

**ANEXO 1.- Especificaciones Técnicas “Gestión de Cobranza Móvil de Cartera”
Licitación Abierta mediante Sondeo de Mercado Núm. 91/GA/2015-45181.**

Índice

1 DEFINICIONES GENERALES	3
1.1 DEFINICIONES ESPECÍFICAS	3
1.2 GLOSARIO	3
2 REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR	4
2.1 OBJETO DEL SERVICIO	4
2.2 OTRAS CALIFICACIONES Y SOPORTES	4
3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	5
3.1 SITUACIÓN ACTUAL	5
3.2 PROCESOS A SOPORTAR	6
3.2.1 <i>Visita de Bienvenida</i>	7
3.2.2 <i>Ruta de Soluciones de Cobranza Social</i>	19
3.2.3 <i>Ruta de Soluciones de Cobranza Social Canal telefónico</i>	31
3.2.4 <i>Autorización de Coordinadores</i>	32
3.2.5 <i>Ruta de Soluciones de Mediación</i>	36
3.2.6 <i>Ruta de Soluciones de Cobranza Especializada</i>	37
3.2.7 <i>Ruta de Soluciones PAE Social</i>	50
3.3 TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN	52
3.4 MODELO DE SERVICIO	52
4 EVALUACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD	53
5 ALCANCE DE LOS SERVICIOS	54
5.1 DURACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS	55
5.2 GESTIÓN DE INCIDENTES	55
5.3 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, NORMATIVO Y MENOR	55
5.4 ENTREGABLES	57
6 NIVELES DE SERVICIO	58
6.1 GESTIÓN DE CLAVES DE ACCESO PARA USUARIOS	58
6.2 ATENCIÓN DE INCIDENCIAS	58
6.3 ATENCIÓN A SOLICITUDES DE REQUERIMIENTOS DE MANTENIMIENTO	59
6.4 MÉTRICAS DE NIVELES DE SERVICIO	59
6.5 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	59
7 RECURSOS HUMANOS	60
8 VIGENCIA DEL CONTRATO	60
9 FORMA DE PAGO	60
10 PENALIZACIÓN	61

11 ASIGNACIÓN DEL SERVICIO	61
12 GARANTÍAS.....	61

1 Definiciones Generales

El presente anexo contiene la descripción de conceptos, términos y acrónimos utilizados en las distintas partes que conforman el documento en su totalidad. Estas definiciones tienen valor contractual para cualquier aclaración.

1.1 Definiciones Específicas

A continuación se describen aquellos conceptos de los que se considera que, el contar con una definición específica, sirven de apoyo suficiente para la comprensión del documento en su totalidad.

Servicios de Continuidad Operativa – Se refiere a las actividades encaminadas al soporte productivo de las aplicaciones existentes.

Servicios de Mantenimiento Correctivo, Normativo y Menor – Se refiere a las actividades encaminadas al mantenimiento de las aplicaciones existentes.

1.2 Glosario

La siguiente tabla constituye un glosario con términos comunes al Servicio de Cobranza Móvil. Su contenido es enunciativo más no limitativo.

Término	Descripción
BCN	Borrón y Cuenta Nueva
CMMi	Por sus siglas en inglés, Capability Maturity Model Integration
DCP	Dictamen de Capacidad de Pago
FPP	Fondo de Protección de Pagos
INFONAVIT	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
ISO 27001	Por sus siglas en inglés. International Organization for Standardization. Es una norma internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización que describe cómo se debe gestionar la seguridad de la información en una empresa.
PAE	Procedimiento Administrativo de Ejecución
PMI	Por sus siglas en inglés, Project Management Institute
PMP	Por sus siglas en inglés, Project Management Professional
RDS	Ruta De Soluciones
RE	Recuperación Especializada
SGT	Subdirección General de Tecnología del INFONAVIT
SOC3	Por sus siglas en inglés. Service Organization Control. Nivel más alto de certificación y aseguramiento de la excelencia operacional para los Centros de Datos.
STM	Solución a Tu Medida

2 Requisitos para el proveedor

El proveedor deberá entregar el currículum vitae del Gerente Técnico en Tecnologías de Información que será asignado a la ejecución de los servicios contratados por el instituto y que cuente con una certificación en PMP vigente.

La persona propuesta deberá tener una antigüedad mínima seis (6) meses laborando para el proveedor que presente la propuesta, y esto deberá ser demostrado a través de la presentación del contrato de relación laboral vigente celebrado con el proveedor en original y copia, debidamente firmado por ambas partes.

Deberá adicionalmente, presentar la currícula del personal que será asignado a la ejecución de los servicios contratados por INFONAVIT, incluyendo en la documentación, la descripción del perfil y de las funciones que ejecutarán.

Todos los recursos presentados deberán tener una antigüedad mínima de seis (6) meses laborando para el proveedor, misma que deberá ser comprobada mediante los contratos establecidos entre el proveedor y el personal presentado para el proyecto, y esto deberá ser demostrado a través de la presentación del contrato de relación laboral vigente celebrado con el proveedor en original y copia, debidamente firmado por ambas partes.

El proveedor o su proveedor de servicios de hosting, deberá contar con certificaciones SOC2 o SOC3 e ISO27001.

El proveedor deberá mostrar la funcionalidad de sus aplicativos y cumplir con la totalidad de los procesos especificados en este Anexo Técnico.

El proveedor asumirá toda la responsabilidad sobre el personal que emplea, sin que exista vínculo laboral alguno con INFONAVIT. Por lo tanto, la dependencia jurídica y funcional de estos trabajadores será del proveedor.

2.1 Objeto del Servicio

El proveedor oferente deberá proporcionar a la Institución, una solución integrada de servicios para la Gestión de Cobranza Móvil de Cartera y, deberá cubrir los siguientes aspectos:

- Servicios profesionales de optimización, desarrollo, soporte y mantenimiento de los aplicativos, programas y procesos relacionados con el proceso de Gestión de Cobranza Móvil de Cartera.
- Servicios de administración y soporte técnico y funcional a la comunidad de agencias y asesores de cobranza a nivel nacional contratados por el proveedor a fin de cubrir en su totalidad, el proceso de Gestión de Cobranza Móvil de Cartera.
- Servicios de capacitación y seguimiento a la operación.

2.2 Otras calificaciones y soportes

Para darle certeza al Instituto de las capacidades y conocimiento del proveedor en las actividades básicas de administración de proyectos, se le requiere lo siguiente:

- Contar con al menos un (1) recurso propio con certificación en PMP (Project Management Professional) asignado al proyecto durante la vigencia del contrato

3 Especificaciones Técnicas

3.1 Situación actual

El INFONAVIT tiene la necesidad de soportar y dar continuidad a los procesos de Gestión de Cobranza Social y Recuperación Especializada mediante una plataforma tecnológica móvil que pueda ser utilizada por las Agencias de Cobranza. El proyecto de Gestión de Cobranza Móvil inició en Abril del 2010 y ha evolucionado de acuerdo con las necesidades del negocio, siempre soportando la optimización y reingeniería de procesos generados en el Instituto. A continuación se describe la situación actual de cada una:

El proyecto es utilizado por 2 principales áreas usuarias:

Cobranza Social

La Gerencia de Cobranza Social requiere la implementación de los siguientes procesos:

- Ruta de Soluciones de Cobranza (Cobranza Social) con soluciones y acciones.
- Ruta de Soluciones para canal telefónico
- Autorización de coordinadores
- Canal de comunicación con el Acreditado vía SMS (Mensajes de Texto).
- Visita de Bienvenida

En los procesos anteriores intervienen alrededor de:

- 270 oficinas de Agencias de Cobranza, Promotores y/o Nuevos Talentos
- 2,000 Asesores de Cobranza utilizando aplicación móvil y/o WEB

Recuperación Especializada

En la Gerencia de Recuperación Especializada se requiere de la implementación de los siguientes procesos:

- Ruta de Soluciones de Cobranza (Recuperación Especializada) con Solución de Cobranza y, acciones distintas a una solución
- Mediación
- Proceso Administrativo de Ejecución (PAE) para recuperación de vivienda

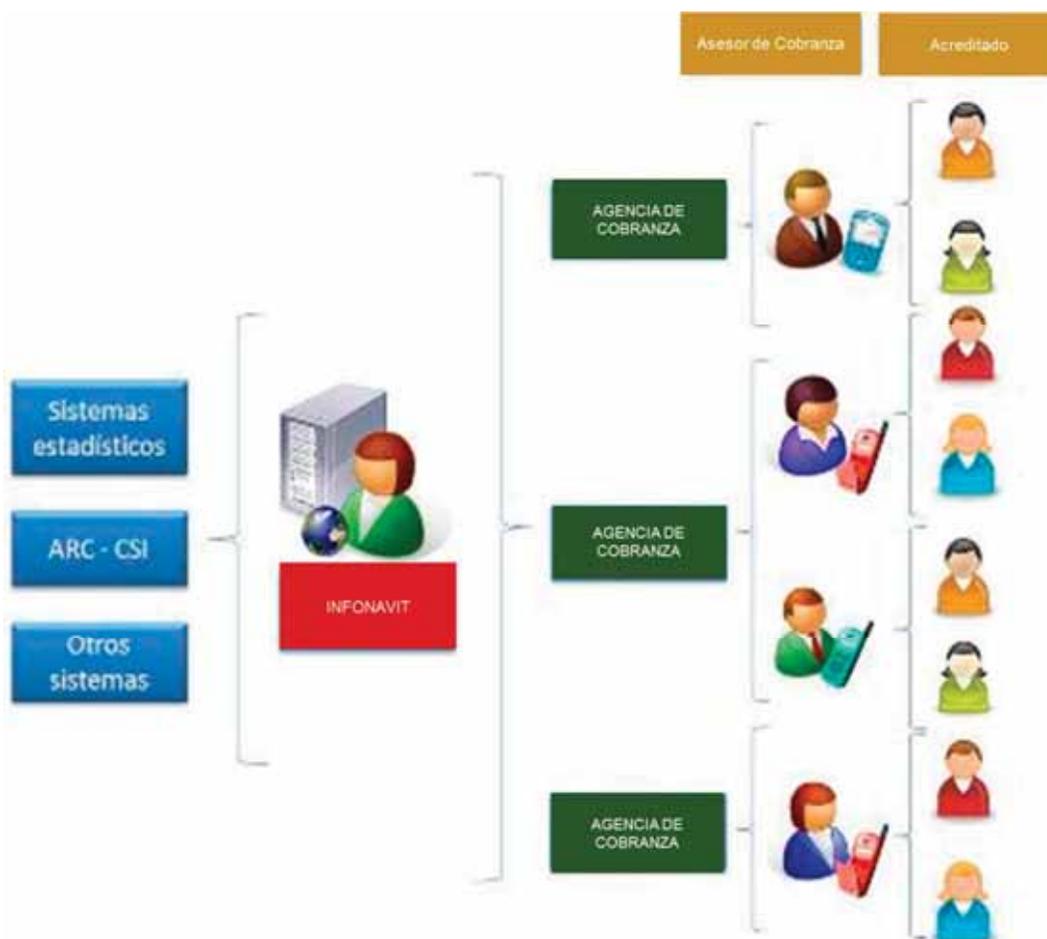
En los procesos anteriores intervienen alrededor de:

- 230 oficinas de Agencias de Cobranza, Promotores y/o Nuevos Talentos
- 700 Asesores de Cobranza utilizando aplicación móvil.

Actualmente se administran con el uso de la plataforma de Gestión de Cobranza Móvil alrededor de un millón de gestiones con Acreditados mensuales y se capturan más de un millón de coordenadas geográficas y fotografías durante las visitas que realizan los Asesores de Cobranza.

3.2 Procesos a Soportar

El siguiente diagrama muestra el flujo de Información desde los sistemas de INFONAVIT hacia las Agencias de Cobranza y Asesores de Cobranza en ambas direcciones:



A continuación se describen los procesos que se deberán soportar para el proyecto de Gestión de Cobranza Móvil de Cartera.

En todos los procesos que implican una visita domiciliaria, es requerido, se capture al menos una coordenada geográfica del lugar de la visita, así como sea capturada la evidencia fotográfica durante la visita.

3.2.1 Visita de Bienvenida

Visita de Bienvenida es un proyecto para el Departamento de Cobranza Social. El objetivo de este proyecto, es visitar a los Acreditados en su vivienda después de que cumplir un (1) año de haber recibido su crédito. En la visita, se revisará el estado de la vivienda, así como el estatus del Acreditado (si está habitando o no). Si se encuentra al Acreditado, se le entregará un Kit de Bienvenida, se le hará una encuesta y se actualizará su información. Si no se encuentra al Acreditado se le realizará una encuesta al no Acreditado.

Descripción del Proceso de Visita de Bienvenida

La siguiente imagen muestra el proceso de Visita de Bienvenida.

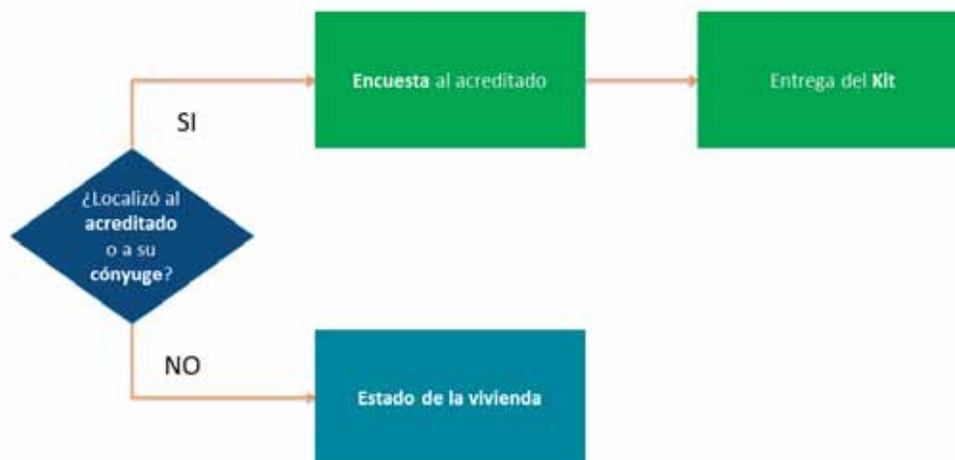


Imagen 2.1 Proceso de Visita de Bienvenida

Ruta de soluciones para visita de bienvenida

El flujo de la Ruta de Visita de Bienvenida se muestra a continuación:

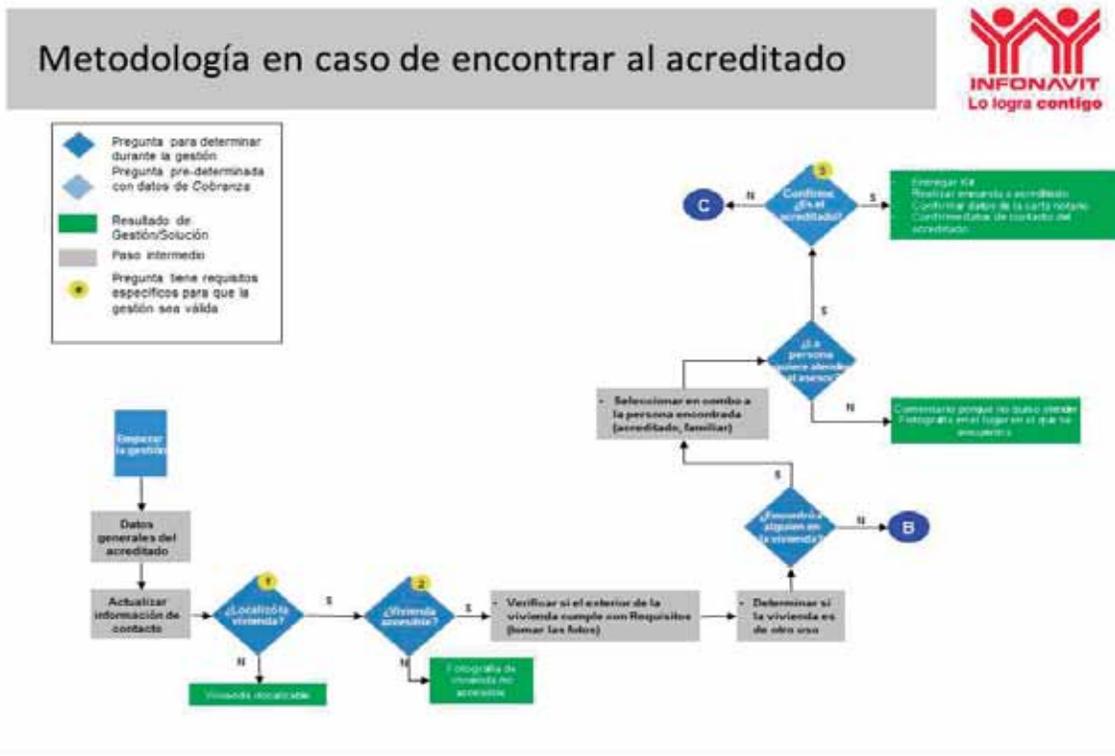


Imagen 2.2 Inicio del flujo de la Ruta de Visita de Bienvenida

Imagen 2.3 Flujo cuando no encuentra a una persona en la vivienda

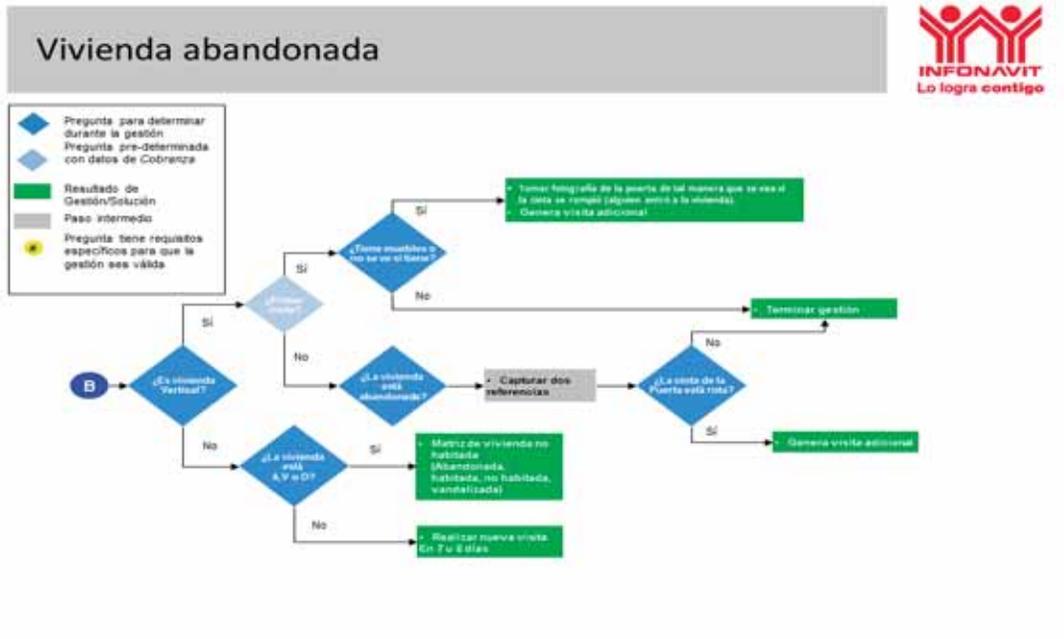


Imagen 2.4 Flujo cuando la persona que atiende el asesor no es el Acreditado o su cónyuge

Dictámenes para Visita de Bienvenida

En las siguientes imágenes se muestran todos los finales de rama de la Ruta de Visita de Bienvenida Domiciliara junto con las preguntas que permiten llegar a cada uno de ellos.

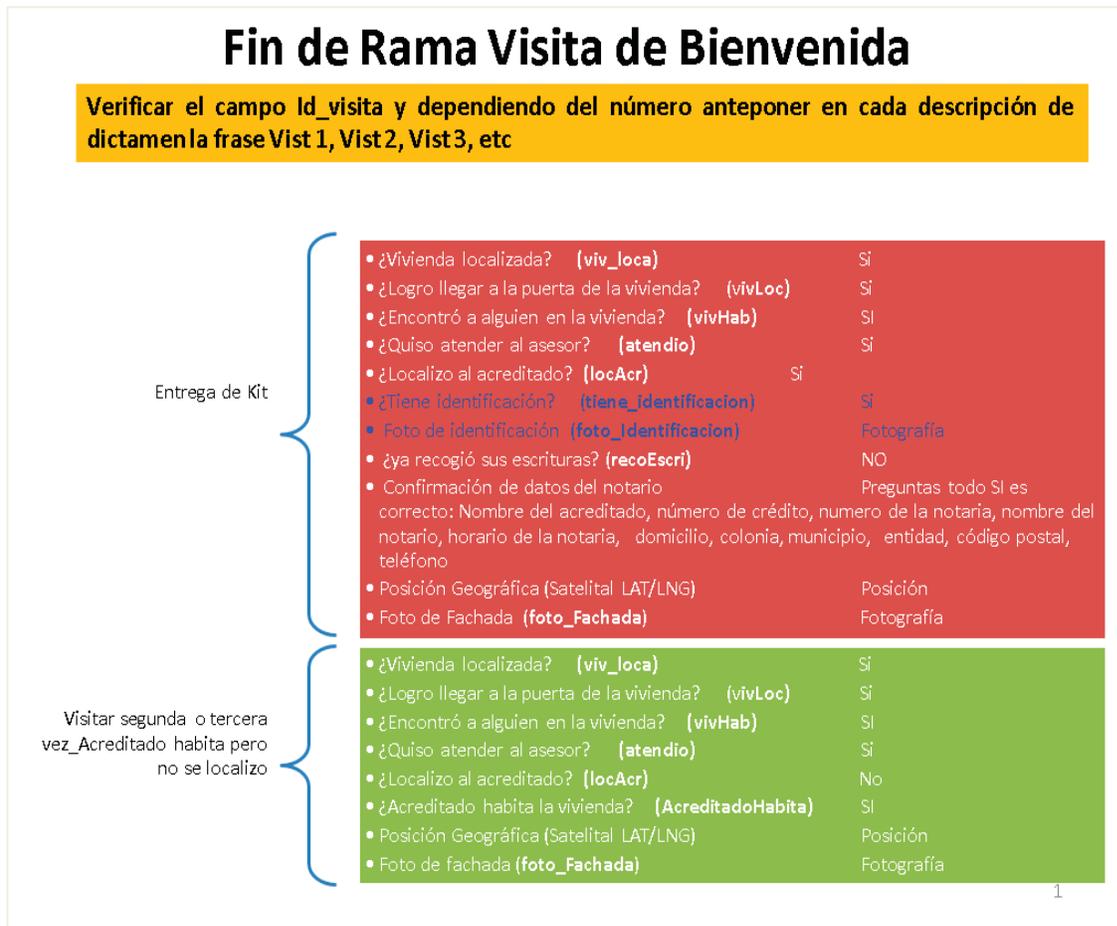


Imagen 2.5 Fin de Rama: Entrega de kit y Acreditado habita pero no se localizó

Fin de Rama Visita de Bienvenida

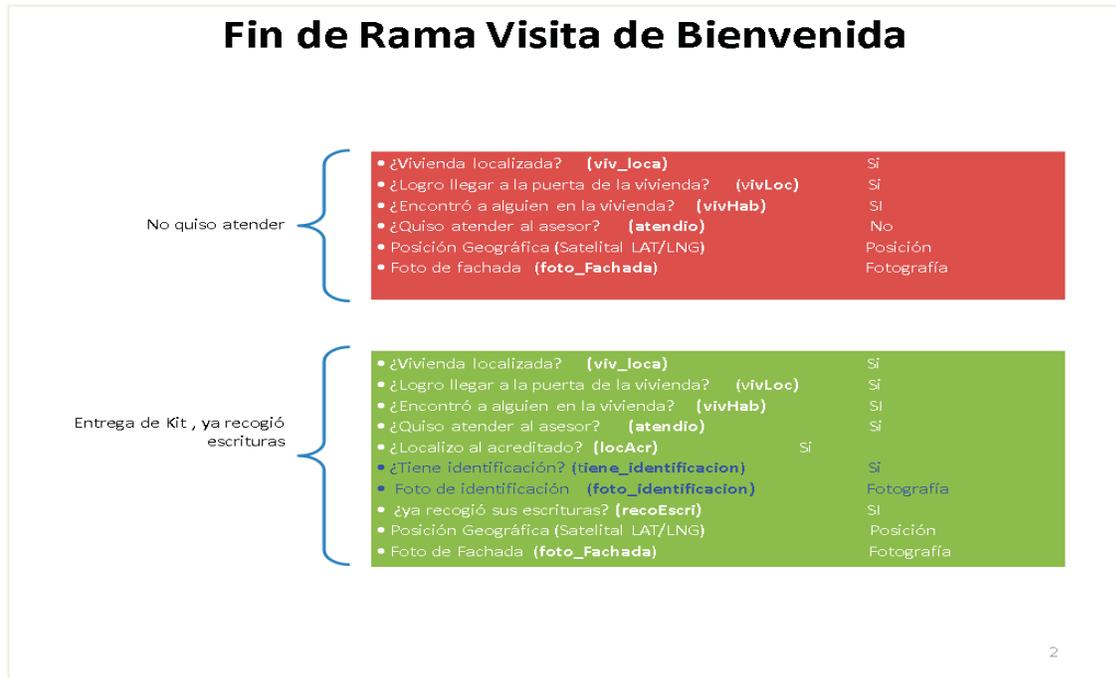


Imagen 2.6 Fin de Rama: No quiso atender y Entrega de kit, ya recogió escrituras

Fin de Rama Visita de Bienvenida

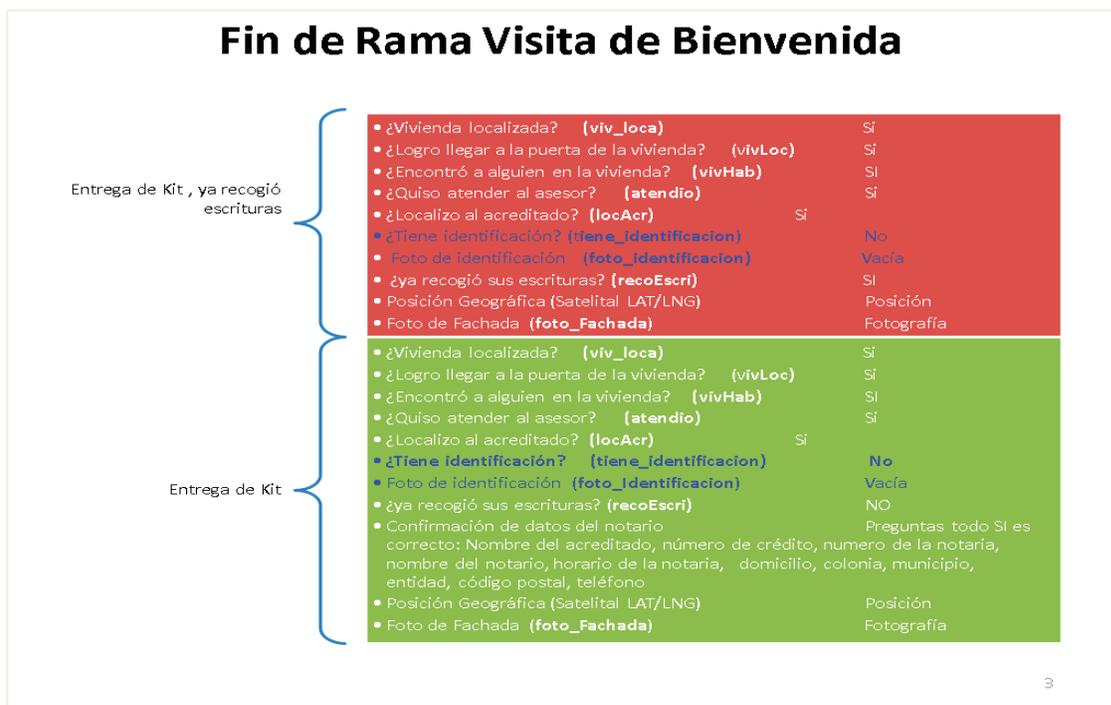


Imagen 2.7 Fin de Rama: Entrega de kit ya recogió escrituras y Entrega de kit

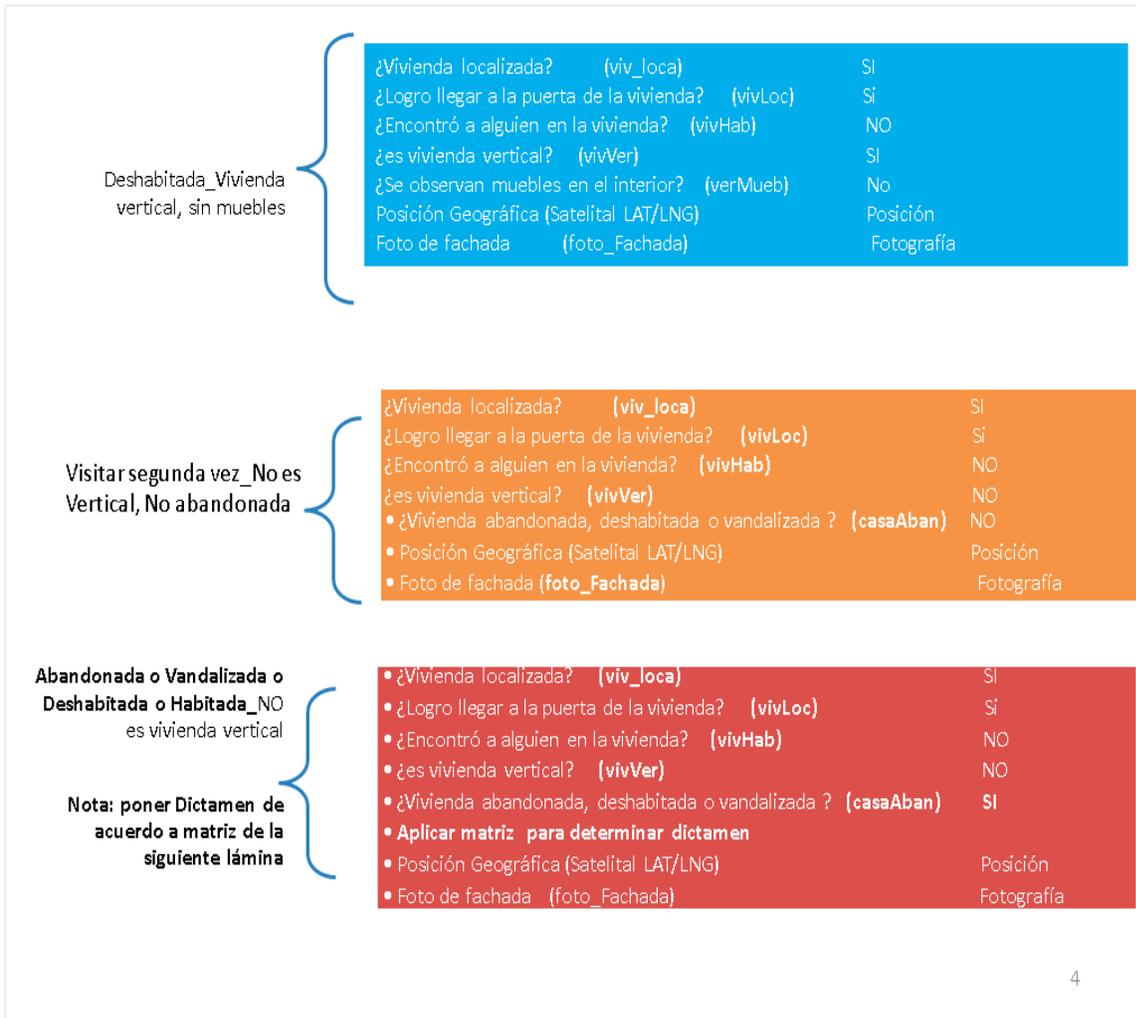


Imagen 2.8 Fin de Rama: Deshabitada, no abandonada, No es vivienda vertical

¿Casa abandonada, deshabitada o vandalizada?	¿La vivienda tiene mantenimiento?	¿Ventanas deterioradas?	¿Tiene Grafitti?	¿Vivienda tiene muebles?	¿Vivienda tiene medidor de luz?	Dictamen Propuesto
SI	no	no	no	no	no	ABANDONADA
SI	no	no	no	no	si	ABANDONADA
SI	no	no	no	si	no	HABITADA
SI	no	no	no	si	si	HABITADA
SI	no	no	si	no	no	ABANDONADA
SI	no	no	si	no	si	ABANDONADA
SI	no	no	si	si	no	HABITADA
SI	no	no	si	si	si	HABITADA
SI	no	si	no	no	no	ABANDONADA
SI	no	si	no	no	si	ABANDONADA
SI	no	si	no	si	no	HABITADA
SI	no	si	no	si	si	HABITADA
SI	no	si	si	no	no	VANDALIZADA
SI	no	si	si	no	si	VANDALIZADA
SI	no	si	si	si	no	HABITADA
SI	no	si	si	si	si	HABITADA
SI	si	no	no	no	no	DESHABITADA
SI	si	no	no	no	si	DESHABITADA
SI	si	no	no	si	no	HABITADA
SI	si	no	no	si	si	HABITADA
SI	si	no	si	no	no	DESHABITADA
SI	si	no	si	no	si	DESHABITADA
SI	si	no	si	si	no	HABITADA
SI	si	no	si	si	si	HABITADA
SI	si	si	no	no	no	DESHABITADA
SI	si	si	no	no	si	DESHABITADA
SI	si	si	no	si	no	HABITADA
SI	si	si	no	si	si	HABITADA
SI	si	si	si	no	no	DESHABITADA
SI	si	si	si	no	si	DESHABITADA
SI	si	si	si	si	no	HABITADA
SI	si	si	si	si	si	HABITADA

Imagen 2.9 Matriz de vivienda abandonada, habitada, deshabitada y vandalizada



Imagen 2.10 Fin de rama: visitar segunda vez, no gestionadas, no accesible y no localizada

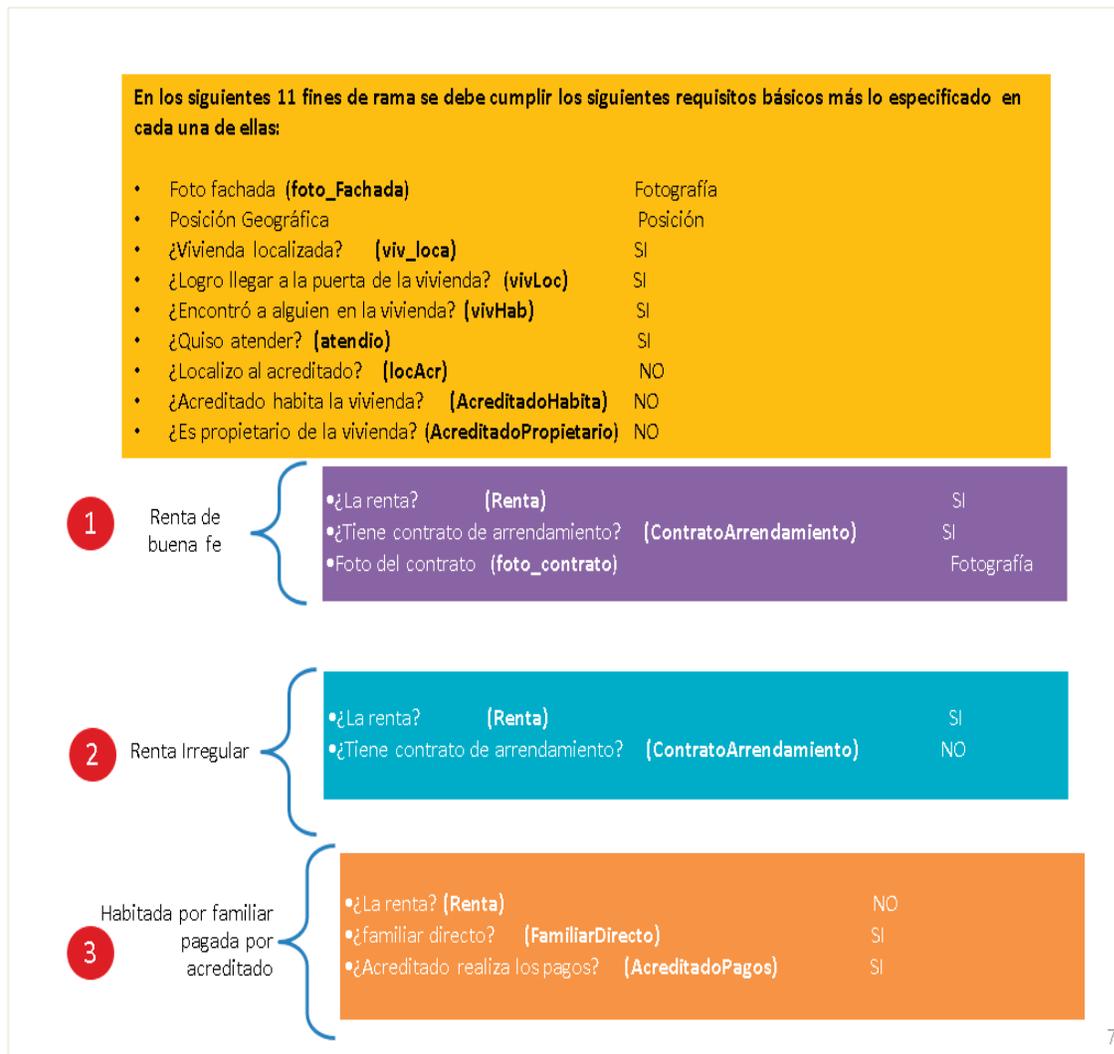


Imagen 2.11 Fin de rama: Renta de buena fe, renta irregular, habitada por familiar pagada por Acreditado

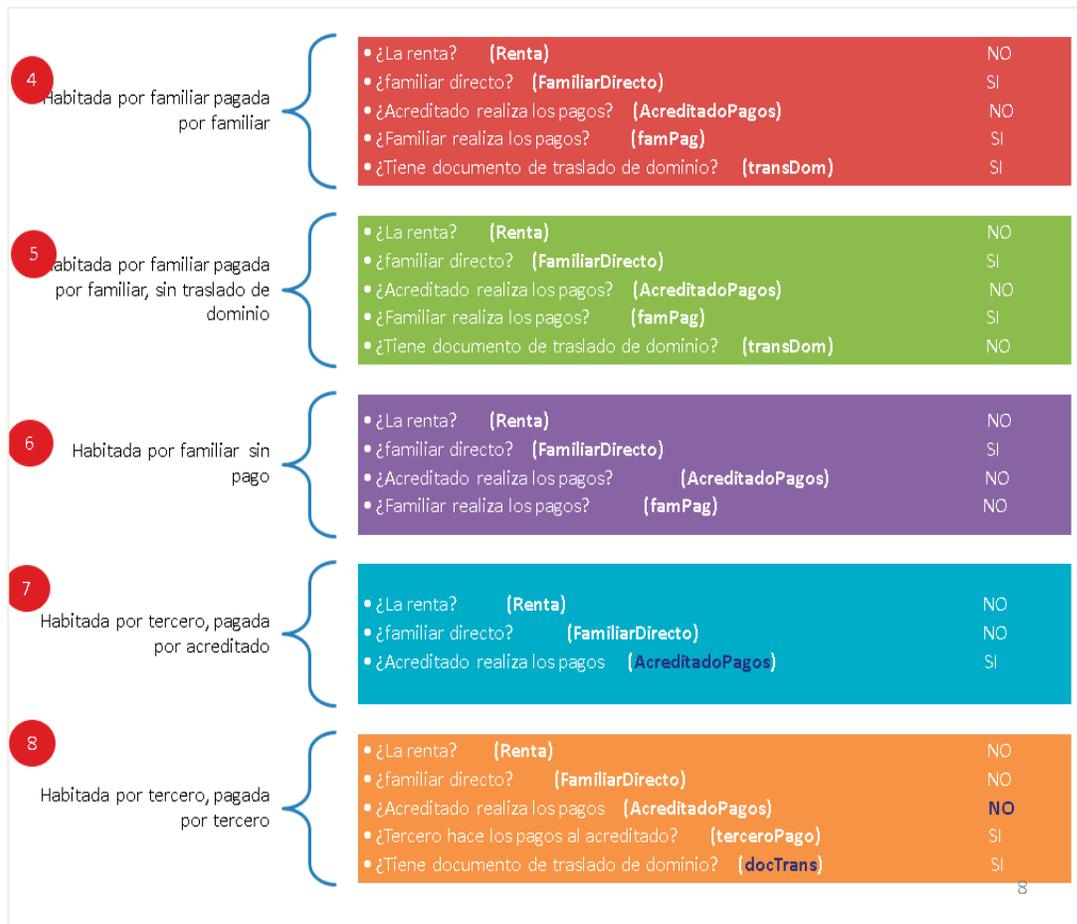


Imagen 2.13 Fin de rama: Habitada por familiar y sus variantes

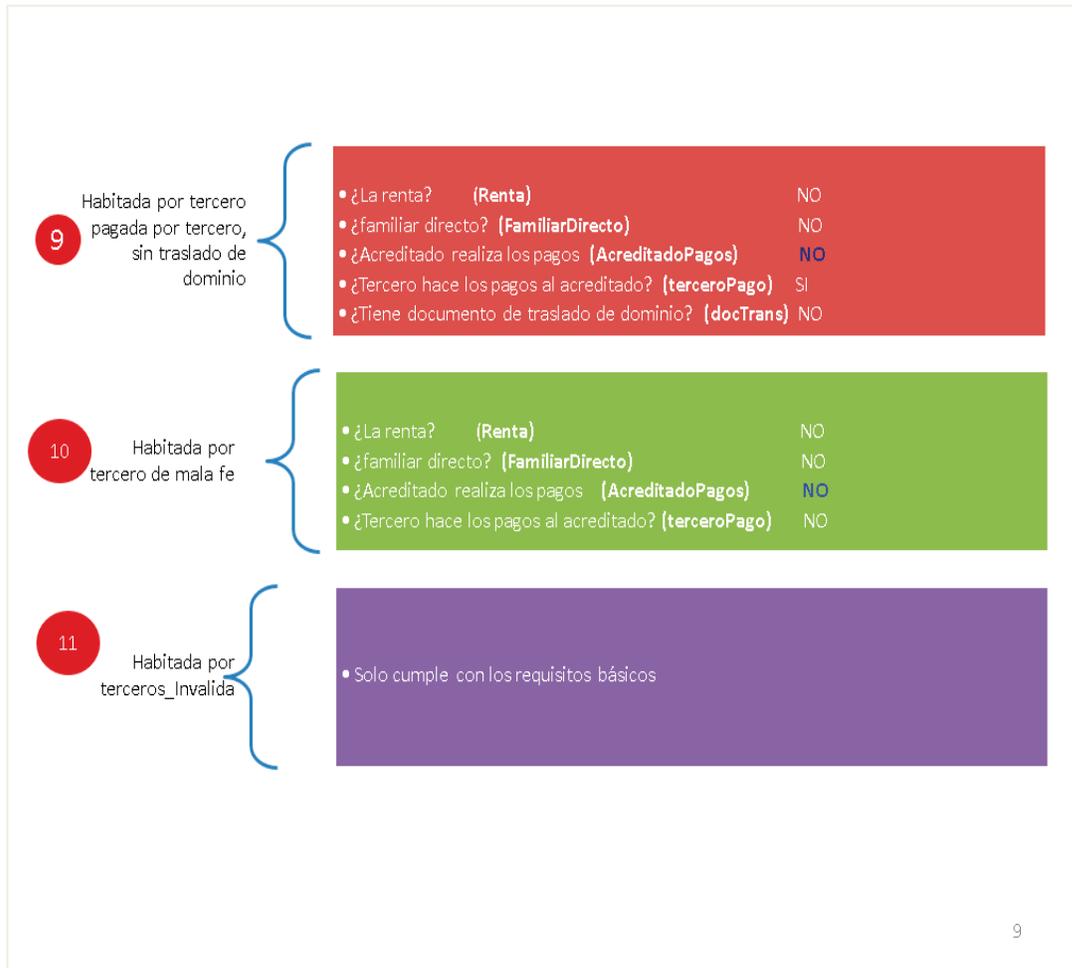


Imagen 2.14 Fin de rama: Habitada por familiar y sus variantes

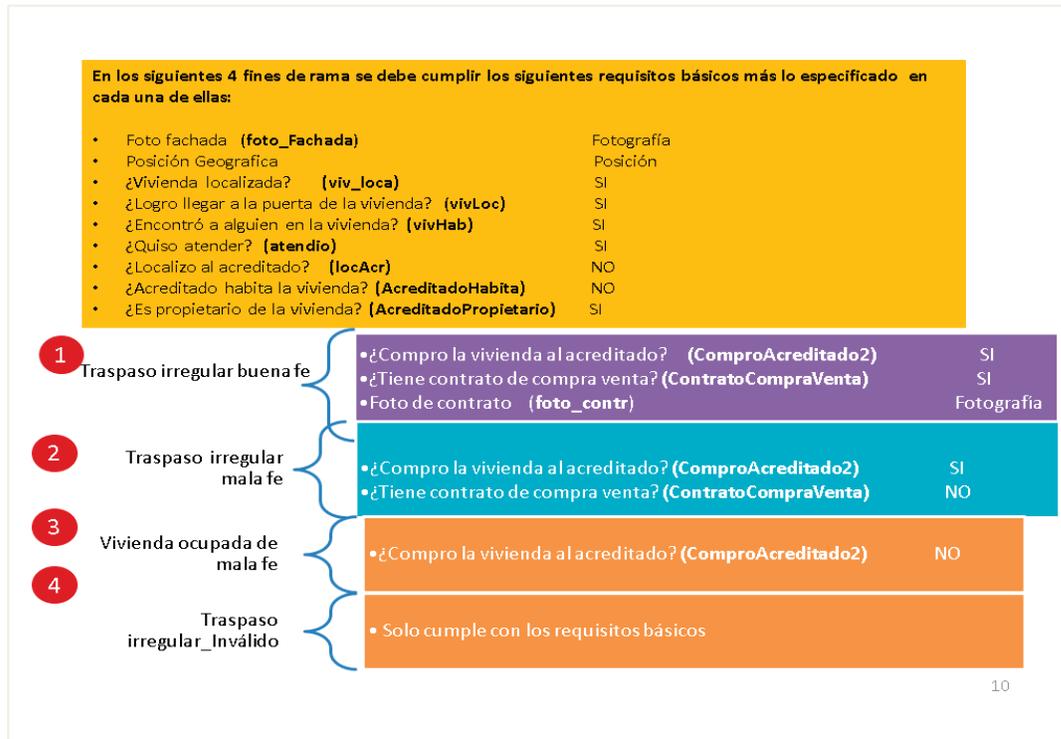


Imagen 2.15 Fin de rama: Traspaso y sus variantes

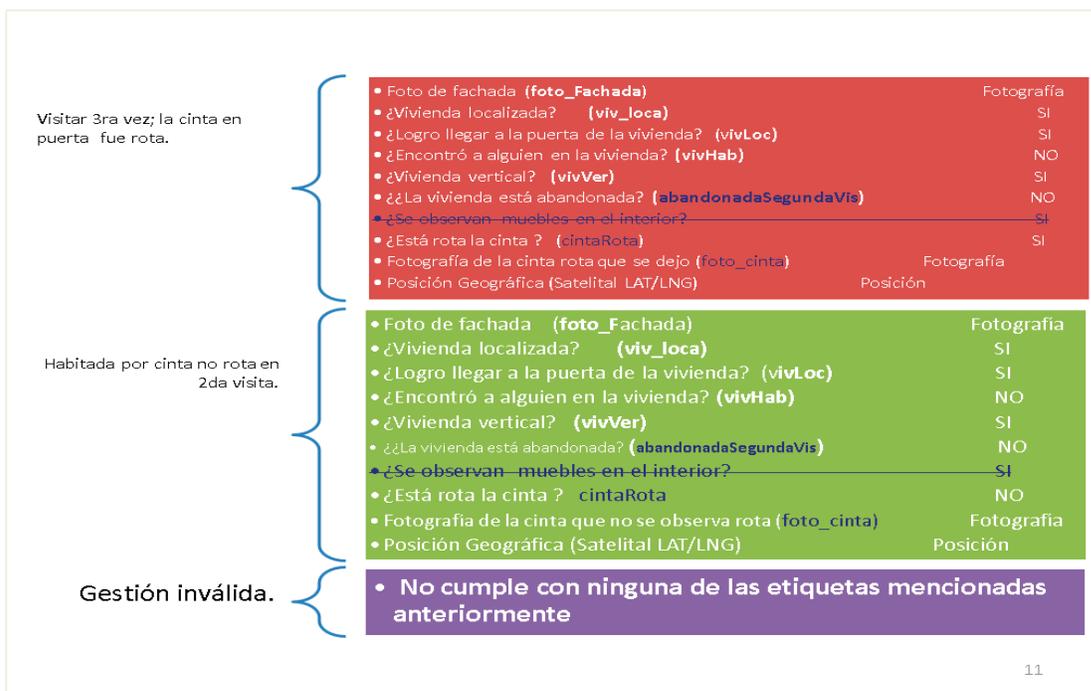


Imagen 2.16 Fin de rama: Cinta en puerta fue rota y gestión inválida

3.2.2 Ruta de Soluciones de Cobranza Social

El objetivo de este proceso es realizar un análisis integral del Acreditado, considerando la situación de la vivienda, la situación financiera del crédito y expectativas del Acreditado con respecto al uso y conservación de la misma; con esta información, es posible que los Asesores de Cobranza recomienden al Acreditado la mejor solución para preservar su patrimonio.

El formulario de la Ruta de Soluciones contiene una serie de preguntas para hacer una reestructura del crédito al instante y otorgar una solución. En este formulario existe un flujo para la Cobranza Domiciliaria y otro para la Telefónica. La gama de soluciones que se pueden ofrecer dentro de la Ruta son:

- FPP (Fondo de Protección de Pagos).
- Prórroga Parcial y Total.
- Promesa de Pago.
- BCN (Borrón y Cuenta Nueva)
- STM (Solución a Tu Medida).
- DCP (Dictamen de Capacidad de Pago).
- Entre otras

El listado completo de las soluciones se puede visualizar en el apartado de Autorización de Coordinadores de este documento.

Los campos principales de la Ruta de Soluciones son el Número de Crédito y el ID Visita.

- Número de Crédito. Indica el número de crédito del INFONAVIT.
- ID Visita. Indica el número de visitas que un asesor ha realizado al domicilio del Acreditado, el valor inicial es uno y aumenta automáticamente.

Soluciones de Cobranza Disponibles

Los factores de pago y las preguntas de los productos como el FPP, Prórroga Parcial y Total, Borrón y Cuenta Nueva, Promesa de Pago y Solución a Tu Medida están dentro del formulario de la Ruta de Soluciones y las preguntas y factores de pago del DCP están en otro formulario. La descripción detallada de cada producto que se ofrece en la Ruta de Soluciones es:

- **FPP (Fondo de Protección de Pagos).** Es un fondo que se conforma con las aportaciones que se integran de los créditos originados a partir de enero de 2009, equivalente al 2% de su pago mensual. Para obtener este beneficio el Acreditado debe hacer una aportación complementaria. Su aplicación comienza desde el quinto (5) mes de desempleo (www.infonavit.org.mx). Dentro del formulario el Asesor ingresa que el Acreditado ha aceptado este producto, le indica la cantidad de la aportación complementaria y el número de meses en que tendrá el beneficio y después solicita una fecha compromiso para realizar esa aportación complementaria.
- **Prórroga Parcial.** El INFONAVIT le ofrece al Acreditado la posibilidad de realizar pagos mensuales por al menos \$745.86 durante 2015 y el Instituto absorbe el 50% de los intereses que no se alcancen a cubrir después del pago (www.infonavit.org.mx). Dentro del formulario se muestra la fecha de inicio y fin de la prórroga, la cantidad a pagar y la cantidad de la aportación que hará el INFONAVIT y finalmente se solicita una fecha de aceptación de la prórroga.

- **Prórroga Total.** El INFONAVIT no le pedirá al Acreditado que pague, pero su adeudo se incrementará por la acumulación de intereses, es decir que al término de su prórroga el saldo de su crédito será mayor que cuando empezó y aumentará el plazo en que terminará de pagarlo (www.infonavit.org.mx). Dentro del formulario se muestra la fecha de inicio y fin de la prórroga, la cantidad a pagar y finalmente se solicita una fecha de aceptación de la prórroga.
- **Promesa de Pago.** El Acreditado elige primero si desea realizar una liquidación, un pago mensual o el pago de los omisos, después se le muestran las cantidades a pagar y finalmente se solicita una fecha de promesa de pago no mayor a 10 días.
- **BCN (Borrón y Cuenta Nueva).** Producto diseñado para trabajadores que tienen entre tres (3) y doce (12) meses de atraso, y consistente en una quita de intereses moratorios y revisión del capital. Dentro del formulario se muestra la mensualidad y el número de omisos.
- **STM (Solución a Tu Medida).** Si el Acreditado tiene relación laboral pero disminuyó su salario y este cambio se registró ante el IMSS hace seis meses o más, el Acreditado puede solicitar una reestructura: el INFONAVIT fijará la cantidad que pagará cada mes con base en el monto de su adeudo y su capacidad de pago. Los intereses ordinarios que no se cubran se suman a lo que debe de su crédito y los intereses moratorios que se hayan generado al no pagar sus mensualidades se te condonan (www.infonavit.org.mx). Dentro del formulario se le muestra un factor de pago con base a un algoritmo al Acreditado y si lo acepta, se concreta el convenio.
- **DCP (Dictamen de Capacidad de Pago).** Es un apoyo para disminuir la mensualidad del crédito donde un Asesor Certificado de Cobranza le hace una propuesta al Acreditado en base a su capacidad real de pago (www.infonavit.org.mx), donde se le realiza una serie de preguntas al Acreditado para determinar cuáles son sus ingresos y sus gastos, para que después de obtener esa información se muestre un factor de pago calculado con un algoritmo y si el Acreditado acepta este factor, se concreta el convenio.

Diagrama de Flujo Ruta de Soluciones de Cobranza

El flujo de la Ruta de Soluciones se muestra a continuación:

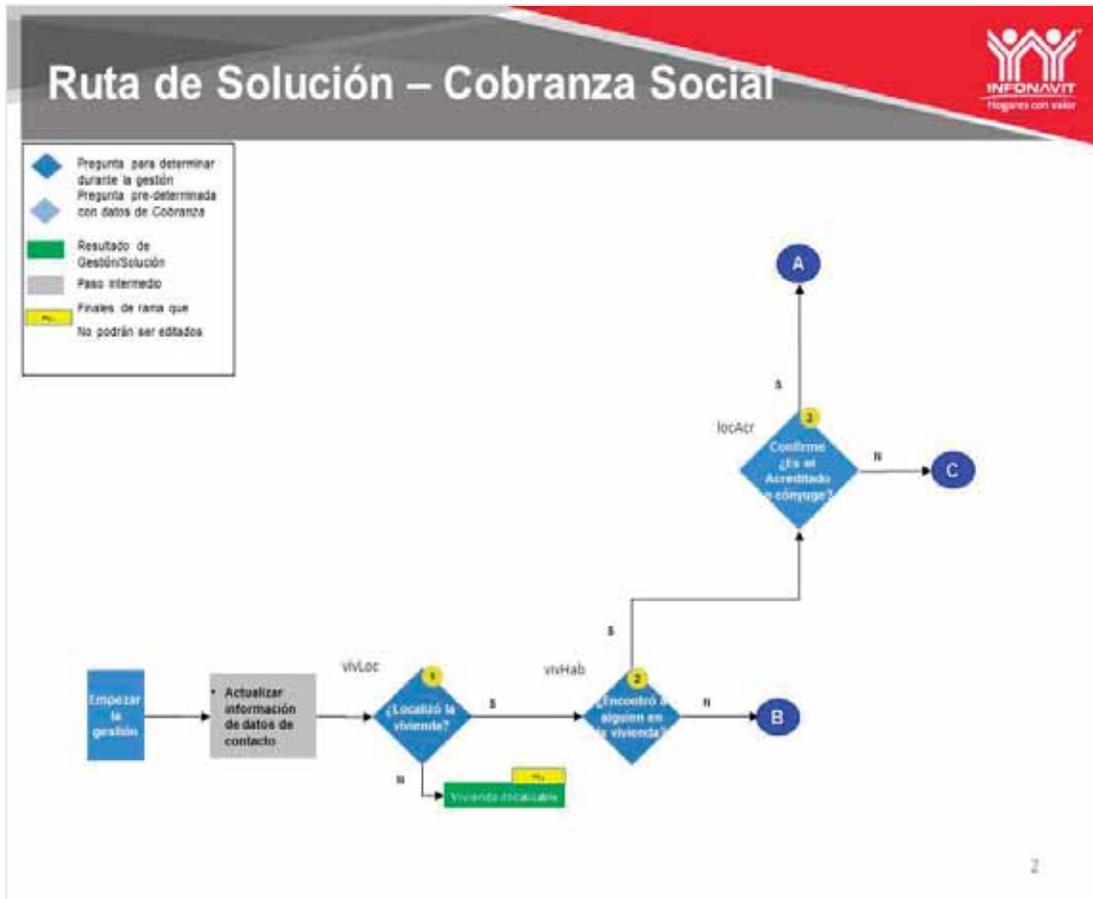


Imagen 3.1 Inicio de la gestión

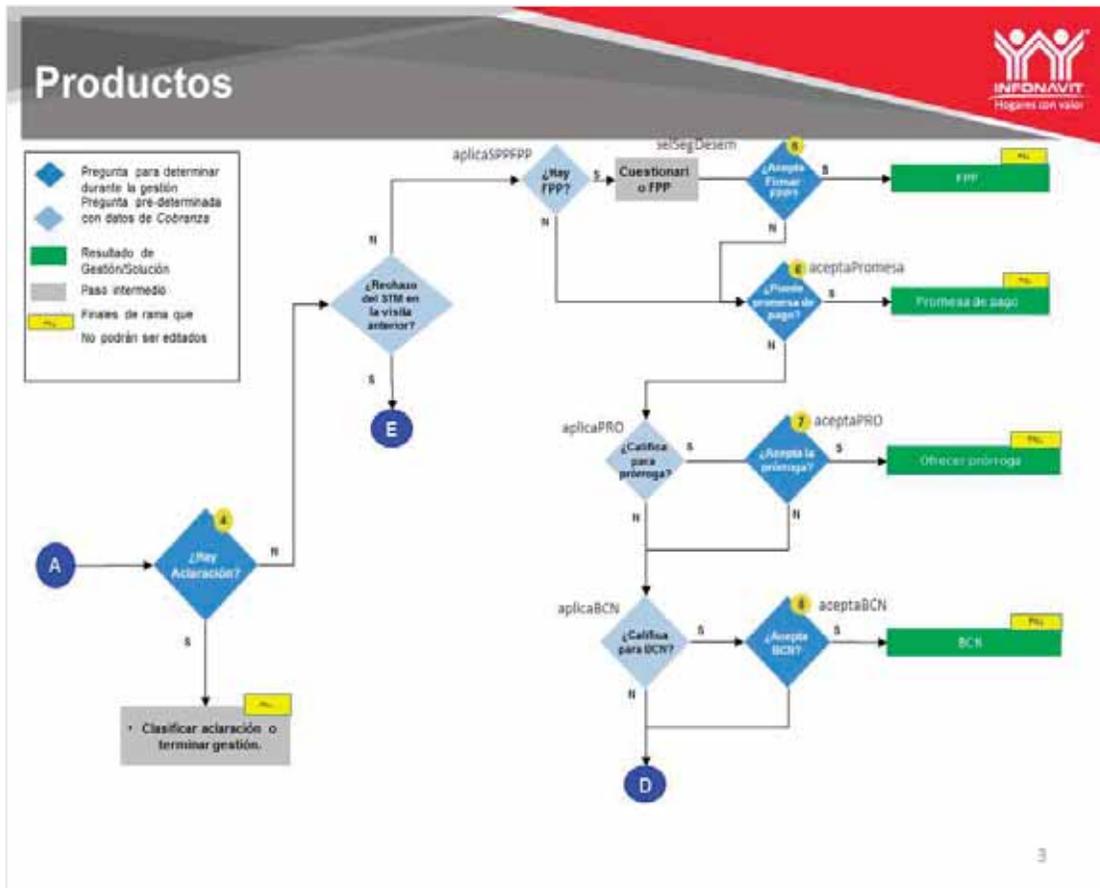


Imagen 3.2 Productos disponibles

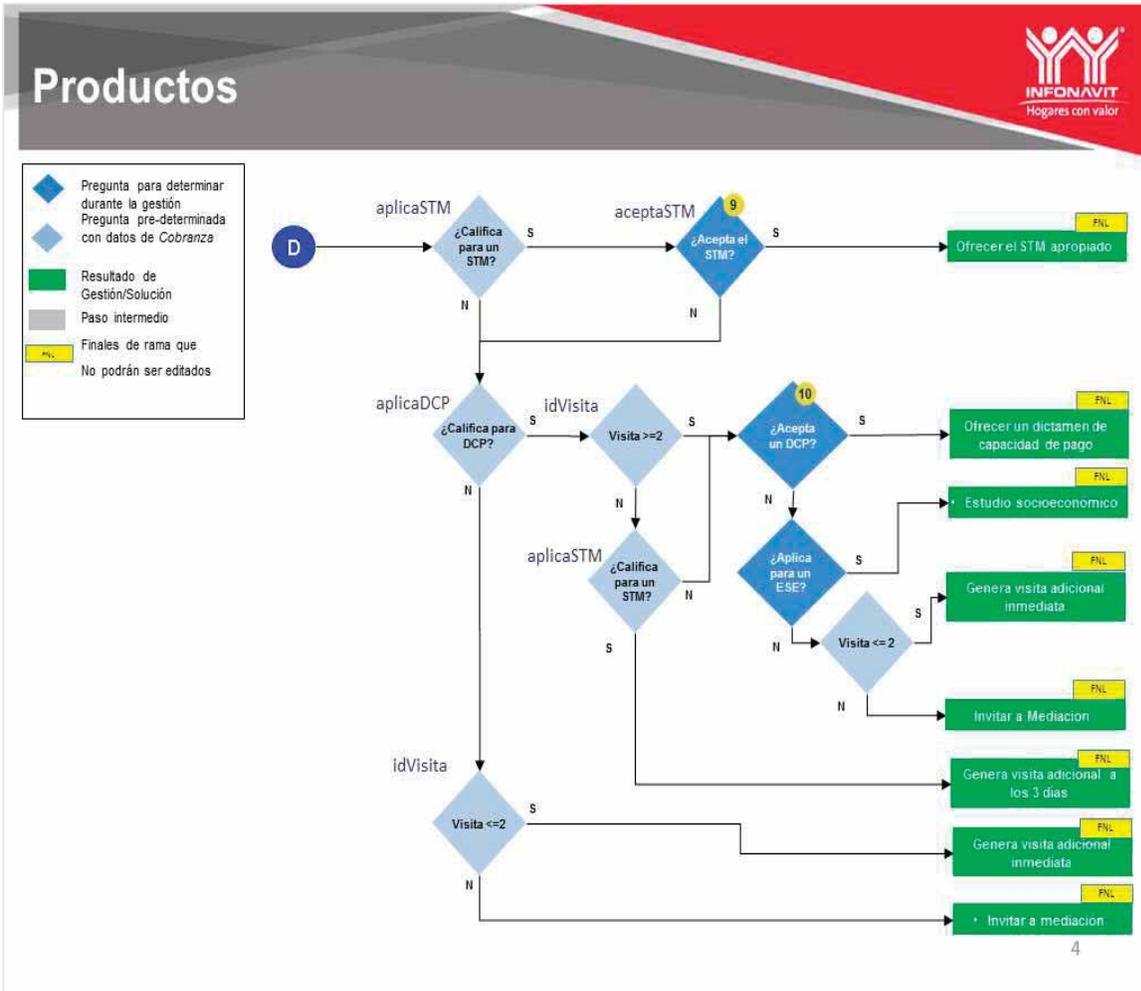
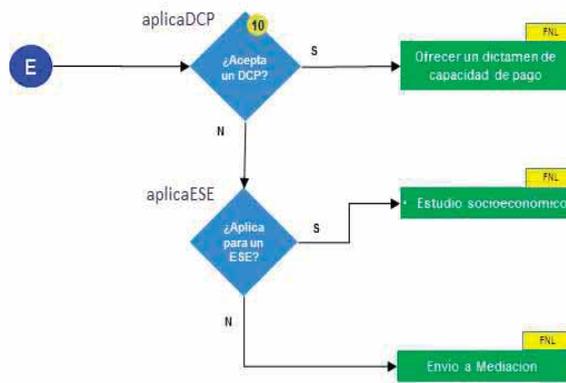


Imagen 3.3 Productos disponibles como STM y DCP

Productos



- ◆ Pregunta para determinar durante la gestión
- ◆ Pregunta pre-determinada con datos de Cobranza
- Resultado de Gestión/Solución
- Paso intermedio
- Finales de rama que No podrán ser editados



5

Imagen 3.4 Aceptar un DCP o un ESE



Imagen 3.5 Validación de Vivienda abandonada, No Habitada o Vandalizada



Imagen 3.6 Vivienda habitada por un tercero

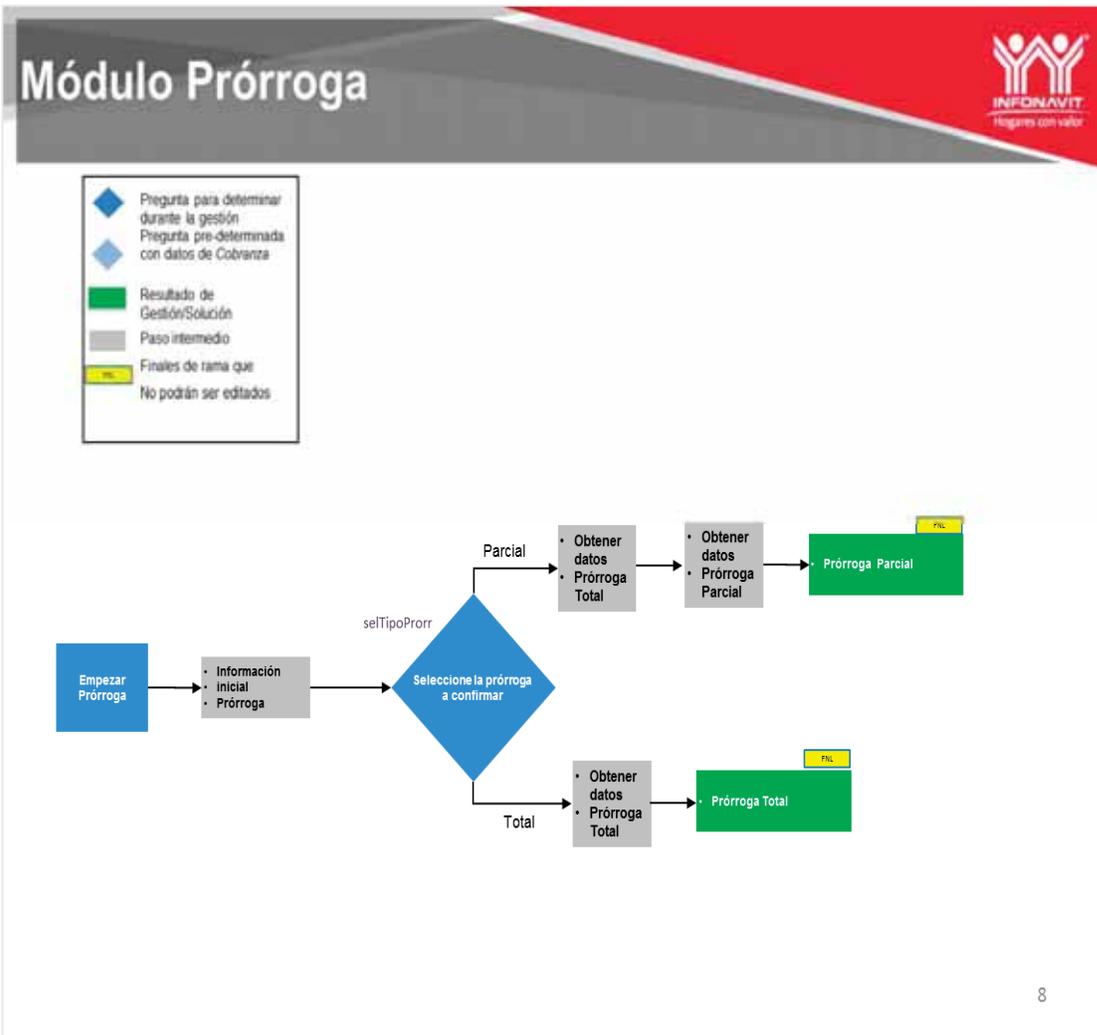


Imagen 3.7 Prórroga Parcial y Total

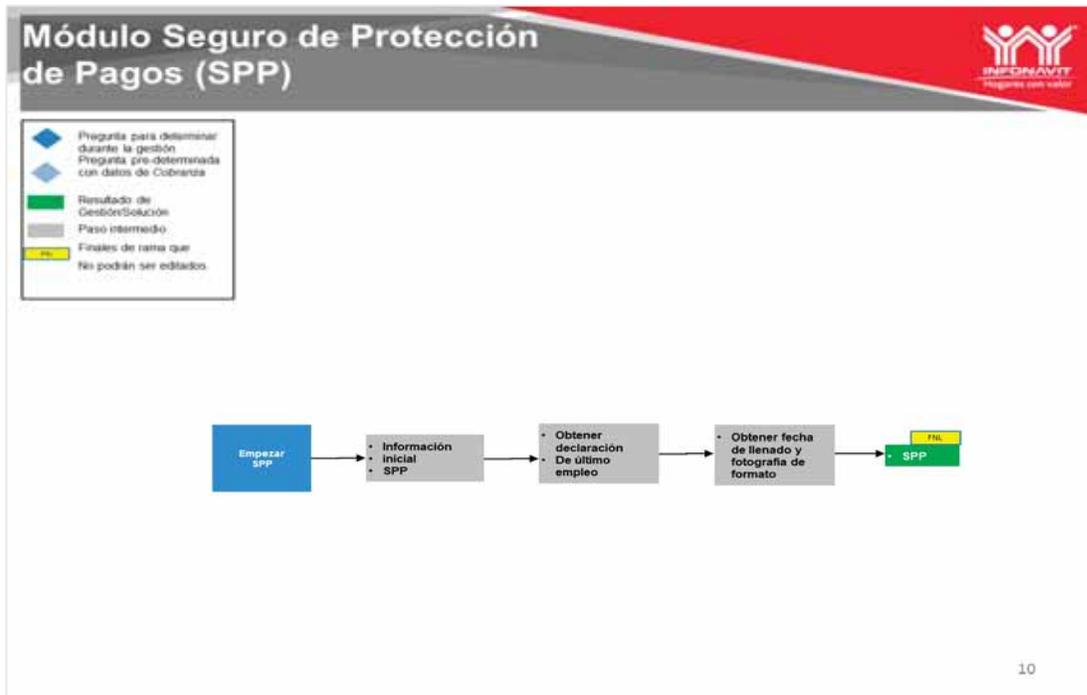


Imagen 3.8 Seguro de Protección de Pagos

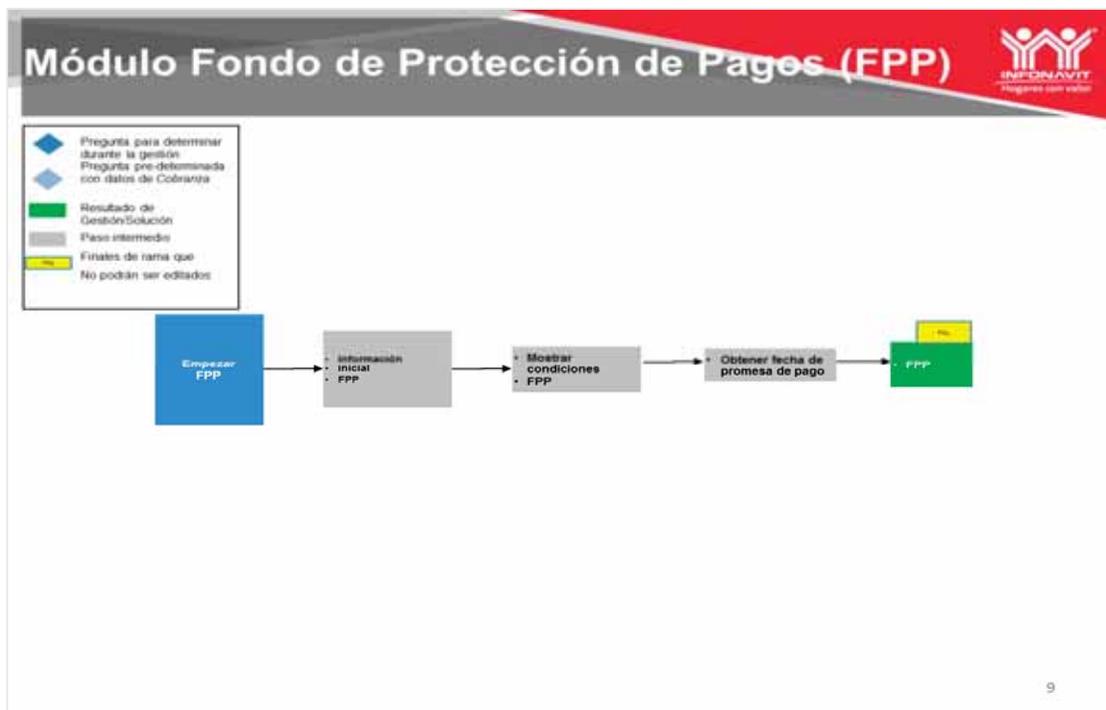


Imagen 3.9 Fondo de Protección de Pagos

Cálculo de factor de pago

El factor de pago de productos como el STM (Solución a Tu Medida) y el DCP (Dictamen de Capacidad de Pago) se calcula con algoritmos. Dichos algoritmos serán provistos por INFONAVIT para que se automaticen en el proceso.

Confirmación de convenios SMS

La Ruta de Soluciones contiene un proceso automático de SMS para confirmar los Convenios aceptados durante la gestión.

El proceso consiste en que el Acreditado recibirá un mensaje de texto con una clave de autorización y después proporcionará esa clave al Asesor de Cobranza del INFONAVIT para que se pueda confirmar el Convenio previamente aceptado. En un primer registro el Acreditado tendrá que proporcionar un número móvil de 10 dígitos para recibir el mensaje de texto con una clave de aceptación, después se generará un siguiente registro donde el Asesor solicitará al Acreditado esa clave y enviará el registro a la plataforma de donde automáticamente se confirmará el Convenio aceptado. Una vez ratificado el Convenio, la gestión no se podrá aprobar ni rechazar en el formulario de Autorización de Coordinadores.



Imagen 3.20 (para ejemplo práctico) Mensaje para solicitar el número móvil al Acreditado



Imagen 3.21 (para ejemplo práctico) Envío del mensaje al Acreditado



Imagen 3.22 (para ejemplo práctico) Segunda visita donde el Asesor ingresa la clave de autorización

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
txtC	pool	idVisita	iddespacho	nomdespacho	dictamenvisita	dictamenvivienda	dictamenbmp	EdoEnvio	EdoAprobacion	fechaOtorgamiento	montoDeuda	pagoMensual
Nº. de Crédito del Infonavit	Pool	IDVisita	ID del Despacho	Nombre del Despacho	Dictamen Última Visita	Dictamen Vivienda	Dictamen BMP	Estado Envio	Estado Aprobación	Fecha de Otorgamiento	Monto que se adeuda	Mensualidad (en pesos)
5800011080	1	2	4600025974	BARRERA			STMP 4		Convenio confirmado	0070815	3500	1050
5800011088	1	3	4600025974	BARRERA	No puede atender					0070815	3500	1050

Imagen 3.23 (para ejemplo práctico) Convenio confirmado

3.2.3 Ruta de Soluciones de Cobranza Social Canal telefónico

El flujo completo de la Ruta de Cobranza de Canal Telefónico se muestra a continuación:

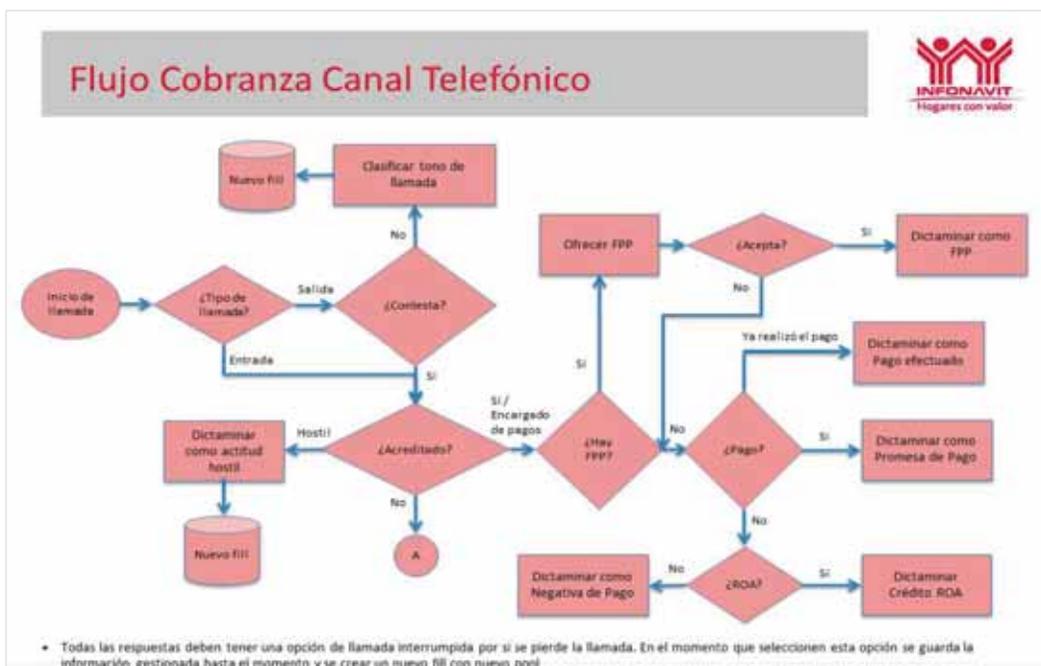


Imagen 3.28 Cobranza de Canal Telefónico

Flujo Cobranza Canal Telefónico

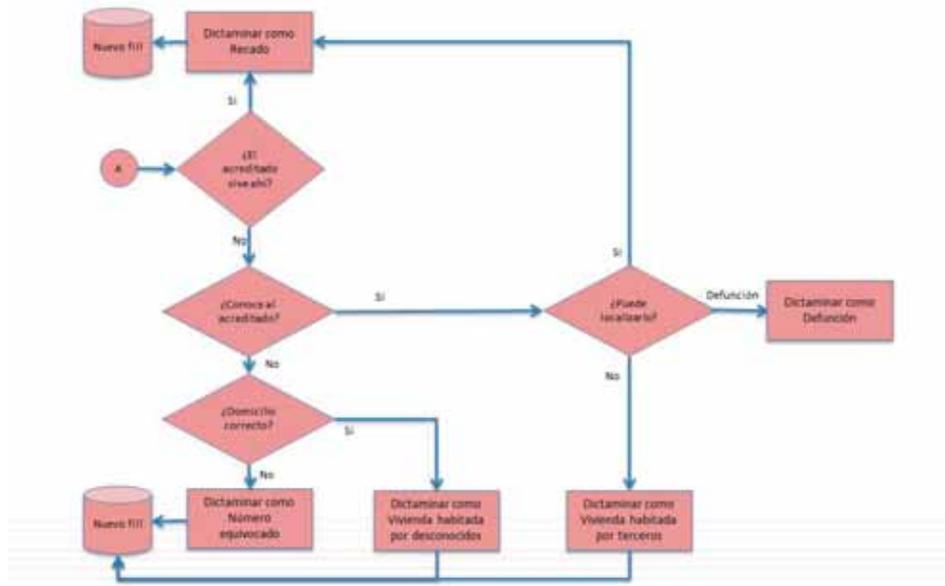


Imagen 3.29 Continuación de Cobranza de Canal Telefónico

3.2.4 Autorización de Coordinadores

Todos los finales de rama de la Ruta de Soluciones deben tener un dictamen y existen tres tipos de éstos: Dictamen de Visita, Dictamen de Vivienda y Dictamen de Gestión.

Todos los créditos que obtienen un Dictamen Vivienda y Gestión se envían al proceso de Autorización de Coordinadores, donde cada Coordinador de Despacho de Cobranza aprueba o rechaza el dictamen obtenido de cada gestión. Al rechazar la gestión el Coordinador de Despacho, reversa la cuenta y se genera un nuevo registro en el formulario de Ruta de Soluciones para que la cuenta la vuelva a trabajar un Asesor. Al aprobar la gestión, el Coordinador da su Visto Bueno del dictamen y la cuenta se sella para no volverla a trabajar. El estado de la gestión dentro del formulario de Ruta de Soluciones se observa en el campo "Estado de Aprobación", y, el valor inicial de este campo es "Pendiente", y cambia a "Aprobada" o "Rechazada" cuando el Coordinador elige el estado dentro del formulario de Autorización de Coordinadores.

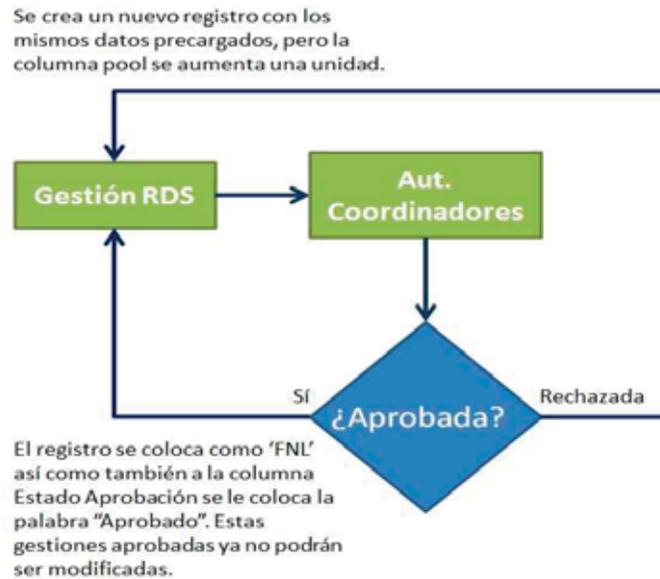


Imagen 3.30 Flujo de Autorización de Coordinadores

A continuación se listan todos los dictámenes:

DICTAMEN
Renta Buena Fe
Renta Irregular
Habitada por Familiar
Habitada por Tercero
No localizada
No accesible
Traspaso
Vivienda invadida
Habitada
Vandalizada
Sexta visita sin contacto
ESE
No puede atender
Acreditado No Disponible
Recado
No puede atender

DICTAMEN
No acepta productos
Gestión incorrecta
Gestión fuera de proceso
STMP 4
STMP 3
STMP 2
STMP 1
SPP
FPP
Prórroga Total
Prórroga Parcial
BCN
Liquidación
Promesa de Pago
DCP Correcta
No habitada
Abandonada
Invitar a Mediación
Dación Pago
Entrega Poder
Venta Asistida
Pago del mes actual
Pago del mes anterior
Con relación Laboral
Defunción
Entrega Aviso Retención
No contestan
Buzón de voz
Número fuera de servicio
Actitud Hostil
Liquidación
Promesa de Pago
Pago efectuado
Crédito ROA
Negativa de Pago
Recado

DICTAMEN
Número equivocado
Vivienda habitada por desconocidos
Recado
Vivienda habitada por terceros
Defunción
Interrumpida
DCP / Convenio

Si una gestión se encuentra “Aprobada” en el formulario de Autorización de Coordinadores, se podrá rechazar para que se vuelva a trabajar, excepto las cuentas que tengan los dictámenes de FPP, Prórroga Parcial, Prórroga Total, DCP / Convenio, STM y BCN.

Activation Date	Expiration Date	Completed Fields	1	2	3	4	5	6
			txtNoCred No. de crédito de Infonavit	poolC Pool	idVisitaC IDVisita	Dictamenbmp Dictamen BMP	Idgestor Usuario que trabajó el registro	aprobacion ¿La gestión fue realizada correctamente?
		6	5817101052	1	2	DCP Correcta	sertec_vmexm2	Revisar
		6	5817101045	1	2	Vandalizada	sertec_vmexm2	Revisar
		6	5817101069	1	1	Vandalizada	sertec_vmexm1	Aprobada
		6	5817101060	1	4	FPP	sertec_vmexm2	Pendiente
		6	5817101072	1	1	Vivienda invadida	sertec_vmexm2	Aprobada
		6	5817101061	1	2	SPP	sertec_vmexm2	Revisar
		6	5817101063	1	2	DCP Correcta	sertec_vmexm1	Pendiente
		6	5817101064	1	1	Abandonada	sertec_vmexm2	Revisar
		6	5817101071	1	5	Invitar a Mediacion	sertec_vmexm1	Revisar
		6	5817101070	1	6	Invitar a Mediacion	sertec_vmexm1	Pendiente
		6	5817101049	1	6	Invitar a Mediacion	sertec_vmexm2	Aprobada
		6	5817101048	1	2	Prórroga Total	sertec_vmexm2	Revisar

Imagen 3.31 (Imagen para ejemplo práctico) Rechazo de una gestión aprobada

3.2.5 Ruta de Soluciones de Mediación

Con el objetivo de brindarles una oportunidad a los Acreditados para regularizar su situación a través de una negociación antes de pasar a instancias judiciales, se generó un proyecto mediante el cual se configuró el proceso de Mediación dentro de la plataforma, para que a través de la gestión WEB los Mediadores capturen los acuerdos a los que llegaron con los Acreditados.

Este proyecto pertenece a Recuperación de Especializada (RE) y el flujo de la Ruta de Mediación se trabaja exclusivamente vía WEB, no participan despachos; sino, los usuarios son personas físicas (Abogado) que prestan sus servicios de Mediación.

Diagrama de flujo del proceso de mediación

El flujo de la Ruta de Mediación se muestra a continuación:

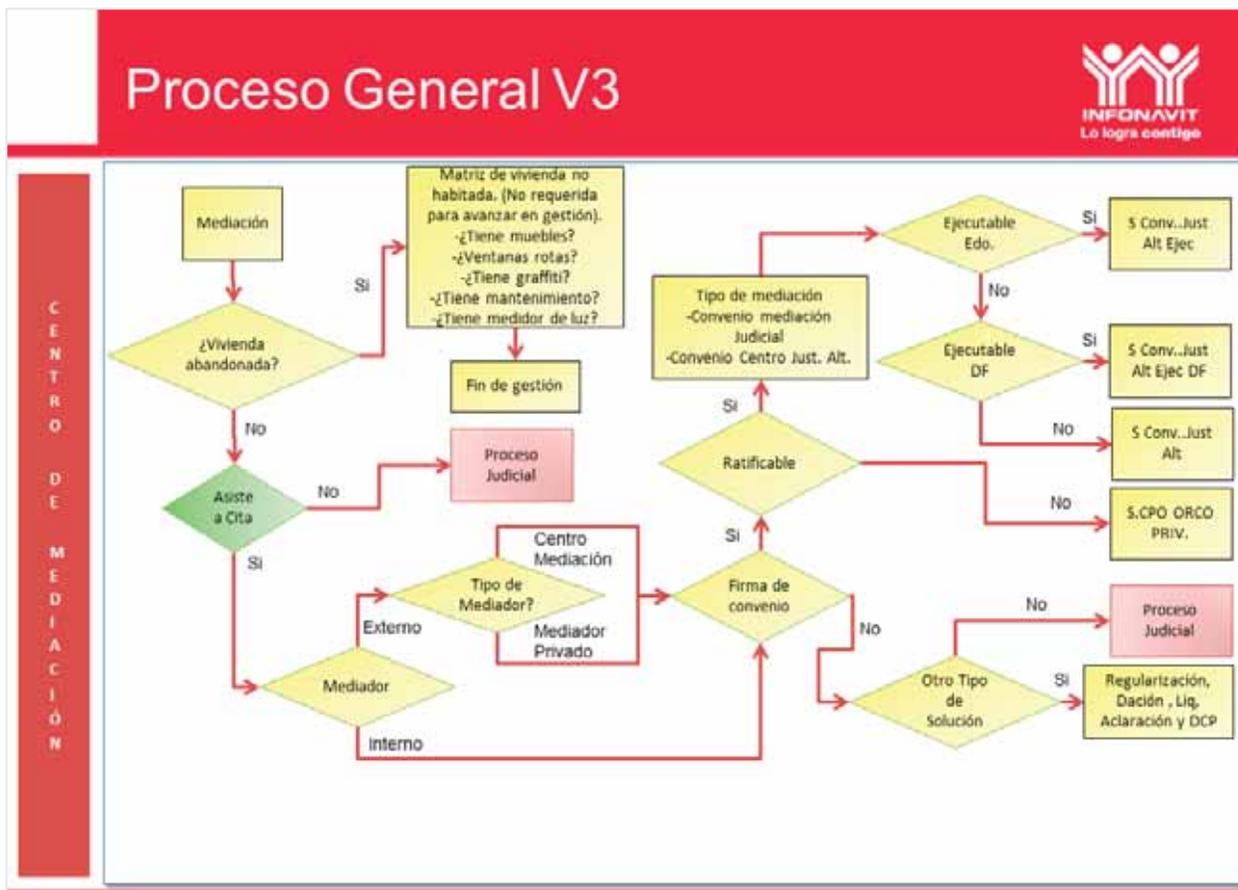


Imagen 4.2 Flujo de la Ruta de Mediación

3.2.6 Ruta de Soluciones de Cobranza Especializada

Al igual que en la Gerencia de Cobranza Social del INFONAVIT, existe una aplicación de gestión móvil que utilizan los Despachos de Cobranza Especializada para aplicar una encuesta de la situación actual del Acreditado; después de haber pasado por Cobranza Social; con el propósito de buscar un convenio o cerrar un acuerdo como última instancia dentro de un proceso judicial y, antes de proceder a desalojos. Este sistema móvil tiene un formulario exclusivo para la Gestoría de Cobranza Judicial, Extrajudicial o Pre-Jurídica que se le conoce como Ruta de Soluciones de Especializada.

Los campos principales de la Ruta son el Número de Crédito y el ID Visita:

- **Número de Crédito.** Indica el número de crédito del INFONAVIT.
- **ID Visita.** Indica el número de visitas que un Asesor ha realizado al domicilio del Acreditado, el valor inicial es uno y aumenta automáticamente.

En la Ruta de Cobranza Especializada también se ofrece Solución a Tu Medida (STM) y el Dictamen de Capacidad de Pago (DCP). Existen dos tipos de STM: el privado y judicial, y dos tipos de DCP: el privado y judicial. Los algoritmos del cálculo del factor de pago del STM privado y judicial y DCP privado y judicial son iguales que en Cobranza Social.

Diagrama de flujo de Cobranza Especializada

El flujo de la Ruta de Soluciones de Especializada se muestra a continuación:

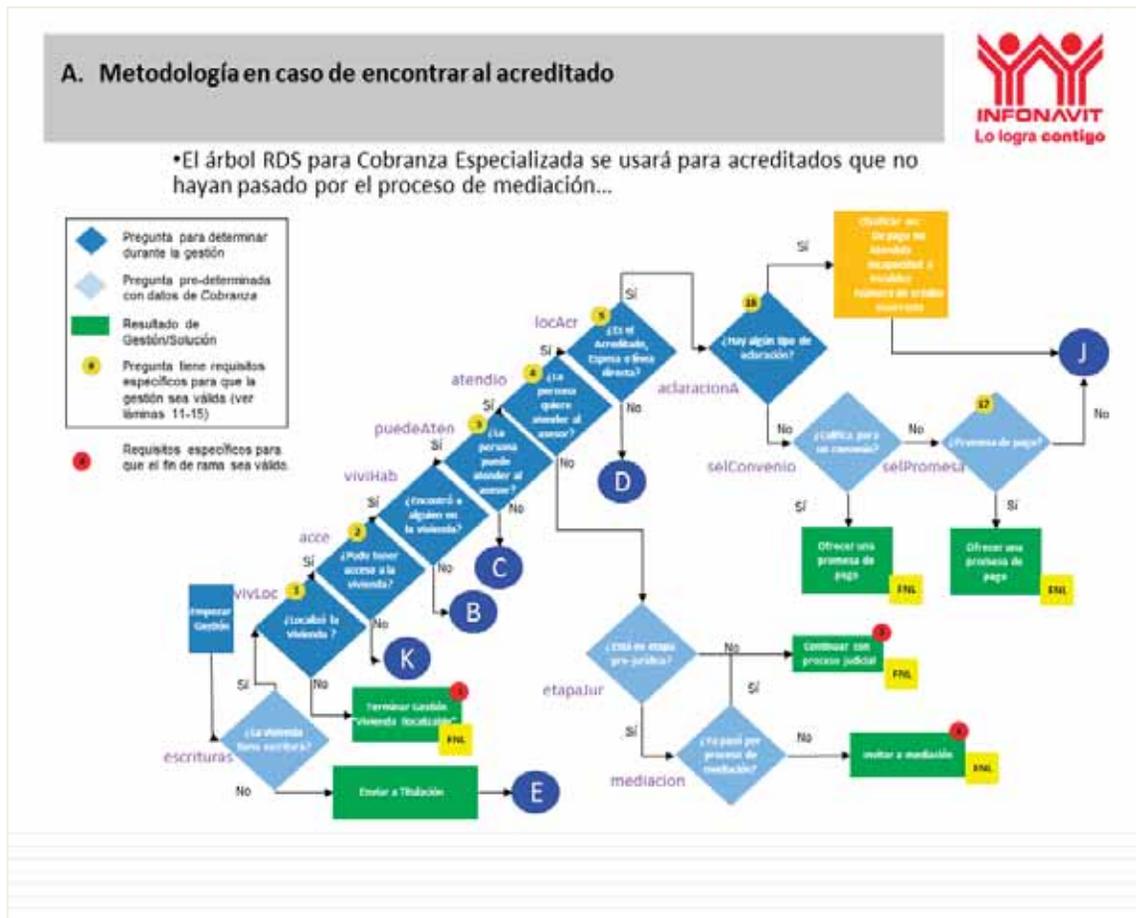


Imagen 5.1 Inicio de la gestión

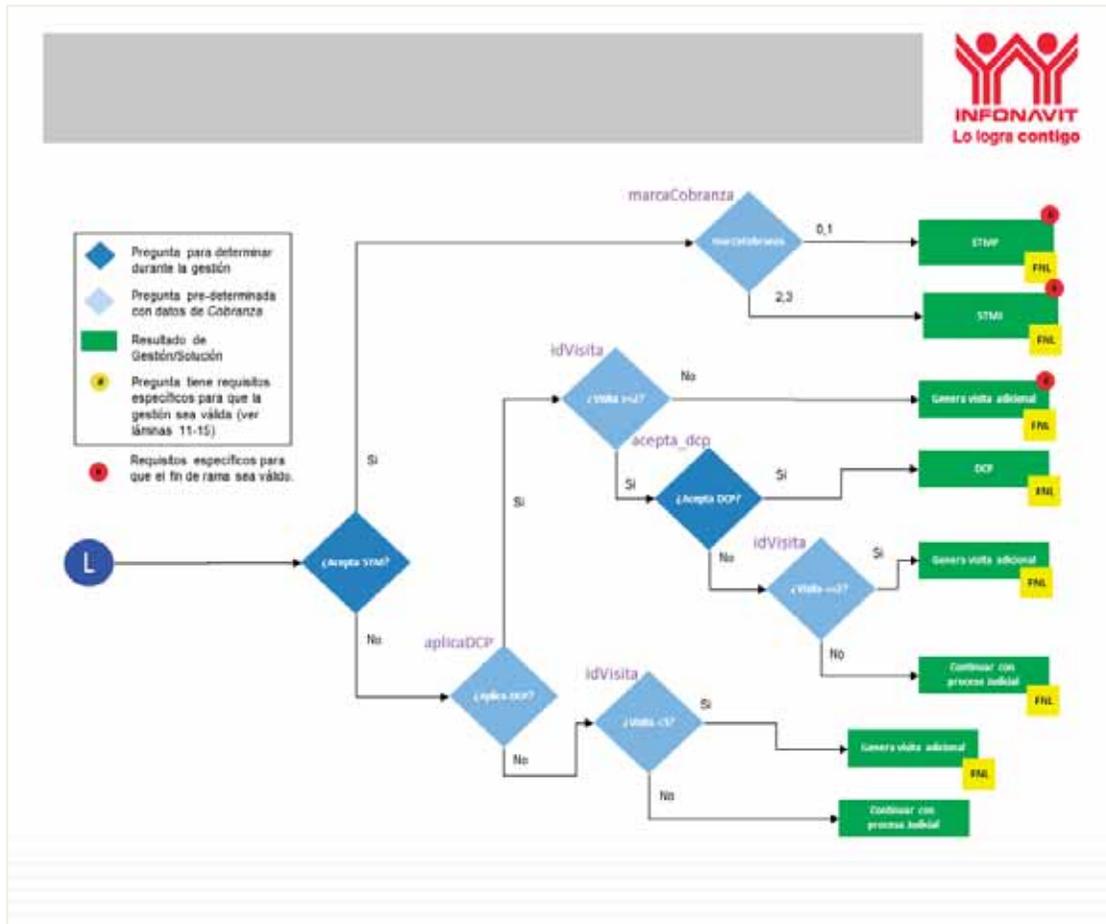


Imagen 5.3 Ofrecimiento de Soluciones, la vivienda tiene escrituras

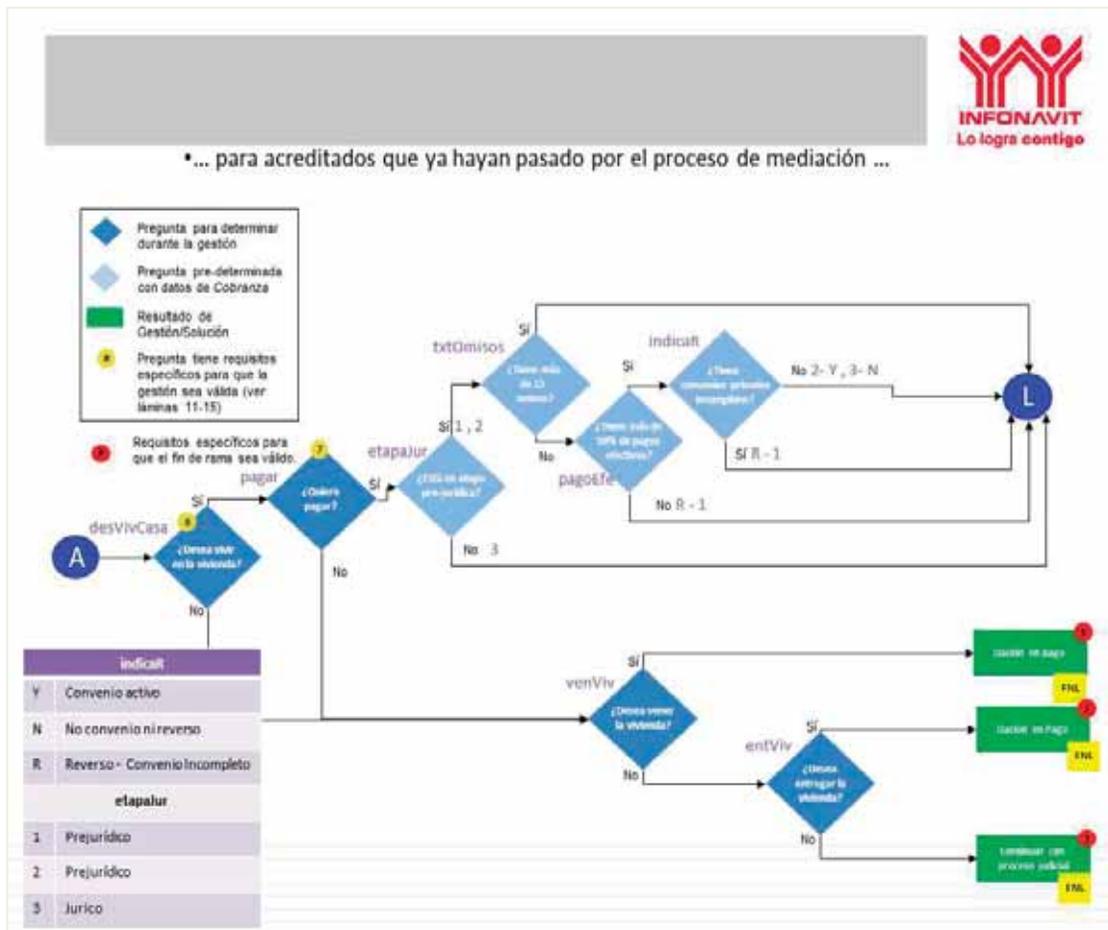


Imagen 5.4 Ofrecimiento de Soluciones, la vivienda tiene escrituras

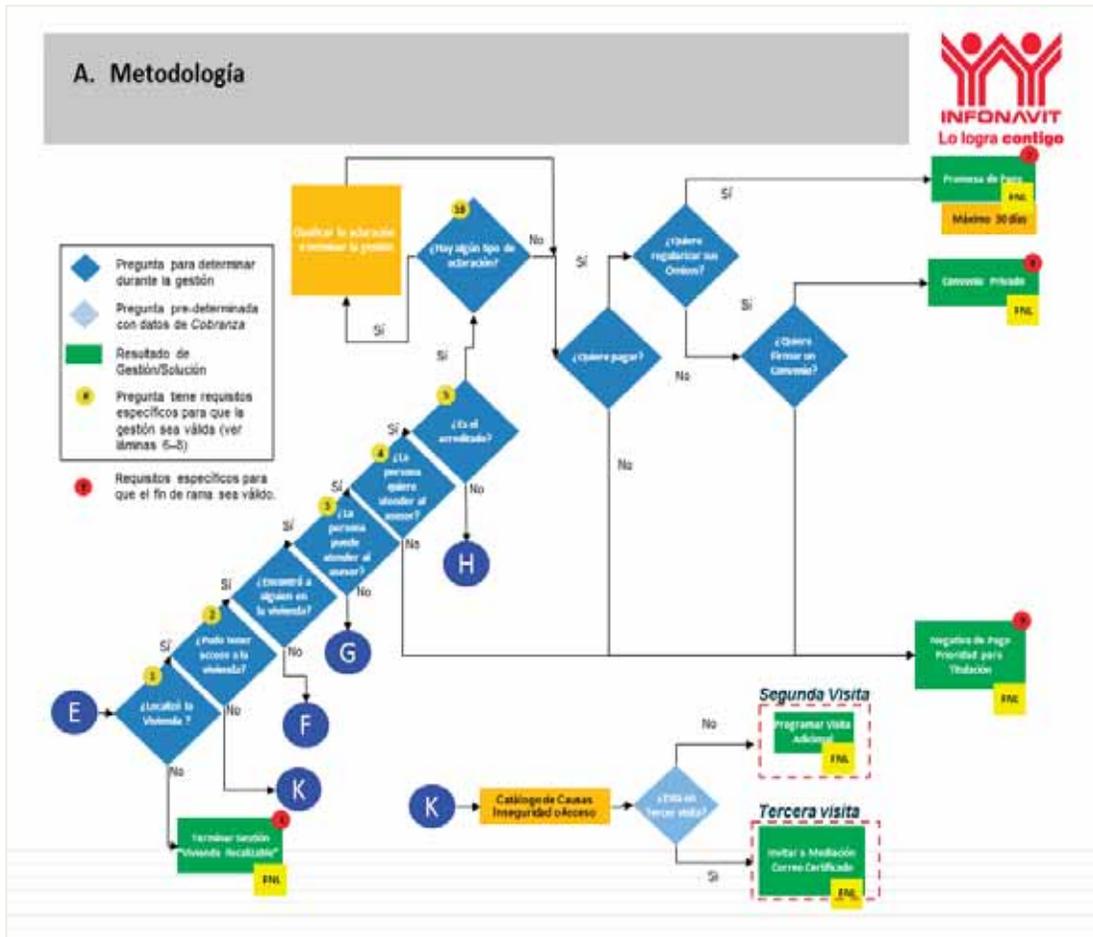


Imagen 5.5 Ofrecimiento de Soluciones, la vivienda no tiene escrituras

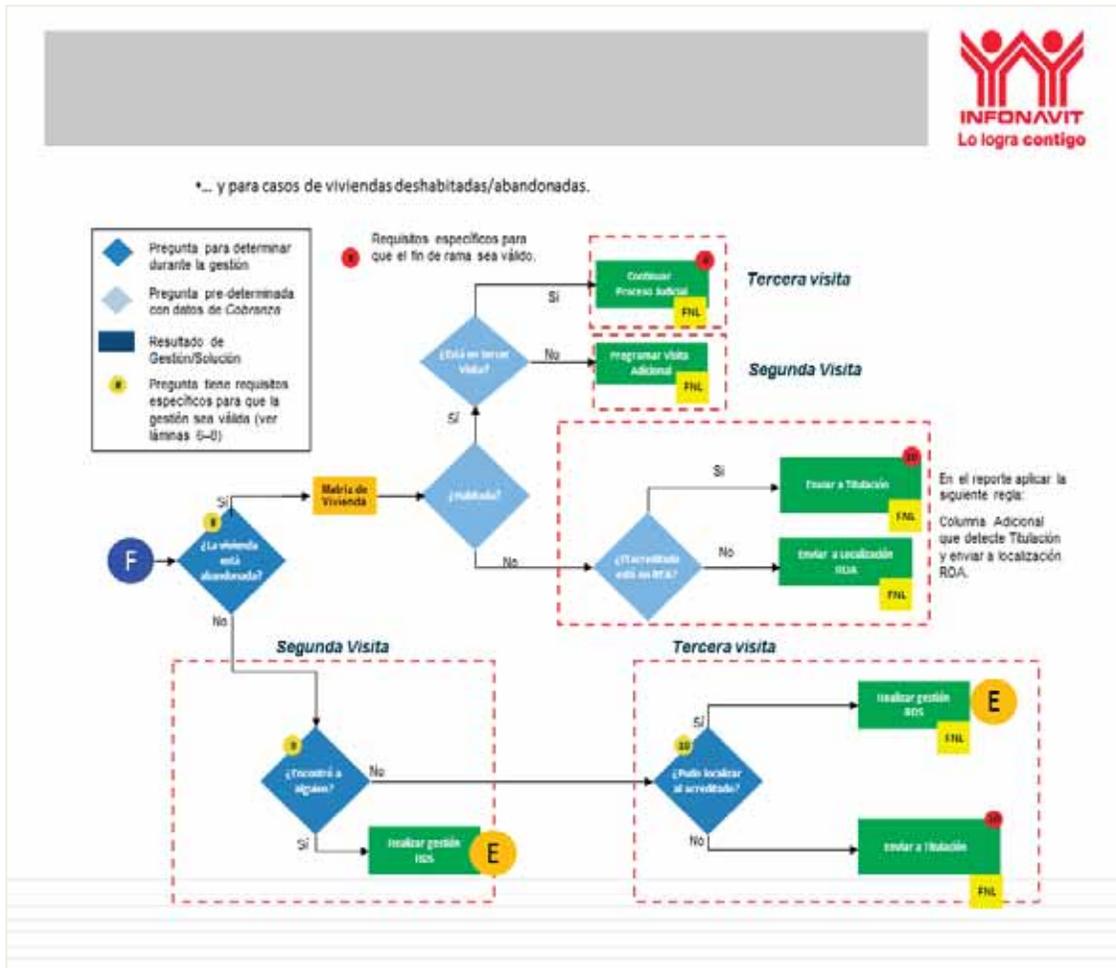


Imagen 5.6 No encontró a alguien, la vivienda no tiene escrituras

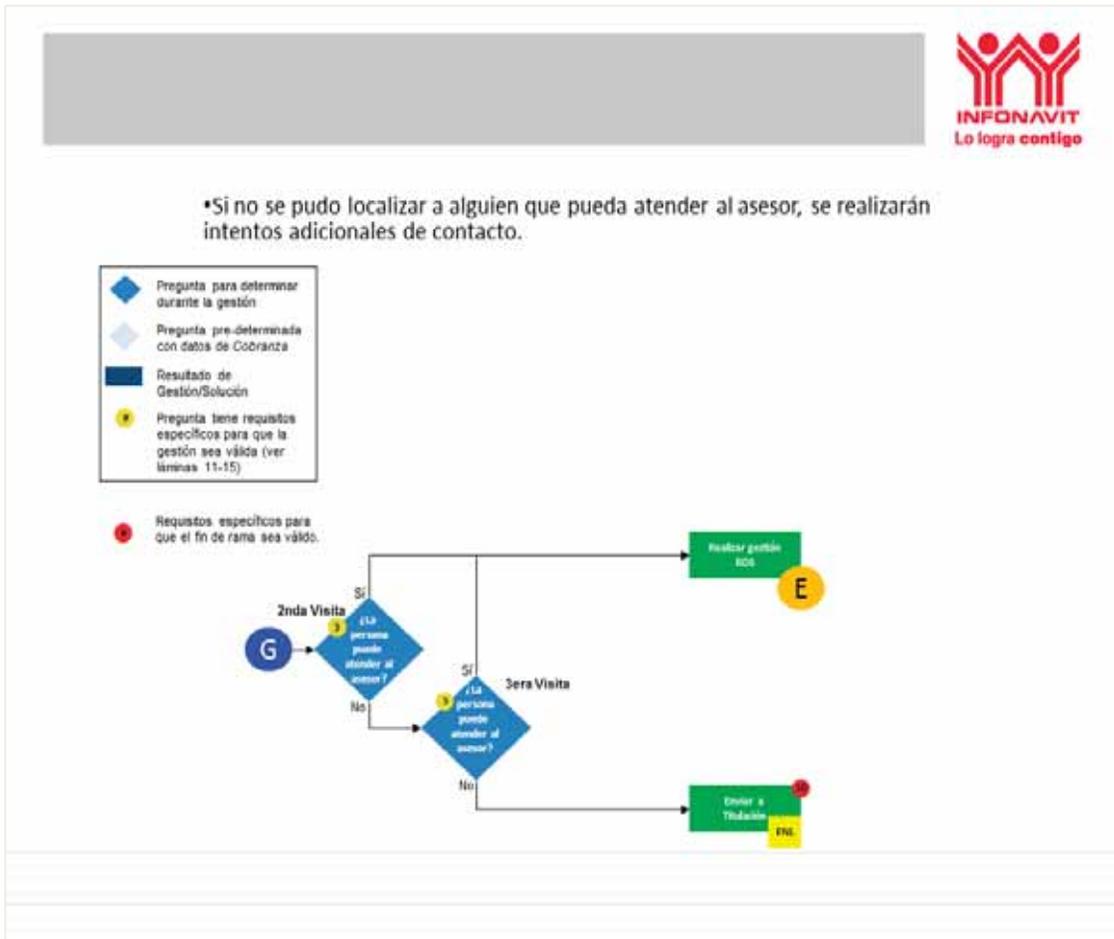


Imagen 5.7 No lo puede atender, la vivienda no tiene escrituras

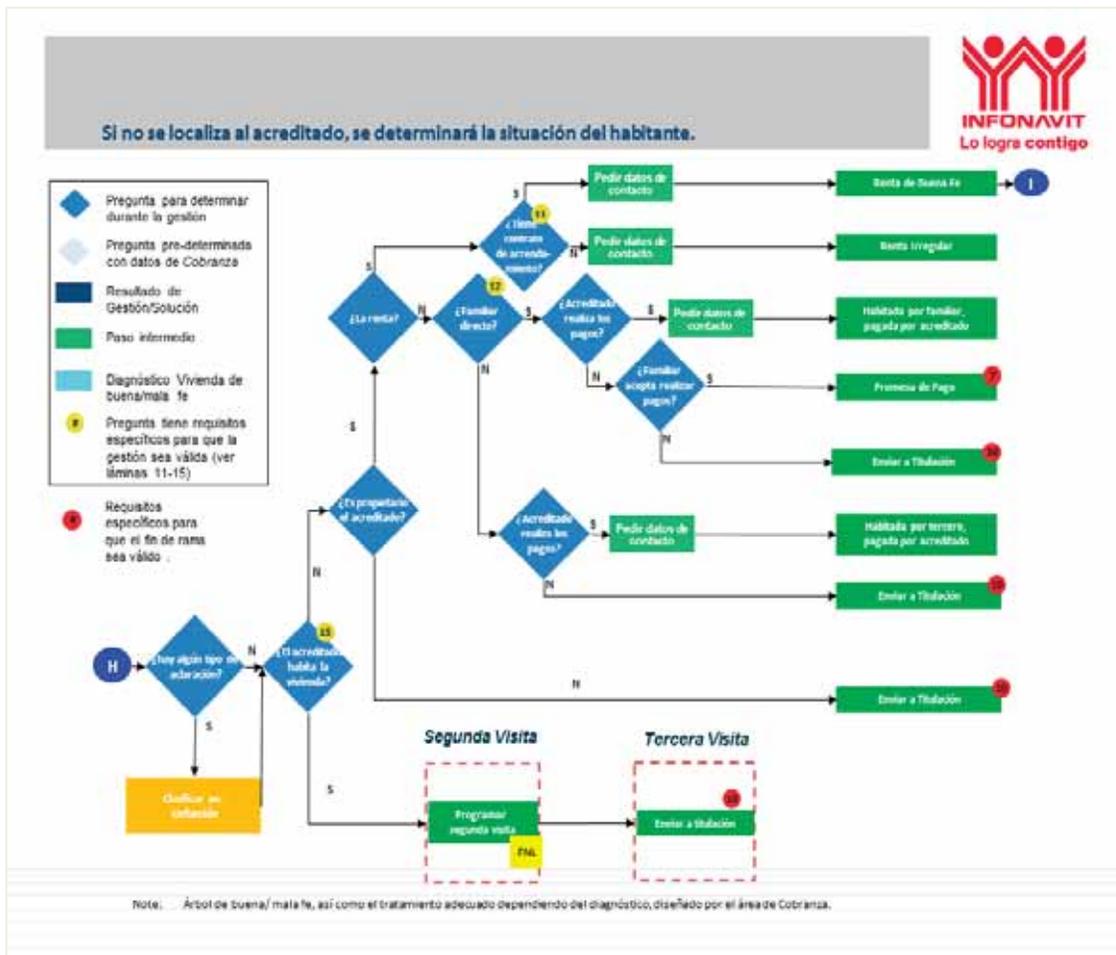


Imagen 5.8 Vivienda Irregular, la vivienda no tiene escrituras

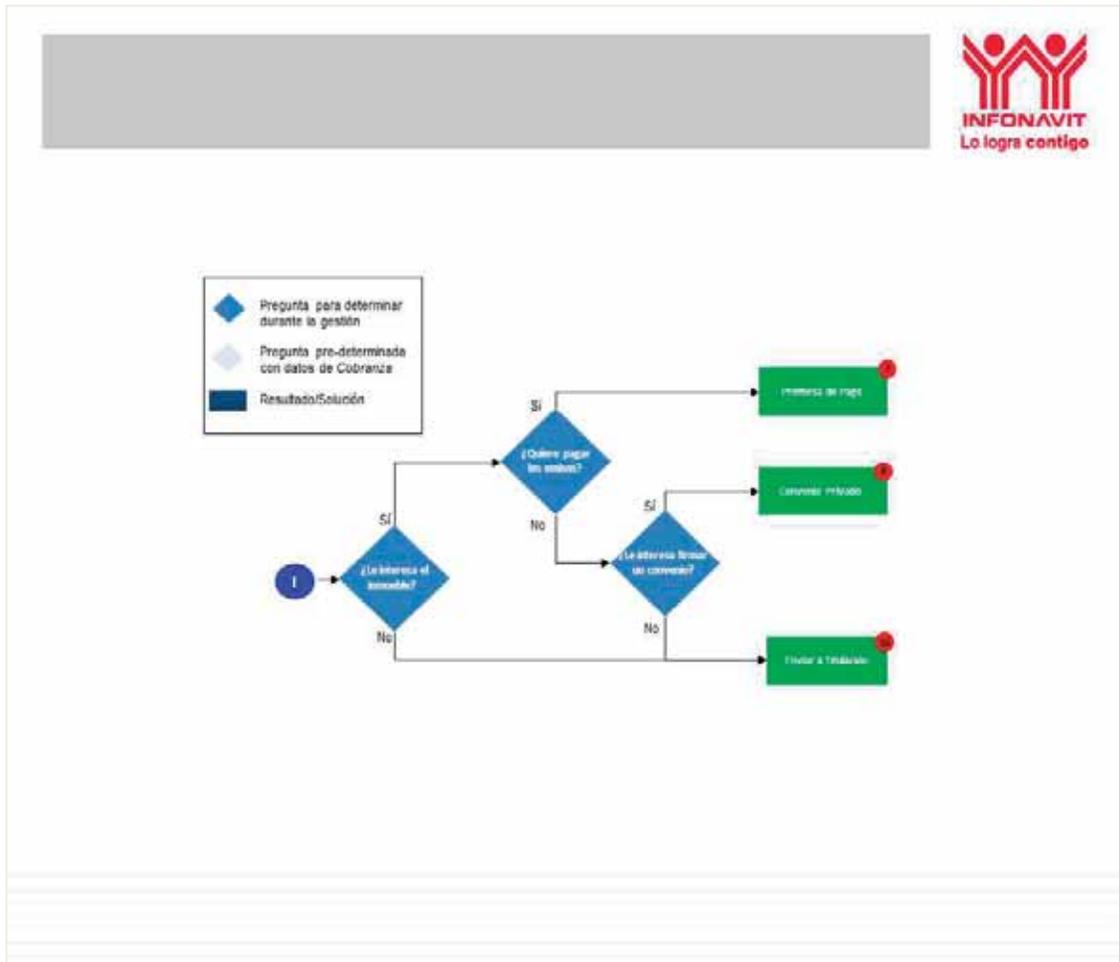


Imagen 5.9 Renta de Buena Fe, la vivienda no tiene escrituras

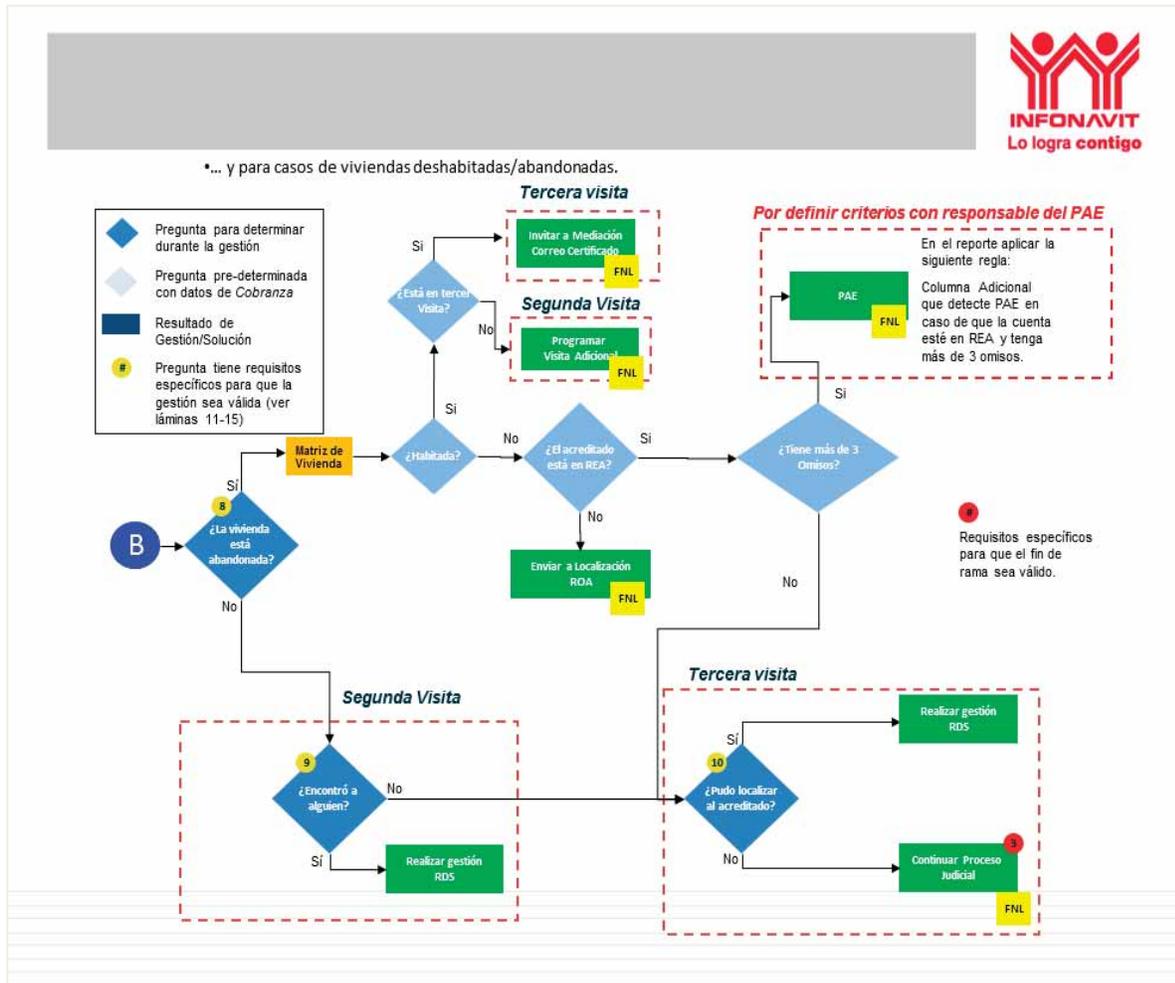
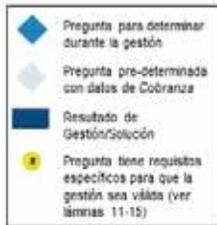


Imagen 5.10 No encontró a alguien, la vivienda tiene escrituras



•Si no se pudo localizar a alguien que pueda atender al asesor, se realizarán intentos adicionales de contacto.



 Requisitos específicos para que el fin de rama sea válido (ver láminas 16 -)

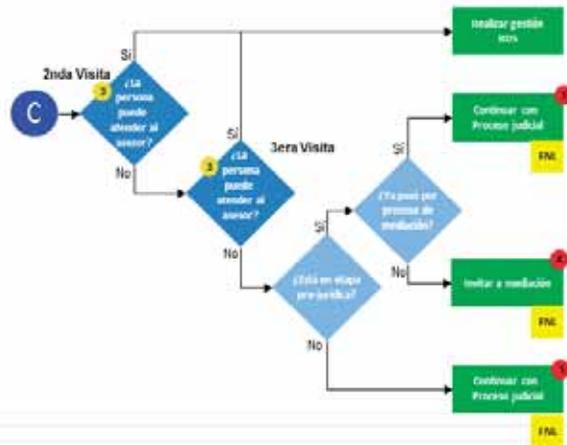


Imagen 5.11 La persona no puede atender, la vivienda tiene escrituras

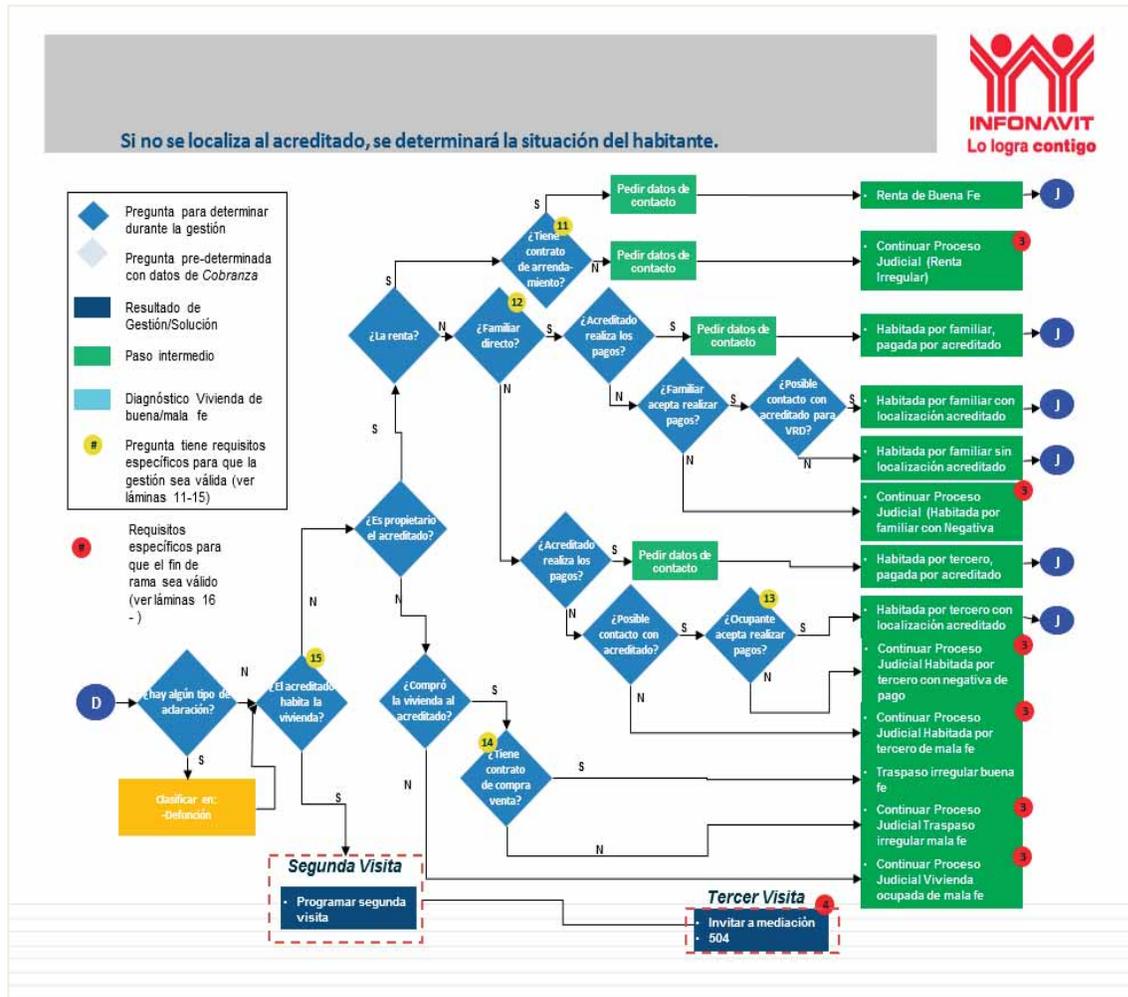


Imagen 5.12 Vivienda irregular, la vivienda tiene escrituras

3.2.7 Ruta de Soluciones PAE Social

El INFONAVIT cuenta con el Departamento de PAE (Procedimiento Administrativo de Ejecución), el cual se encarga de recuperar las viviendas que han sido ubicadas como Abandonadas.

INFONAVIT utiliza el PAE para recuperar las viviendas mediante acuerdos con el municipio. Después pasa esas viviendas a manos de promotores para su inmediata venta y colocación con otras familias que deseen adquirir una vivienda mediante remates.

Diagrama de flujo de PAE Social

El flujo de la Ruta de PAE Social se muestra a continuación:

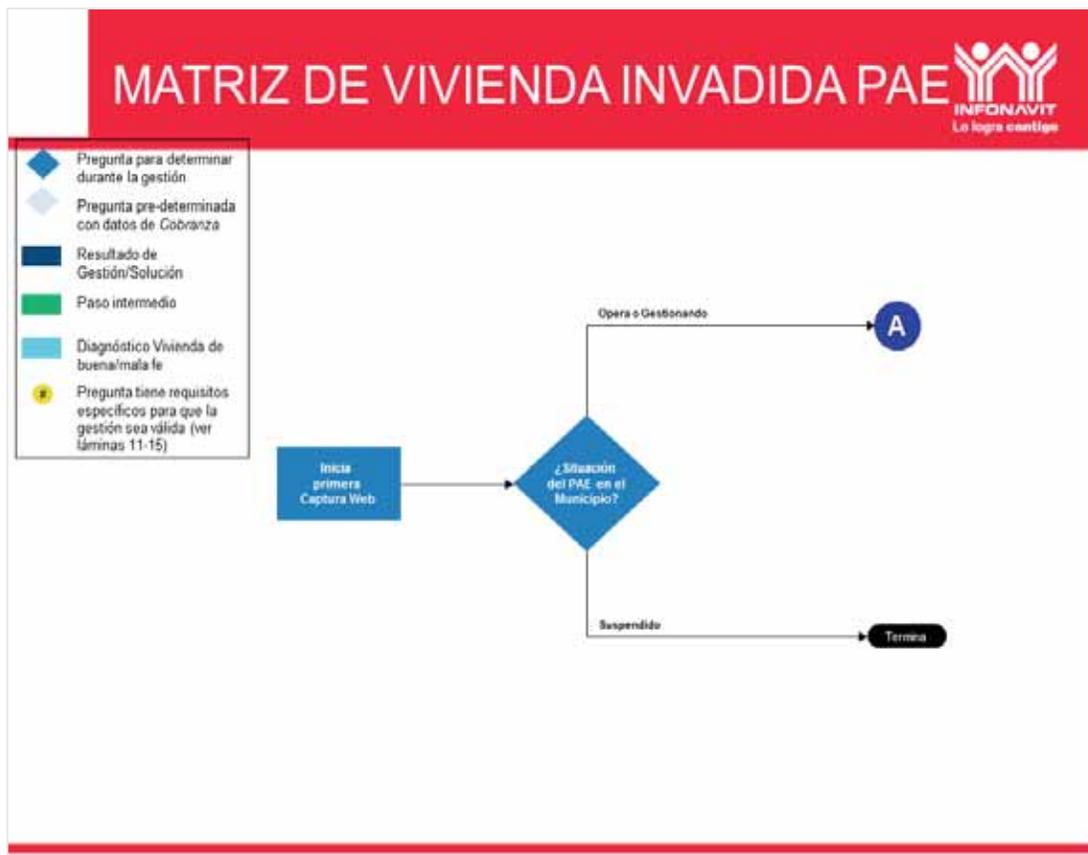


Imagen 6.2 Inicio del PAE Social

3.3 Transmisión de información

Gestiones en línea.

Transmisión al INFONAVIT de las gestiones efectuadas y autorizadas por los Despachos, así como proceso nocturno de certificación de gestiones recibidas por el instituto.

Gestiones en lote.

Archivo consolidado de gestiones efectuadas durante el día.

Evidencias fotográficas

Entrega mensual de las evidencias fotográficas efectuadas durante el proceso de gestión.

3.4 Modelo de Servicio

Soporte al aplicativo: Corresponde a los servicios que se deben ejecutar para mantener disponible a los usuarios, la plataforma y aplicaciones móviles y WEB que soportan los servicios de negocio del Instituto.

Mantenimiento Correctivo, Normativo y Menor: Corresponde a los servicios que se deben ejecutar para mantener actualizada la plataforma y aplicaciones que soportan el servicio de Gestión de Cobranza Móvil a partir de la solicitud de requerimientos, corrección de fallos, cambios por regulación y normatividad, etc.

Estas modalidades de servicio también podrán ser utilizadas para actividades de transferencia de conocimiento y metodologías del proveedor al Instituto.

4 Evaluación de la Funcionalidad

El día de la presentación de propuestas Técnicas y Económicas, se indicará fecha, lugar y hora a los proveedores participantes para que, se presenten a la demostración en vivo de la solución ofertada, y, que será parte de la Evaluación Técnica.

La demostración se llevará a cabo en las instalaciones de INFONAVIT y el proveedor deberá llevar todos los aditamentos que requieran para la ejecución de la misma, por ejemplo: computadora, teléfonos celulares, conexión a internet. Cada proveedor participante presentará de manera individual y, el tiempo máximo para realizar la demostración será de dos (2) horas para cada uno.

En la demostración cada proveedor deberá mostrar “en vivo” lo siguiente:

1. Funcionalidad de la Plataforma, que muestre las funcionalidades específicas que se describen en las presentes bases
2. Ejecución de las siguientes actividades:
 - Descargar la aplicación móvil con la **Ruta de Solución de Cobranza Social**
 - Captura en un dispositivo móvil, los datos solicitados en la aplicación. (mostrando que no es necesario estar conectados a internet para hacer la captura)
 - Envío de los datos capturados
 - Mostrar en la Plataforma los datos que se recibieron desde el dispositivo y corroborar la fecha de captura y fecha de envío.

5 Alcance de los Servicios

Análisis, diseño, implementación/automatización, despliegue a nivel nacional y soporte a la operación de los siguientes procesos de negocio:

Canales Presenciales (aplicación móvil y/o WEB)
Ruta De Soluciones de Cobranza Social
Ruta de Soluciones de Cobranza Judicial
Mediación
Proceso Administrativo de Ejecución (PAE)
Visita de Bienvenida
Canales digitales de texto
Inscripción al Programa de Recompensas
Acciones sucesivas: Confirmación de Soluciones de Cobranza

Inicio del Servicio. Primer día hábil después de firmado el contrato.

Para todos los servicios descritos, se podrán considerar los siguientes insumos:

- Políticas, Procedimientos y Estándares propios de Instituto
- Productos, insumos y entregables asociados a las Políticas, Procedimientos y Estándares propios del Instituto
- Proceso de Transferencia de Conocimiento de los flujos de negocio que forman parte de las tareas y/o actividades a realizar
- Arquitectura actual
- Flujos completos de negocio
- Esquema de seguridad
- Reglas de negocio
- Alcance funcional a nivel usuario
- Casos de uso
- Escenarios de prueba
- Manuales
- Especificaciones técnicas
- Especificaciones funcionales

5.1 Duración de los servicios contratados

El Instituto requiere que todos los servicios descritos en este documento sean proporcionados por un período de catorce (14) meses a partir de la fecha del contrato.

5.2 Gestión de Incidentes

Consiste en la atención y soporte a usuarios sobre dudas de funcionalidad respecto a los sistemas en producción. Se requiere que el Proveedor cuente con los recursos necesarios para asegurar la continuidad operativa de los sistemas en producción.

La gestión del soporte se realizará a través de la herramienta de gestión que suministrará el proveedor. Durante las primeras semanas de inicio del servicio, se definirá en conjunto con la Subdirección General de Tecnologías del Instituto la conveniencia de establecer una comunicación bidireccional con el Sistema de Gestión de Mesa de Ayuda del Instituto.

5.3 Servicios de Mantenimiento Correctivo, Normativo y Menor

Consiste en la implementación de nuevas funcionalidades o cambios a las funcionalidades actuales que sean solicitadas por el Instituto a partir de la ocurrencia de:

- Incidentes que tengan causa raíz en defectos aplicativos en ambientes de producción (Problemas)
- Cambios normativos o regulatorios
- Mantenimientos menores

La modificación de las aplicaciones como parte de la resolución de incidentes/problemas, siempre tomará lugar en los ambientes de prueba, llevando a cabo la promoción de las aplicaciones hacia los ambientes productivos indicados mediante los procedimientos de cambios especificados por el Instituto. Por ningún motivo se deben realizar correcciones en Producción, salvo aquellas de extrema urgencia y autorizadas por el Responsable designado por la SGT y de acuerdo con los procedimientos institucionales.

El Proveedor realizará un dictamen para valorar el esfuerzo y tiempo con que será clasificado el servicio de mantenimiento, siempre y cuando se requiera hacer cambios en el código o en la configuración de algún elemento del aplicativo.

Dentro de estos servicios, se podrán solicitar Servicios Especiales de Soporte, que serán aquellos que el Instituto solicite al Proveedor como complemento a los demás servicios:

- **Administración de la Configuración.** El Servicio de Administración de la Configuración mantiene la identificación de los entregables del Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones en diversos puntos del tiempo, lo anterior, tiene la finalidad de controlar los cambios, mantener la integridad y la rastreabilidad de la configuración durante el ciclo de vida del Aplicativo.
- **Administración de Cambios.** El Servicio de Administración de Cambios consiste en comunicar a los proveedores de cobranza del Instituto que utilizan las aplicaciones, el cambio realizado y en caso de ser necesaria, impartir la o las capacitaciones correspondientes.

- **Soporte Post-Implementación.** El Servicio de Soporte Post-Implementación, consiste en la ejecución de actividades de acompañamiento para el Instituto durante el periodo inicial de estabilización del Aplicativo implementado.
- **Documentación.** El Servicio de Documentación consiste en la generación de documentación de Aplicativos actuales que no cubren en su totalidad con los documentos requeridos por la Metodología de Desarrollo del Instituto.

Insumos

- Solicitud de requerimiento/Definición de solución conceptual.
- Definición de procesos de atención de requerimientos para su automatización en las herramientas de gobierno del servicio que sean propuestas por el Proveedor, previa revisión y autorización del Instituto a través de su Oficina de Control de Proyectos de Tecnología.
- Peticiones de servicio conforme se vayan generando a partir del inicio del contrato.
- Documentación funcional y técnica
- Casos de prueba y datos de prueba
- Otros elementos complementarios (p. ej. datos de configuración)
- Última versión de Documentación de Proyecto
- Documentación de Administración de Proyecto
- Listado de actividades solicitadas
- Documentación

5.4 Entregables

El proveedor deberá proporcionar al INFONAVIT, los siguientes entregables con frecuencia mensual:

No.	Entregable	Servicio	Responsable de validar
1.	Mantenimiento evolutivo del proyecto de Gestión Móvil de Cobranza de Cartera - Referencias a las DCS - Requerimientos atendidos - Evidencia de las pruebas realizadas - Vistos Buenos de usuarios - Autorizaciones - Evidencias de instalación del producto - Manual Técnico	Configuración y desarrollo de nueva funcionalidad requerida por el Comité de Gestión Móvil de Cobranza de Cartera del INFONAVIT.	Gerente de Sistemas de Cartera y Cobranza Gerente Sr. de Operación y Desarrollo Tecnológico del Área de Cartera Gerente Sr. de Sistemas de Servicio al Derechohabiente
2.	Evidencias del Soporte a la Operación del proyecto de Gestión Móvil de Cobranza de Cartera - Agencias de Cobranza que utilizaron la plataforma y sus actividades mensuales - Solicitudes de soporte atendidas - Licencias móviles y/o web utilizadas en el mes - Capacitaciones realizadas - Reporte del total de mensajes SMS enviados en el mes	Servicios de Administración de la Comunidad de Cartera	Gerente de Sistemas de Cartera y Cobranza Gerente Sr. de Operación y Desarrollo Tecnológico del Área de Cartera Gerente Sr. de Sistemas de Servicio al Derechohabiente
3.	Monitoreo de la Operación de la instancia de contingencia, almacenamiento y réplica de datos	Servicio de Monitoreo de la Operación de Contingencia y Almacenamiento de Datos	Gerente de Sistemas de Cartera y Cobranza Gerente Sr. de Operación y Desarrollo Tecnológico del Área de Cartera Gerente Sr. de Sistemas de Servicio al Derechohabiente

6 Niveles de Servicio

A continuación se describen los niveles de servicio requeridos, los cuales han sido definidos en función de las mejores prácticas de la industria y considerando los requisitos y necesidades del Instituto y sus grupos de usuarios.

6.1 Gestión de claves de acceso para usuarios

Petición	Tiempo de Respuesta
Alta de usuario en plataforma	2 días hábiles como máximo
Cancelación de contrato	2 días hábiles como máximo
Desbloqueo de usuarios	1 día hábil como máximo.

6.2 Atención de incidencias

6.2.1 Objetivos

- Atender de manera inmediata las incidencias y solicitudes de servicio.
- Hacer el oportuno escalamiento a soporte avanzado.
- Documentar los casos más comunes para futuros reportes.
- Entendimiento del problema y posibles alternativas de su resolución.

6.2.2 Horarios de atención

- Lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas.
- Sábados y domingos de 9:00 a 16:00 horas.

6.2.3 Alcance a usuarios.

- Usuarios Administradores de INFONAVIT
- Agencias de Cobranza
- Gestores de Cobranza

6.2.4. Clasificación de incidencias

- **Crítica.** Afectación en la disponibilidad de la plataforma, que tenga como consecuencia la interrupción de los flujos y procesos operativos y por consiguiente la no atención a los Acreditados y usuarios de la Institución.
- **Alta.** Afectación o falla en procesos que no tengan impacto en el servicio a los Acreditados de la Institución o que se presente en un horario en el que de igual manera no se afecte el servicio a dichos Acreditados.

- **Media.** Cuando la afectación se presenta solo en un grupo y no en la totalidad de los usuarios de la Institución; siempre y cuando se trate del mismo servicio, es decir, que éste si pueda ser accedido por unos usuarios y por otros no.
- **Baja.** Cuando la afectación no sea generalizada y se presente en un solo usuario.

6.2.5 Tiempos de respuesta para resolución de incidencias:

Clasificación	Tiempo de resolución horas naturales
Crítica	4 horas
Alta	8 horas
Media	24 horas (3 días)
Baja	36 horas (4.5 días)

6.3 Atención a solicitudes de requerimientos de mantenimiento

La solicitud de requerimientos de mantenimiento es todo aquel requerimiento nuevo o recurrente por parte del usuario. Este no tiene afectación en la operación.

Las solicitudes requerimientos de mantenimiento estándar o correctivo, tendrán un tiempo un máximo de respuesta de siete (7) días. Cualquier otro tipo de solicitud, como por ejemplo normativos o regulatorios, se atenderán conforme a un plan establecido con el área responsable del servicio por parte del INFONAVIT.

6.4 Métricas de Niveles de Servicio

Cumplimiento por parte del proveedor, de acuerdo a los siguientes indicadores establecidos, como mínimos requeridos:

Indicador	Valor
Objetivo de Niveles de Servicio (Acuerdos de Niveles de Servicio)	95 %
% de llamadas contestadas	90 %

6.5 Disponibilidad del servicio

El proveedor debe garantizar la disponibilidad del servicio de la plataforma para operar el proyecto de Gestión de Cobranza Móvil de Cartera, conforme al siguiente parámetro:

Indicador	Valor
Disponibilidad del servicio del hosting (Plataforma Tecnológica)	97.5 %

7 Recursos Humanos

El Proveedor deberá asumir toda la responsabilidad sobre el personal que emplea para la prestación del servicio, sin que exista vínculo o responsabilidad laboral alguna con INFONAVIT.

Garantizar que el personal involucrado en la ejecución de los trabajos referentes al servicio integral, estén capacitados en los objetivos, temas relacionados con el instituto y evaluación por prestador así como la herramienta sobre la cual se desarrolla el servicio.

La dependencia jurídica y funcional de estos trabajadores será responsabilidad del Proveedor, con quien tendrán formalizado el contrato de trabajo correspondiente.

Será responsabilidad de la empresa proveedora, contar con el personal suficiente para cubrir con el itinerario de las revisiones en las fechas y horarios que se requieran.

Garantizar que los revisores cuentan con las herramientas necesarias para localizarlos en caso de que se requiera.

Tener planes de acciones predefinidos, en caso de que el personal designado a una revisión, no esté disponible para llevarla a cabo.

Disponibilidad para cambios en itinerarios

8 Vigencia del Contrato

Del 12 de diciembre de 2015 al 31 de diciembre de 2016

9 Forma de pago

El pago se realizará de la siguiente manera:

14 pagos mensuales contra demanda. Cada pago se realizará a la aceptación del entregable de los numerales 1 a 3 de la matriz de entregables, que corresponde al periodo del **12 de diciembre del 2015 al 31 de diciembre del 2016**, con previo Visto Bueno y validación de las siguientes áreas:

- Gerencia de Operación y Desarrollo Tecnológico del Área de Cartera
- Gerencia de Sistemas de Cartera y Cobranza
- Gerencia de Sistemas de Servicio al Derechohabiente

Con base a lo anteriormente mencionado el costo total del contrato será hasta por un monto de \$19,700,000.00 (diecinueve millones setecientos mil pesos 00/100 M.N.) con IVA incluido. La asignación del contrato se describe en el numeral **11 Asignación del Servicio**.

De conformidad con el art. 31 de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes y Contratación de Servicios del INFONAVIT, que a la letra dice:

Art 31.- Contrato Abierto

Podrán suscribirse contratos en los que se podrán establecer las cantidades máximas de bienes y servicios, o bien, el monto máximo a ejercer para la adquisición o el servicio. En estos contratos abiertos, se establecerá que no es obligatorio para el Instituto ejercer o solicitar el monto máximo o un monto determinado de bienes o servicios, así como de presupuesto.

10 Penalización

Se establece el cálculo de la penalización que se aplicará considerando las dos (2) modalidades siguientes:

- **Por entregables:** En el numeral 5.4 de las Especificaciones Técnicas, se especifican los 3 (tres) entregables que el Instituto requiere y que son exigibles a los dos proveedores ganadores. Los entregables deberán ser presentados al Instituto al 5º (quinto) día natural posterior a la terminación del mes o al siguiente lunes, si este fuera en fin de semana, y por cada día de atraso se aplicará una penalización del 1% correspondiente al monto proporcional del total del contrato por ese entregable, es decir, que el monto correspondiente para cada entregable corresponde a la tercera parte del monto total del contrato.
- **Por servicio:** En los numerales 6.4 y 6.5 de las especificaciones técnicas, se especifican las Métricas de Niveles de Servicio y la Disponibilidad del Servicio, respectivamente, por lo que, la entrega del servicio por debajo de los niveles establecidos y exigidos por el Instituto, harán que al proveedor se le aplique una penalización del 2% del monto total mensual facturado en el mes correspondiente a la penalización. La penalización se aplicará conforme a lo estipulado en las políticas respectivas del Instituto.

La acumulación de penalizaciones hasta por un 10% del monto total del contrato, le dan al Instituto el derecho de rescindir el contrato con el proveedor del servicio.

11 Asignación del Servicio

El contrato se asignará a los dos (2) proveedores oferentes que obtengan el mayor puntaje de acuerdo a los criterios establecidos por la Institución.

Dichos criterios se dividen en obligatorios y por puntaje, y deben cubrir, el primero en su totalidad y para el segundo, obtener un mínimo de diecinueve **(19)** puntos. El porcentaje de asignación del monto total del contrato, será dividido entre los dos proveedores oferentes, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la Institución.

12 Garantías

El proveedor que resulte ganador se obliga a entregar al INFONAVIT en un plazo que no exceda de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha en que reciba el Contrato y/o Pedido, una garantía equivalente al **10% (diez por ciento)** del monto de la contratación o pedido, sin considerar el impuesto al valor agregado, con el objeto de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que le imponga el Contrato y/o Pedido.