cursos: Liderazgo y coaching, Manejo de Office.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada.  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 MANAGEMENT**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de** **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGEMENT** con el dominio de herramientas relacionado con el servicio de Centros de Contacto, para tal efecto deberá presentar:   * Certificado vigente a nombre del personal propuesto para este perfil de Work Force Management emitido por Institución especializada. * Certificación vigente a nombre del personal propuesto para este perfil como coordinador o implementador COPC (Customer Operations Performance Centre)   Se otorgarán como máximo \_\_\_puntos.  Se otorgarán \_\_\_puntos al licitante que acredite que cuenta **1 (uno) empleado propuesto con perfil de** **SUPERVISOR DE WORK FORCE MANAGMENT** conCertificado Work Force Management 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** conCertificado Work Force Management emitido por Institución especializada y 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. |  |
| **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGEMENT**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de** **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGMENT** con el dominio de herramientas relacionado con el servicio de Centros de Contacto, para tal efecto deberá presentar:   * Certificado vigente a nombre del personal propuesto para este perfil como Work Force Management emitido por Institución especializada.   Se otorgarán como máximo \_\_\_puntos.  Se otorgarán \_\_\_puntos al licitante que acredite que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de** **ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGEMENT** con Certificado vigente a nombre del personal propuesto para este perfil de Work Force Management emitido por Institución especializada.  No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de ANALISTA DE DIMENSIONAMIENTO O DE WORK FORCE MANAGEMENT** con Certificado vigente a nombre del personal propuesto para este perfil de Work Force Management emitido por Institución especializada.  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**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de ANALISTA DE CALIDAD** con el dominio de herramientas relacionado con el servicio de Centros de Contacto, para tal efecto 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  Se otorgarán como máximo \_\_\_puntos.  Se otorgarán \_\_\_puntos al licitante que acredite que cuenta **1 (uno)** **empleado 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 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. |  |
| **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno)** **empleado con perfil de** **GERENTE DE GESTIÓN DE PROYECTOS** con el dominio de herramientas relacionado con el servicio de Centros de Contacto, para tal efecto 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 vigente a nombre del personal propuesto para este perfil como Project Manager Professional emitido por el Project Management Institute  - Certificación vigente a nombre del personal propuesto para este perfil 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 \_\_\_puntos.  Se otorgarán \_\_\_puntos al licitante que acredite que cuenta con **1 (uno)** **empleado 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 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**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **2 (dos)** **empleados con perfil de** **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con el dominio de herramientas relacionado con el servicio de Centros de Contacto, para tal efecto deberá presentar:  Certificado en ITIL V3 al menos fundations, vigente a nombre del personal propuesto para este perfil.  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 \_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_ al licitante que acredite que cuenta **2 (dos)** **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con Certificado en ITIL V3 al menos fundation  No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta **2 (dos)** **ANALISTA DE MESA DE AYUDA** con Certificado en ITIL V3 al menos fundation.  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. |  |
| **INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN.**  El licitante deberá demostrar que cuenta con **2 (dos)** **empleados con perfil de** **INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN** con el dominio de herramientas relacionado con el servicio de Centros de Contacto, para tal efecto deberá presentar:  Diploma, certificación o constancia de por lo menos 2 de los cursos enlistados a continuación:  o Procesos de Capacitación.  o Administración efectiva en Centros de Contacto.  o Liderazgo y coaching.  Deberá presentar:  - Certificado CONOCER en el estándar de competencias EC0217.01,  vigente a nombre del personal propuesto para este perfil  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 \_\_\_puntos.  Se otorgarán \_\_\_puntos al licitante que acredite que cuenta con **2 (dos)** **INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN** que cuenten con 2 diploma, certificación o constancia de los cursos listados anteriormente y el Certificado CONOCER en el estándar de competencias EC0217.01.  No se otorgarán puntos a quien no acredite que cuenta con **2 (dos)** **INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN** que cuenten con 2 diploma, certificación o constancia de los cursos listados anteriormente y el Certificado CONOCER en el estándar de competencias EC0217.01.  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. |  |
| **I.B. CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA. \_\_\_\_PUNTOS.** | | |
| **ASOPECTO A EVALUAR** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS** |
| **I.B.1. CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS.** | Se otorgarán puntos al licitante que demuestre que cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se deriven 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 son 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).  Como máximo se otorgarán \_\_\_\_ puntos.  Se otorgará \_\_ punto si acredita contar con ingresos anuales de ente 5% y 10% del monto de su propuesta económica.  Se otorgarán \_\_\_ puntos si acredita contar con ingresos anuales de mas del 10% y hasta el 15% de su propuesta económica.  Se otorgarám \_\_\_ puntos a quien acredite ingresos anuales del más de 15% y hasta el 20% de su propuesta económica.  No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación o que ésta no cumpla con lo requerido. |  |
| **I.B.2. CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO** | 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 o facturas con la que asegure que cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión del bien, lo anterior a efecto de acreditar 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 \_\_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_\_ 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, acreditando mediante la documentación requerida en el presente punto que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio de centro de contacto con una capacidad de al menos **400** posiciones funcionales.  Se otorgarán \_\_\_\_\_ 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, acreditando mediante la documentación requerida en el presente punto que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio de centro de contacto con una capacidad de entre **300 y 399** posiciones funcionales.  Se otorgarán \_\_\_\_ 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, acreditando mediante la documentación requerida en el presente punto que cuenta con los equipos e infraestructura necesaria mínima a utilizar para la prestación del servicio de centro de contacto con una capacidad de entre **200 y 299** posiciones funcionales.  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. Capacidad de interacciones mensuales en horarios hábiles establecidos por las campañas.   Como máximo se otorgarán \_\_\_ puntos.  Se otorgarán \_\_\_ 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 \_\_\_ 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 \_\_\_\_ 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. |  |
| **I.C. PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD – \_\_\_PUNTOS.** | | |
| **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | | **PUNTOS** |
| 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:   1. Relación del personal con capacidades diferentes, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses. 2. 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.  Se otorgarán 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. \_\_\_ PUNTOS.** | | |
| **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | | **PUNTOS** |
| 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.  Como máximo se otorgarán puntos.  Se otorgarán 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. \_\_\_PUNTOS.** | | |
| **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | | **PUNTOS** |
| EL LICITANTE deberá acreditar haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.  Como máximo se otorgarán \_\_\_\_ puntos.  Se otorgarán 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 OBTENIDOS EN EL RUBRO I. CAPACIDAD DEL LICITANTE** | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **RUBRO II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE \_\_\_PUNTOS** | |
| **SUBRUBRO II.A. EXPERIENCIA DEL LICITANTE \_\_\_PUNTOS** | |
| **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS** |
| El LICITANTE deberá acreditar que cuenta con experiencia comprobable de mínimo 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 de la misma naturaleza de los que son objeto del presente procedimiento de contratación, mediante la presentación de contratos.  Para acreditar la experiencia, el licitante presentará mínimo 5 (cinco) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con institución pública o empresa privada completos, legibles y firmados, en caso contrario no serán susceptibles de ser evaluados, 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 de la misma naturaleza a los requeridos en este procedimiento, en caso de existir, deberán exhibir los anexos y los convenios modificatorios, 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, para tener certeza de su celebración.  Tratándose de contratos con entes públicos es más fácil comprobar su veracidad o autenticidad mediante comunicación con la entidad o dependencia contratante o a través de consulta en la Plataforma Compras MX.  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 folio consecutivo de estos.  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 o cualquier otro documento que acredite la relación contractual y la prestación de servicios similares, podrán estar vigentes o concluidos a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones, también se aceptarán contratos o pedidos plurianuales de los cuales sólo se 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.  Se entenderá por prestación de servicios de la misma naturaleza aquellos contratos que provean 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 puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite 5 (cinco) años o más de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite 4 (cuatro) años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite 3 (tres) años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite 2 (dos) años de experiencia.  Se otorgarán \_\_\_ 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. \_\_\_PUNTOS.** | |
| **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS** |
| El licitante deberá acreditar el mayor número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio o cualquier otro documento que acredite la relación contractual y la prestación de servicios similares con anexos, completos y legibles, con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en el presente 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 y firmados, en caso contrario no serán susceptibles de ser evaluados, los cuales deberán estar 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 características específicas y en condiciones similares 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, para tener certeza de su celebración.  Tratándose de contratos con entes públicos es más fácil comprobar su veracidad o autenticidad mediante comunicación con la entidad o dependencia contratante o a través de consulta en la Plataforma Compras MX.  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.  Como máximo se otorgarán \_\_\_\_puntos.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite 10 (diez) contratos,  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite 9 (nueve) contratos,  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite 8 (ocho) contratos,  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite 7 (siete) contratos,  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que acredite 6 (seis) contratos,  Se otorgarán \_\_\_ 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.  No se otorgarán puntos al licitante que no acredite la documentación evidencia con sus características. |  |
| **TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS EN EL RUBRO II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **RUBRO III. PLAN DE TRABAJO \_\_\_PUNTOS** | |
| **SUBRUBRO III.A. METODOLOGÍA \_\_\_PUNTOS** | |
| **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS** |
| 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.   La metodología deberá contemplar al menos las siguientes fases:   1. Trabajos preparatorios y análisis documental. 2. Mesas de trabajo y análisis de las debilidades y fortalezas del proyecto. 3. Establecimiento de objetivos y acciones. 4. Elaboración de plan de actuación, seguimiento y evaluación, debiendo expresar el licitante los procesos y procedimiento que utilizará para prestar el servicio solicitado.   Este documento deberá estar firmado por el representante o apoderado legal de la empresa e indicar la forma en la que el licitante logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.  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 puntos.  Se otorgarán 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. |  |
| **SUBRUBRO III.B. PLAN DE TRABAJO \_\_\_PUNTOS** | |
| **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS** |
| El licitante deberá presentar un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente procedimiento de contratación, 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.  **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 \_\_\_ puntos  Se otorgarán 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. |  |
| **SUBRUBRO III.C. ESQUEMA ESTRUCTURAL \_\_\_PUNTOS** | |
| **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS** |
| **III.C.1. PLANTILLA Y ORGANIGRAMA**  El licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:   * Un Organigrama completo y detallado de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo y en la plantilla de recursos humanos. (deberá incluir a todo el personal propuesto en el Apartado I.A.1.- EXPERIENCIA DEL PERSONAL.) * La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación de 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 propuesto en el Apartado I.A.1.- EXPERIENCIA DEL PERSONAL.)   Como máximo se otorgará \_\_\_ puntos.  Se otorgará puntos 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.C.2. MATRIZ DE ESCALACIÓN**  El licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:  Matriz de escalación deberá contener al menos, lo siguiente:   1. Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato del Instituto; 2. Nivel de Escalamiento interno del licitante. 3. Los tiempos definidos de atención y solución a fallas en el servicio 4. Medios de contacto electrónico (correo electrónico) 5. Teléfonos fijos 6. Teléfonos celulares   El personal que el licitante indique en su matriz de escalación deberá corresponder con el personal propuesto en el Apartado I.A.1.- EXPERIENCIA DEL PERSONAL.  El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.  Como máximo se otorgará \_\_\_ punto.  Se otorgará 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. |  |
| **TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS EN EL RUBRO III. PLAN DE TRABAJO \_\_\_PUNTOS** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **RUBRO IV. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS \_\_\_PUNTOS** | |
| **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS** |
| A efecto de acreditar el cumplimiento de los contratos concluidos por el licitante, se requiere presentar copia de máximo 6, contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios de la misma naturaleza prestados con anterioridad que hubieren sido contratados por alguna dependencia, entidad o cualquier otra persona, así como respecto a cada uno de ellos el documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento.  Los documentos con los que se acredite este rubro deberán contener los datos con los que se pueda verificar fehacientemente el cumplimiento y deberán estar directamente relacionados con los contratos presentados, debiendo contener los datos que permitan vincularlos a los contratos que se exhiban.  Tratándose de las cartas de satisfacción del contratante que presente el licitante para acreditar el cumplimiento total de obligaciones de un contrato, deberá ser emitida por su representante legal o la persona *encargada* de la administración y verificación del contrato, donde manifieste expresamente el cumplimiento total de la obligación.  Los contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre indicando número de contrato, nombre del cliente, vigencia y documento con el que acredita su cumplimiento (pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito) y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos.  tratándose de contratos celebrados con particulares, se debe entregar, además, la última factura vigente de pago para tener certeza de su celebración.  Tratándose de contratos con entes públicos es más fácil comprobar su veracidad o autenticidad mediante comunicación con la entidad o dependencia contratante o a través de consulta en la Plataforma Compras MX.  En el caso de que se presenten documentos de liberación de fianza diferentes a los contratos presentados en el rubro de Experiencia y Especialidad del Licitante, estos deberán ser acompañados por los contratos correspondientes y sus anexos.  Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas públicas o privadas y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2015.  En caso de que el licitante presente más de seis documentos en el que se haga constar la cancelación de la garantía de cumplimiento, la manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones contractuales o cualquier otro documento con el que se corrobore dicho cumplimiento, por ejemplo, actas de entrega recepción final de los trabajos, actas finiquito, etc. acompañados del contrato respectivo, sólo se evaluarán los primeros seis documentos presentados en su proposición técnica, considerando el folio de estos.  No se aceptará la presentación de contratos celebrados entre filiales o empresas que pertenezcan al mismo grupo empresarial  Los servicios descritos en los contratos deberán ser de la misma naturaleza y caracteríssticas al objeto de este proceso de contratación, entendiéndose por misma naturaleza y caracterísitcas los 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 \_\_\_ puntos  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 6 (seis) contratos.  Se otorgarán \_\_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 5 (cinco) contratos.  Se otorgarán \_\_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 4 (cuatro) contratos.  Se otorgará \_\_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 3 (tres) contratos.  Se otorgará \_\_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 2 (dos) contratos.  Se otorgará \_\_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 1 (uno) contrato.  No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este rubro conforme lo requerido. |  |
| **TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS EN EL RUBRO III. PLAN DE TRABAJO \_\_\_PUNTOS** |  |

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.

## Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.

## 

## Registros.

* REPSE Registro de Prestadores de Servicios Especializados u Obras Especializadas.
* Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que deberá aparecer el personal ofertado que se encuentre vigente.

## Normas Oficiales Mexicanas, Estándar (antes mexicana) internacional, de referencia

EL LICITANTE deberá ofertar el Servicio de CCIMSS Ciudad de México cumpliendo con la normatividad requerida para tal efecto en el presente Anexo Técnico, para acreditarlo deberá incluir en su propuesta técnica las siguientes certificaciones vigentes y a nombre de EL LICITANTE:

o ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.

o ISO 27001:2022 Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información.

o ISO 22301:2019 Sistemas Gestión de Continuidad del Negocio.

o ISO 18295-1:2017 Centros de Contacto con el Cliente.

o Modelo Global de Calidad para Interacción con Clientes vigente, emitido por EL Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT).

EL LICITANTE deberá incluir liga, link o código QR del sitio web de la entidad certificadora correspondiente en los cuales se pueda consultar y validar el certificado proporcionado por el licitante.

## 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.

## Visitas a las instalaciones institucionales.

No Aplica

## Visitas a las instalaciones de los licitantes.

No Aplica

## Penas convencionales y deducciones.

El Administrador del Contrato determinara las penas convencionales y deducciones al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el licitante adjudicado respecto a las campañas que les corresponden y que integran el contrato, las cuales han incluido los casos en que serán aplicables, así como el límite de incumplimientos a partir del cual se procederá a la cancelación total o parcial del servicio o conceptos no entregados, proporcionados en las condiciones establecidas, o bien, a rescindir el contrato.

Las penas convencionales y deducciones serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del CCF, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente. Las cuáles son establecidas en el presente documento.

1. La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para entregar los bienes o iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.
2. En el caso de las deducciones, deberá determinarse en el contrato o pedido cual es o son los conceptos u obligaciones objeto de ésta, la causa por la cual se debe aplicar y el monto o forma en que se debe calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del 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 a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

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

Dónde:

%d =porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

Pca = pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso.

vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (1%) por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

La aplicación de las Penas Convencionales será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios de la siguiente manera, por lo que el Proveedor deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las posibles penas convencionales establecidas a continuación:

| **INDICADOR** | **NIVEL DE SERVICIO** | **PENALIZACIÓN** |
| --- | --- | --- |
| **Para cada campaña:**  Entrega de la infraestructura física y tecnológica configurada para brindar la funcionalidad solicitada, incluyendo presentar la documentación que avale los licenciamientos y polizas de mantenimiento vigentes correspondientes a la solución tecnológica ofertada por el licitante.  Asi mismo, el proveedor deberá demostrar cada mes durante la vigencia del servicio, la documentación que avale que mantiene vigentes los licenciamientos y polizas de mantenimiento correspondientes. | 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. | 1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.  La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:  Pca = (%d)(nda)(vspa)  Dónde:  **%d =**porcentaje determinado 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 notificacion del fallo. | 1% por cada día de atraso en el inicio de la operación y durante la vigencia de los servicios por cada campaña sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.  (se descontaran 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:  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. | Por día natural fuera del plazo señalado:  No aplicar el borrado seguro en la totalidad de las computadoras personales en el instituto y servidores de cómputo de la campaña establecida posterior a los 10 días hábiles siguientes a al retiro de operación del equipo o a la finalización del servicio | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.  La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:  Pca = (%d)(nda)(vspa)  Dónde:  **%d =**porcentaje determinado 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 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. |
| Elaboración, implementación y entrega de los procesos, necesarios para la operación y administración nuevos proyecto 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 \_\_\_ días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto. | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.  La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:  Pca = (%d)(nda)(vspa)  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.  **ca=** pena convencional aplicable.  **nda =** número de días de atraso.  **vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| Actualización, implementación y entrega de los procesos, necesarios para la operación y administración mapeados y documentados de acuerdo a la norma ISO9001:2015 e ISO27001:2022 | Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos actualizados posterior a los \_\_\_ días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto. | 1% por cada día de atraso sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.  La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:  Pca = (%d)(nda)(vspa)  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.  **ca=** 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. | Por cada día natural de atraso en la entrega de los procesos posterior a los 30 días naturales contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de inicio de un nuevo proyecto. |
| 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 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. |

En caso de no iniciar la totalidad de la atención a usuarios de los servicios de centro de contacto a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el presente documento, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día posterior a la notificación el fallo) por causas atribuibles al licitante, el Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

Los incumplimientos señalados en la tabla anterior se acreditarán a través de la presentación por parte del Instituto de documentación o cualquier medio de transmisión en donde se acredite (se reciba queja formal/se cuente con información externa) que el proveedor incurrió en los conceptos descritos, haciéndose acreedor a la pena convencional correspondiente.

El Instituto se reserva el derecho de rescindir el contrato con el proveedor cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que el proveedor haya incurrido.

Para todas las campañas se aplicarán las penalizaciones descritas anteriormente, además de las señaladas en los Apéndices de cada campaña:

* **Deductivas**

De conformidad con lo establecido en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

La aplicación de deductivas deberá cumplir con lo establecido en el artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

*“Artículo 97.- Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente. Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y* ***sin que cada concepto de deducciones exceda a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato.***

*…”*

Cabe señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto total del contrato que en su momento sea adjudicado.

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** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos) de acuerdo con medio de captación | Semanal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas). | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los reportes de detalle de Interacción (telefonía, medios electrónicos), de acuerdo con el medio de captación, deben de ser entregados por parte del Proveedor al segundo día hábil, antes de las 11:00 horas, posterior al corte de la semana calendario y mes correspondiente.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del reporte Detalle de Interacción.  2. [(Días de atraso en la entrega del reporte Detalle de Interacción) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Reporte de Agendamiento CMT | Quincenal y Mensual (al segundo día hábil posterior al corte, antes de las 11:00 horas). | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los reportes de de Agendamiento CMT, deben de ser entregados por parte del Proveedor al segundo día hábil, antes de las 11:00 horas, posterior al corte de la quincena calendario.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del reporte de Agendamiento CMT.  2. [(Días de atraso en la entrega del reporte de de Agendamiento CMT) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Reporte de encuestas de satisfacción | Quincenal (al segundo día hábil posterior al corte –antes de las 11:00 horas) | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los reportes de encuestas de satisfacción, deben de ser entregados por parte del Proveedor al segundo día hábil, antes de las 11:00 horas, posterior al corte de la quincena calendario.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del reporte de encuestas de satisfacción.  2. [(Días de atraso en la entrega del reporte de encuestas de satisfacción) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Reporte de Niveles de Servicio | Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00) | 0.2% por cada hora de atraso | 3% | Los reportes de Niveles de Servicio, deben ser entregados por parte del proveedor al día hábil vencido, antes de las 11:00 horas.  1. [(Hora en que se entregó el reporte) – (Nivel de Servicio a cumplir)] = Horas de atraso en la entrega del reporte de Reporte de Niveles de Servicio  2. [(Horas de atraso en la entrega del reporte de Reporte de Niveles de Servicio) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Reporte de Rotación de personal | Mensual (7 días hábiles posterior a la fecha que se reporta antes de las 11:00 horas en sus diferentes medios de atención) | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los reportes de rotación de personal deben de ser entregados por parte del Proveedor dentro de los 7 días hábiles posteriores a la fecha que se reporta, antes de las 11:00 horas, posterior al mes correspondiente.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del reporte de rotación de personal.  2. [(Días de atraso en la entrega del reporte de rotación de personal) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Reporte de contactación de llamadas de salida | Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas) | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los Reportes de contactación de llamadas de salida, deben de ser entregados por parte del Proveedor al segundo día hábil, antes de las 11:00 horas, posterior al corte del mes calendario correspondiente.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del Reporte de contactación de llamadas de salida.  2. [(Días de atraso en la entrega del Reporte de contactación de llamadas de salida) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio) | Diario (a día hábil vencido -antes de las 11:00 horas-) | 0.2% por cada hora de atraso | 3% | Los reportes de Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio), deben ser entregados por parte del proveedor al día hábil vencido, antes de las 11:00 horas.  1. [(Hora en que se entregó el reporte) – (Nivel de Servicio a cumplir)] = Horas de atraso en la entrega del reporte de Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)  2. [(Horas de atraso en la entrega del Reporte de Buzón de llamadas (fuera de la ventana de servicio)) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P | Semanal (al primer día hábil –antes de las 11:00 horas) | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los Reportes de tiempos de conexión de usuarios PS-P, deben de ser entregados por parte del Proveedor el primer día hábil, antes de las 11:00 horas, posterior al corte de la semana calendario y mes correspondiente.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P.  2. [(Días de atraso en la entrega del Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I | Semanal (al primer día hábil –antes de las 09:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención). | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los Reportes de tiempos de conexión de usuarios PS-I, deben de ser entregados por parte del Proveedor el primer día hábil, antes de las 09:00 horas, posterior al corte de la semana calendario y mes correspondiente.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I.  2. [(Días de atraso en la entrega del Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán y Bitácora de Fallas. | Mes vencido (dentro de los primeros 7 días naturales) | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los Reportes de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán y Bitácora de Fallas, deben de ser entregados por parte del Proveedor dentro de los primero 7 días naturales, posterior al mes correspondiente.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán y Bitácora de Fallas.  2. [(Días de atraso en la entrega del Reporte de disponibilidad, Acceso a la Infraestructura y Aplicaciones del CCIMSS Morelia, Michoacán y Bitácora de Fallas.) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Memoria Técnica | 30 (treinta) días naturales posteriores al inicio de la prestación del servicio y actualizada de manera trimestral o 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte de EL LICITANTE. | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | El reporte Memoria Técnica, debe ser entregado por parte del Proveedor a los 30 días naturales posterior al inicio de la prestación del servicio y actualizado de manera trimestral o 15 días naturales posterior a algún cambio sustancial de la infraestructura.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega de la Memoria Técnica.  2. [(Días de atraso en la entrega del reporte Memoria Técnica) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña. | Como parte de la propuesta, así como actualizable cada mes calendario posterior al inicio de la prestación del servicio y actualizada a más tardar, cada 15 días naturales posteriores a algún cambio sustancial de la infraestructura con la que se brinda el servicio por parte de EL LICITANTE | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los reportes Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña, deben de ser entregados por parte del Proveedor al día 15 hábil, posterior a algún cambio sustancial de la infraestructura.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del reporte Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.  2. [(Días de atraso en la entrega del reporte Entregable de componentes habilitadores para Posiciones de Servicio Propias (PS-P) por campaña.) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Histórico de interacciones. | Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas para Derechohabiente y Contribuyente en sus diferentes medios de atención) | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los reportes de detalle de Histórico de interaccione, deben de ser entregados por parte del Proveedor al segundo día hábil, antes de las 11:00 horas, posterior al corte del mes correspondiente.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del reporte Histórico de interacciones.  2. [(Días de atraso en la entrega del reporte Histórico de interaccione) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Bitácora estadística de correlación | Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas) | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los reportes de Bitácora estadística de correlación, deben de ser entregados por parte del Proveedor al segundo día hábil, antes de las 11:00 horas, posterior al corte del mes correspondiente.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del reporte Bitácora estadística de correlación.  2. [(Días de atraso en la entrega del reporte Bitácora estadística de correlación) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Análisis de comportamiento y estacionalidad | Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas) | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los reportes de Análisis de comportamiento y estacionalidad, deben de ser entregados por parte del Proveedor al segundo día hábil, antes de las 11:00 horas, posterior al corte del mes correspondiente.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del reporte Análisis de comportamiento y estacionalidad.  2. [(Días de atraso en la entrega del reporte Análisis de comportamiento y estacionalidad) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR). | Estos reportes deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia. | 0.2% por cada hora de atraso | 3% | Los Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR) deben ser entregados por parte del proveedor en un máximo de 24 horas naturales despuesta de presentada la incidencia.  1. [(Hora en que se entregó el reporte) – (Nivel de Servicio a cumplir)] = Horas de atraso en la entrega del Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).  2. [(Horas de atraso en la entrega del Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR)) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR). | Estos reportes deberán ser entregados en un máximo de 24 Horas naturales después de presentada la incidencia. | 0.2% por cada hora de atraso | 3% | Los Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR) deben ser entregados por parte del proveedor en un máximo de 24 horas naturales despuesta de presentada la incidencia.  1. [(Hora en que se entregó el reporte) – (Nivel de Servicio a cumplir)] = Horas de atraso en la entrega del Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR).  2. [(Horas de atraso en la entrega del Reportes Post-Mortem de incidentes o fallas Relevantes (RIR)) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Presentación de Indicadores | Semanal, Quincenal y Mensual (al segundo día hábil –antes de las 11:00 horas.) | 0.2% por cada día hábil de atraso | 5% | Los reportes de encuestas de satisfacción, deben de ser entregados por parte del Proveedor al segundo día hábil, antes de las 11:00 horas, posterior al corte de la quincena calendario.  1. [(Total de días en los que se realizó la entrega) – (nivel de servicio a cumplir)] = Días de atraso en la entrega del reporte de encuestas de satisfacción.  2. [(Días de atraso en la entrega del reporte de encuestas de satisfacción) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual)] = Importe a deducir en factura |
| Porcentaje de abandono de llamadas telefónicas, chat, correo electrónico durante la vigencia del servicio. | Menor o igual al 5% mensual | 0.005 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 antes de los 20 segundos | 0.005 por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio | 5% | El concepto de tiempo de atención es: que un usuario ha pretendido acceder al CCIMSS por la vía telefónica y por algún motivo su llamada fue respondida después de veinte segundos.  Para medir y aplicar la deductiva se utilizarán las siguientes fórmulas:  1. [(Total de llamadas atendidas - total de llamadas atendidas después de veinte segundos) / ( total de llamadas atendidas)] \* 100 = Llamadas demoradas  2. (Nivel de servicio a cumplir \* 100) - (llamadas demoradas) = Llamadas no atendidas en tiempo a deducir  3. (Llamadas no atendidas en tiempo a deducir) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura |
| Tiempo de respuesta de chat y correos electrónicos | Mayor o igual al 95% de total de los chat y correos electrónicos recibidos en horario de servicio. | 0.002 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 | 0.002 de la factura mensual de la campaña, por cada punto porcentual de incumplimiento de nivel de servicio. | 2% | El indicador evalúa el porcentaje de transferencia a encuestas de satisfacción (opinión del servicio) por campaña que califique al PS-I.  El licitante deberá proporcionar las herramientas electrónicas para la recolección de la información relativa a este indicador, debiendo ser la información corroborable por parte del personal del Instituto a través de las herramientas electrónicas mediante la emisión de los reportes correspondientes.  1. [(Total de conversaciones transferidas a encuestas / (total de conversaciones atendidas - total de conversaciones transferidas a segundo nivel - total de llamadas colgadas por el peticionario - transferencias entre campañas))] \* 100= Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas  2. (Nivel de servicio a cumplir \*100) – (Nivel de servicio alcanzado en transferencia de encuestas) = Transferencia encuestas a deducir  3. (Transferencia encuestas a deducir) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura |
| Satisfacción del usuario en el Servicio Telefónico, Chat y Correo Electrónico otorgados por PS-I y PS-I Especializado | 85% de respuestas afirmativas de Satisfacción | 0.005 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.  El cálculo se realizará sobre el total de las llamadas transferidas para encuesta.  1. [(Total de respuestas afirmativas) / (total de respuestas afirmativas y negativas)] \* 100= Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio  2. (Nivel de servicio a cumplir \*100) – (Nivel de servicio alcanzado en satisfacción de servicio) = Satisfacción del servicio a deducir  3. (Satisfacción del servicio a deducir) \* (Deductiva) \* (Valor de porcentaje del nivel de servicio dentro de la facturación mensual) = Importe a deducir en factura |
| Calidad de operación | Mayor o igual a 95% de la meta de calidad | 0.003 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 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 punto porcentual o fracción de incumplimiento de nivel de servicio:  Para el resto de las campañas 1% de facturación mensual. | 20% | La disponibilidad del servicio se refiere al tiempo diario que debe estar disponible el servicio por cada uno de los canales de atención para los usuarios del CCIMSS.  Es decir este nivel se aplica:  Cuando la atención a llamadas, chat y correo electrónico se interrumpan por causas de falla en algún componente de la solución propuesta para el servicios del CCIMSS. Esto es, cuando cualquiera de los elementos de hardware o software que brindan la solución de atención a las campañas CCIMSS y que conforman la solución propuesta por el proveedor del servicio no se encuentre disponible para la prestación de servicio.  Por cada bloque o fracción fuera de este nivel de servicio se aplicará la deductiva establecida. |
| En caso de presentarse por parte del Proveedor cambios a la solución propuesta, en su plataforma operativa, o en su solución tecnológica sin autorización por escrito por parte del administrador del contrato. | 100% | 1% | 20% | 1% de la facturación mensual promedio durante la vigencia de cada campaña por cada día natural de atraso |
| Soportes de facturación deficientes  (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 | 0.002 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 del servicios) deficiente  (en todos los casos, se refiere a inconsistencias en número de unidades de servicio facturables vs soportes documentales) | 100% de la información solicitada en Anexo Técnico | 0.002 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 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 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 General 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.

## 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.

## Garantías de anticipos y cumplimiento de contrato.

**Garantía de cumplimiento de contrato**

**“EL PROVEEDOR”** para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor de **“EL INSTITUTO”.**

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4, inciso j y 5.5.5.10 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

De conformidad con el Artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será divisible y se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

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.

## Forma de Pago

El pago de los servicios se efectuará de manera mensual en pagos progresivos y en pesos mexicanos, y no habrá anticipo.

## 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 pago se realizará 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 13:00 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.

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio, previa verificación del Administrador del Contrato, quienes verificarán y validarán el cumplimiento de los niveles de servicio de la campaña respectiva, con base en los reportes entregables señalados en el Anexo Técnico y sus Apéndices. y determinarán los montos de facturación correspondiente a fin de que se proceda a realizar la determinación mensual de los montos de las penas convencionales, deducciones y facturación.

Para lo anterior, el Administrador de Contrato emitirá el “Acta administrativa de entrega-recepción mensual del Servicio de Centros de Contacto”, la periodicidad del acta deberá ser mensual a partir de la firma del contrato del servicio solicitado y deberá realizarse dentro de los 15 días naturales posteriores al cierre de mes.

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.

## Otorgamiento de Anticipo

No Aplica

## Aviso de privacidad

## Confidencialidad

El Instituto y el Proveedor convienen en considerar como confidencial todo material impreso o electrónico con todos los datos, grabaciones, programas de cómputo o cualquier otro material impreso o electrónico que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados con motivo de la prestación del presente servicio.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto Mexicano del Seguro Social para la ejecución del servicio que preste al Proveedor y sea propiedad exclusiva del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Por lo anterior, el Proveedor reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general ningún medio, conforme el plazo señalado en La nueva Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada el 20 de marzo de 2025 y vigente desde el 21 de marzo de 2025 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:

o 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.

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

o De no cumplir con alguna de esas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó el Proveedor, en los términos del contrato que al efecto se suscriba.

Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en esta contratación, comprometiéndose a observar y cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico y sus Apéndices.

El Instituto y el Proveedor convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación e información:

• Aquella que sea conocida públicamente.

• La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente anexo en forma confidencial.

• La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato o la que genere o desarrolle el Proveedor en su centro de desarrollo.

• Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.

• La que, de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa, deba ser suministrada a terceras personas.

Toda la información que el Instituto proporcione al Proveedor para la prestación del servicio no otorgará a este la titularidad o derechos de autor o de cualquier otra naturaleza.

El proveedor deberá suscribir una cláusula de confidencialidad que se incluirá en el contrato de servicios que se celebre entre el Instituto y el Proveedor, así como los que se celebren entre proveedor y su personal, acorde a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, a los cuales tendrán acceso con motivo del presente servicio. En dicha cláusula se incluirán entre otros requisitos los establecidos en la Ley General 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 General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en los Lineamientos de Protección de Datos Personales vigentes y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como los demás ordenamientos legales que resulten aplicables, para lo cual el proveedor se obliga a elaborar y presentar al momento de formular su propuesta técnica, un “Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP)”, el cual deberá cumplir con los supuestos normativos que permitan salvaguardar y asegurar la protección de los datos personales que en su caso sean proporcionados por el Instituto.

Para la elaboración del SGSDP deberán considerarse las disposiciones establecidas en materia de seguridad de datos personales, incluyendo las administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obrarán en los archivos del proveedor contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Así mismo dicho documento deberá contener como mínimo lo siguiente:

**A. Alcances y objetivos de la gestión de los datos personales;**

Al desarrollar este punto, el proveedor deberá considerar que el Instituto únicamente le entregará el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del servicio. Así mismo deberá contemplar que el objetivo de la gestión de dichos datos personales es exclusivamente poder contactar a estos usuarios a efecto de aplicarles la referida encuesta.

**B. Política de gestión de datos personales.**

El licitante, al momento de elaborar su política de gestión relacionada con los datos personales que el Instituto le entregará, deberá asumir el compromiso formal y por escrito de orientar dicha política de forma tal que se garantice la utilización de dichos datos a efecto de aplicarles la encuesta de calidad relacionada con este servicio, así como también se asegure su conservación, seguridad y su eliminación una vez concluida la relación contractual entre las partes.

**C. Funciones y obligaciones de quienes traten los datos personales.**

Del personal del proveedor que materialmente realiza las llamadas:

Su función será la de realizar las llamadas a los usuarios del servicio, utilizar únicamente estos datos personales para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que tendrán acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o transferirlos a cualquier persona.

Del personal del proveedor que supervise el levantamiento telefónico:

Su función será la de supervisar la forma en la que se desarrollan las llamadas a los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad. Tendrán las obligaciones siguientes: verificar que el personal que supervisan únicamente utilice los datos personales a los que tienen acceso para realizar las llamadas a los referidos usuarios con propósito de que contesten dicha encuesta, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que también tendrán acceso y verificar que el personal que supervisan se abstenga de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

Del demás personal del proveedor que participe en la encuesta:

Las funciones de dicho personal serán determinadas por el propio Proveedor de acuerdo con la organización interna de su empresa. No obstante este personal tendrá las siguientes obligaciones: utilizar los datos personales de los usuarios del servicio que sean puestos bajo su conocimiento, con motivo de su labor dentro de la empresa, exclusivamente para lograr como fin la aplicación de encuestas de calidad dirigidas estos usuarios, guardar absoluta confidencialidad respecto de estos datos personales a los que podrán tener acceso y abstenerse de copiar por cualquier medio dichos datos personales y/o de transferirlos a cualquier persona.

**D. Inventario de datos personales;**

En el desarrollo de este punto, se deberá considerar que el Instituto entregará al proveedor únicamente el nombre, teléfono (s) y correo electrónico respecto de los usuarios a los que deberá aplicar la encuesta de calidad del; estos 3 datos personales componen el inventario.

**E. Riesgos a los que están sujetos los datos personales**

Los riesgos a los que podrían estar sujetos los datos personales de los usuarios del servicio durante la aplicación de las encuestas de calidad pueden ser: que sean utilizados para fines distintos a los establecidos, que sean copiados y/o transmitidos a un tercero sin autorización expresa de sus titulares.

Es importante precisar que estos riesgos se encuentran minimizados en virtud de las obligaciones impuestas al proveedor en materia de protección de datos personales, de las penas convencionales que el propio servicio establece para el caso de incumplimiento con respecto a dichas obligaciones y por el establecimiento de las medidas de seguridad que impiden lo anterior.

**F. Medidas de seguridad.**

El Proveedor al momento de desarrollar este punto, propondrá al Instituto medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales que obraran en sus archivos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Además de las medidas propuestas por el proveedor se deberán establecer las siguientes:

F.1. Que los datos personales que le entregará el Instituto sean resguardados en un solo servidor con acceso restringido mediante contraseñas de seguridad, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico y al cual solo podrá acceder el empleado del proveedor que éste designe y cuyo nombre deberá informar por escrito al Instituto.

F.2. Implementar en los dispositivos que utilice al momento de aplicar las encuestas telefónicas el mecanismo que imposibilite al personal que realizará el levantamiento de las encuestas vía telefónica o bien al personal que lo supervisará, grabar por cualquier medio estos datos personales o efectuar un retiro no autorizado de los mismos.

F.3. Implementar protocolos de revisión aplicables a los empleados del proveedor al momento de retirarse de sus instalaciones para asegurar que no lleven consigo copia escrita o en medio óptico que contenga los datos personales que le entregará el Instituto con motivo de las presentes campañas.

3. Guardar confidencialidad respecto de los datos personales que le entregará el Instituto.

4. Suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado de la prestación del servicio una vez cumplida la relación contractual entre las partes, por lo anterior, el Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información.

5. Abstenerse de transferir en cualquier momento los datos personales que le entregará el Instituto, salvo en el caso de que el IMSS así lo determine por escrito.

## 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 Federal de Protección a la Propiedad Industrial. En el entendido de que en el caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el Proveedor se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione. La responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa en cuanto a patentes, marcas y derechos de autor será únicamente respecto de la solución ofrecida por el Proveedor adjudicado.

## Responsabilidad Civil.

El Licitante se obliga a garantizar contra defectos de fabricación, vicios ocultos, mano de obra, infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional los insumos respecto de los servicios y solución ofertada objeto del Anexo Técnico y sus Apéndices.

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

Para acreditar lo anterior el Licitante deberá presentar como parte de su propuesta técnica las licencias de uso y pólizas de mantenimiento para todos los componentes (SW y HW) que conforma la solución tecnológica propuesta por el licitante.

El Licitante adjudicado deberá entregar copia de estas licencias y polizas de mantenimiento vigentes al IMSS, previo al inicio de la operación. En caso de incumplimiento se aplicarán las penas convencionales o en su caso las deductivas correspondientes.

# Póliza de Responsabilidad Civil.

No se requiere

# Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia.

No aplica.

# 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:

o Cita Médica Telefónica

o Código Infarto Siglo XXI

o Código Infarto La Raza

• En caso de indisponibilidad del servicio por más de 12 horas hábiles continuas en las campañas no incluidas en el párrafo anterior:

o Mesa de Servicios Tecnológicos

o Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas

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

## Área requirente.

La Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional fungirá como Administrador de Contrato y Área Requirente para el procedimiento de contratación, el cual se realizará conforme a las necesidades realizadas por las áreas usuarias:

| **Área Usuaria/Campaña** | **Nombre** | **Cargo** | **Correo electrónico institucional** | **Teléfono y extensión** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Campaña Código Infarto CMN Siglo XXI | Dr. Guillermo Saturno Chiu  Dr. Sergio Rafael Claire Guzmán  Dr. Pedro Rivera Lara. | Titular de la Dirección General de la UMAE Cardiología CMN “Siglo XXI”  Titular de la Dirección Médica de la UMAE Cardiología CMN Siglo XXI  Titular de Urgencias UMAE Cardiología CMN Siglo XXI | [guillermo.saturno@imss.gob.mx](mailto:guillermo.saturno@imss.gob.mx)  sergio.claire@imss.gob.mx  pedro.rivera@imss.gob.mx | 56 27 69 00 Ext. 22000 |
| Campaña Código Infarto CMN La Raza | Andrés García Rincón | Jefa del Departamento Clínico de Admisión Continua, UMAE Especialidades CMN La Raza SXXI | andres.garciar@imss.gob.mx | 57 27 59 00 Ext. 23000 |
| Campaña Cita Médica Telefónica | Dr. Ernesto Krug Llamas  Dra. Hortensia Vega Vega | Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel (CUPN)  Coordinadora de Programas Médios | [ernesto.krug@imss.gob.mx](mailto:ernesto.krug@imss.gob.mx)  hortensia.vega@imss.gob.mx | 57 26 17 00 Ext. 16901 |
| Campaña Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) | Lic. Arturo Ramos Ballado  C. Juan Ramón García Padilla | Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico  Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos | arturo.ramosb@imss.gob.mx  juan.garciapa@imss.gob.mx | 52 38 27 00 Ext, 12026  52 38 27 00 Ext, 12355 |
| Campaña Orientación Medica Telefónica | Dr. Ernesto Krug Llamas  Dra. Hortensia Vega Vega | Titular de la Coordinación de Unidades de Salud en el Primer Nivel  Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel (CUPN)  Coordinadora de Programas Médios | [ernesto.krug@imss.gob.mx](mailto:ernesto.krug@imss.gob.mx)  hortensia.vega@imss.gob.mx | 57 26 17 00 Ext. 16902 |
| Campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC) | Dr. Ernesto Krug Llamas | Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel (CUPN) | ernesto.krug@imss.gob.mx |  |

## Ventanilla única entre el Instituto y el Proveedor.

El Instituto señala como Ventanilla Única a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, o quien designe el titular de la CSITI, Con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio, con el propósito de ordenar las comunicaciones y entrega de documentación entre el Instituto y el Proveedor del servicio para:

• Recibir comunicaciones y documentación por parte del Proveedor del servicio dirigida a las áreas requirentes.

• Notificar a las áreas requirentes que correspondan, las comunicaciones y entregarles la documentación que reciba por parte del proveedor del servicio.

• Recibir comunicaciones y documentación por parte de las áreas requirentes dirigidas al Proveedor del servicio.

• Notificar al proveedor del servicio las comunicaciones y entregarle la documentación que reciba por parte de las áreas requirentes.

En virtud de lo anterior, no serán reconocidas las notificaciones y entrega de documentación que se realice fuera de la Ventanilla Única. La responsabilidad de la Ventanilla Única queda circunscrita a la de recibir y notificar las respectivas peticiones entre las áreas requirentes y el Proveedor del servicio. El titular de la Ventanilla Única deberá solicitar al proveedor del servicio precisiones sobre la información y documentación entregada a las áreas requirentes.

Los procedimientos previstos en este anexo entre las áreas requirentes, técnica y el Proveedor del servicio quedarán subordinadas a la Ventanilla Única en los términos descritos, por lo de manera enunciativa más no limitativa, este es el único canal para solicitar servicios, presentar facturas, notificar penalizaciones, deductivas, entre otros rubros.

## Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| Mtro. Andrés Chiguil Alvarado | Coordinador Técnico NC E1 |  | 07/01/2026 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisó y Aprobó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| Ing. Eduardo Oropeza Ortiz | Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional |  | 07/01/2026 |

-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------