

1. Objetivo

Para la contratación de los servicios especializados de Centro de Contacto en la atención de solicitudes de los trabajadores, acreditados, patrones y público en general del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

La asignación será de hasta un máximo de dos proveedores de acuerdo a lo establecido en el presente documento.

2. Alcance

Los servicios a contratar serán a nivel nacional.

El Proveedor deberá tener la capacidad de proporcionar los siguientes servicios:

1. Atender llamadas de entrada
2. Realizar llamadas de salida,
3. Realizar llamadas de salida con entrega de mensajes pregrabados (marcador de potencia)
4. Atender solicitudes vía chat,
5. Atender solicitudes vía correo electrónico,
6. Atender solicitudes vía Redes Sociales en internet,
7. Atender aclaraciones fuera de línea (back office).
8. Actividades fuera de línea para verificación de documentos.
9. Realizar encuestas relacionadas con la mejora en la atención y/o satisfacción en el servicio, con llamadas de entrada, salida, en línea para chat y redes sociales, y por mensajes a celular.

Infonavit se reserva la facultad de asignar al Proveedor los servicios y el volumen que considere oportunos según su estrategia de calidad y resultados del Indicador de Excelencia de Proveedores (INEX) los cuales no están sujetos a negociación.

En las presentes bases se muestran los volúmenes promedio que se tienen para cada servicio, los cuales servirán a los centros de contacto para hacer sus cálculos de recursos humanos y tecnológicos.

3. Experiencia y requisitos

Los proveedores participantes, deberán cumplir con los **siguientes requisitos obligatorios, la falta de alguno de estos será motivo de descalificación.**

La presentación de los requisitos deberá ser junto con su propuesta técnica dentro del Sobre 1, con los originales solicitados, mismos que serán devueltos en el evento de la segunda etapa.

PRESENTACIÓN CONJUNTA DE PROPUESTAS.

Para el caso de los proveedores que opten por la presentación conjunta de proposiciones deberán cumplir con lo siguiente:

I. Deberán celebrar entre todas las personas que integran la agrupación, un convenio en los términos de la legislación aplicable, en el que al menos, se establezcan con precisión los aspectos siguientes:

A. Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes, señalando en su caso los datos de los instrumentos públicos con los que se acredita la existencia legal de las personas morales y, de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas.

B. Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas; señalando en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación.

C. La designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente para atender todo lo relacionado con la proposición y con esta licitación.

D. La descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones.

E. Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, ya sea en forma solidaria o mancomunada, según se convenga, para efectos del procedimiento de contratación y del contrato, en caso de que este les sea adjudicado.

F. En el sobre de la propuesta técnica el representante común de la agrupación deberá señalar que la proposición se presenta en forma conjunta.

El convenio se presentará con la propuesta técnica y, en caso de que se les adjudique el contrato, dicho convenio, formará parte integrante del mismo como uno de sus anexos;

II. En el supuesto de que se adjudique el contrato a los proveedores que presentaron una proposición conjunta, el convenio, deberán constar en escritura pública, salvo que el contrato sea firmado por todas las personas que integran la agrupación que formula la proposición conjunta o por sus representantes legales, quienes en lo individual, deberán acreditar su respectiva personalidad, o por el apoderado legal de la nueva sociedad que se constituya por las personas que integran la agrupación que formuló la proposición conjunta, antes de la fecha fijada para la firma del contrato, lo cual deberá comunicarse mediante escrito a la Convocante por dichas personas o por su apoderado legal, al momento de darse a conocer el fallo o a más tardar en las veinticuatro horas siguientes.

III. Cuando resulte adjudicada una proposición conjunta el contrato deberá ser firmado por el representante legal de cada una de las personas participantes en la proposición en las cuales serán consideradas para efectos del procedimiento y del contrato como responsables solidarios o mancomunados según se establezca en el contrato.

1.- Tendrán derecho a participar, cualquier proveedor que presente un escrito mediante el cual manifieste su interés en participar en la junta de aclaraciones, incluyendo los proveedores con participación conjunta de propuestas.

2.- La empresa deberá tener una antigüedad mínima de tres años de estar constituida para dar servicios de centros de contacto y acreditar dicha situación con el original para cotejo y

copia legible de su acta constitutiva, así como su última modificación donde se pueda constatar su relación de accionistas y su porcentaje de participación.

El proveedor deberá presentar copia legible en todas sus fojas y original para cotejo del poder notarial donde se especifique que el apoderado goza de poder para actos de administración

3.- Tener domicilio en la República Mexicana, lo cual se confirmará con la visita que el Infonavit a través de la Gerencia de INFONATEL adscrita a la Subdirección General de Canales realice a sus instalaciones mismas que será obligatoria y se verificara la ubicación y el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos para prestación del servicio. Asimismo deberá presentar copia legible del contrato de arrendamiento o pago del impuesto predial y/o agua que valide la posibilidad de uso del centro de contacto visitado y alterno(s).

4.- El proveedor deberá contar con experiencia mínima de 30 meses en la prestación de servicio de atención a clientes, colocación de mensajes pregrabados y atención a llamadas de entrada y de salida, atención por chat, correo electrónico y contar por lo menos con espacio para 500 lugares de trabajo ("Estaciones") así como acreditar que actualmente está prestando un servicio similar con algún otro cliente o comprobar que ha dejado de prestarlo en un periodo no mayor a 3 meses anteriores a la fecha publicación de las presentes bases siempre y cuando, no haya dejado de prestar sus servicios por incumplimiento a un contrato, lo cual deberá acreditar con un contrato en copia legible y original para cotejo, fianza liberada y cartas de recomendación señalando nombre, puesto, teléfono y domicilio del contacto, con excepción de aquellos contratos del Infonavit.

5.- Como mínimo tres contratos con Gobierno Federal actuales sobre el servicio prestado sin que esto afecte su confidencialidad donde se especifique el tipo de servicio a través del Centro de Atención Telefónica, en los dos últimos años y con una vigencia de más de un año, fianza liberada o carta expedida por el responsable del contrato señalando que no existe inconveniente para su liberación, cartas de recomendación señalando nombre, puesto, teléfono y domicilio del contacto y el resto podrá ser con empresas privadas siempre y cuando cumplan con lo solicitado. De los cuales mínimo dos deberán de tener relación con temas financieros o de crédito.

6.- El personal que preste sus servicios en las Campañas deberá contar con una relación laboral formal con la empresa y por lo tanto gozar de las prestaciones y beneficios de la Ley Federal del Trabajo, Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social y Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit). El proveedor deberá mantenerse al corriente con sus obligaciones patronales y con aquellos contratos que tenga celebrados con el instituto, durante la vigencia del contrato que en su caso celebre con Infonavit al amparo de las presentes bases, y como evidencia debe presentarse la **Constancia de no adeudo de obligaciones patronales emitida por el sistema informático del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como la Constancia de no Adeudo emitida por el Infonavit.**

7.- El proveedor se obliga a proporcionar al Infonavit, la relación de todo el personal que presta servicios en su empresa para validar en la visita de verificación.

8.- El proveedor deberá presentar original y copia legible de:

a. Certificación vigente o en proceso del Modelo Global CIC y/o MGCIC (Modelo Global de calidad para la Interacción con Clientes) anteriormente NECC para poder ayudar a mejorar la calidad y satisfacción de los clientes o constancia del proceso de certificación.

b. Certificado ISO 9001:2008 en los procesos de actividades de Call Center, original y copia o documento que acredite que se encuentra en proceso de certificación.

c. Constancia de que se encuentra en proceso de certificación del ISO 22301 con por lo menos dos implementadores certificados

d. Certificado vigente o en proceso de recertificarse en las normas ISO/IEC 27001 o PCI. Certificado de la norma internacional ISO/IEC 27001 o PCI DSS, con el objetivo de garantizar que cuenta con los controles necesarios para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del instituto.

9.- Los proveedores participantes deberán presentar escrito de compromiso bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar adjudicado, dentro de los 45 días naturales iniciará el proceso de certificación o recertificación de la campaña Infonavit en el Certificado del proceso MGCIC (Modelo Global de calidad para la Interacción con Clientes) anteriormente NECC para poder ayudar a mejorar la calidad y satisfacción de los clientes o constancia de su proceso, y mostrar el plan de trabajo de su órgano certificador. Se dará un plazo máximo para lograr la certificación de un año un mes a partir de la firma del contrato y deberá mantenerla vigente durante el contrato en cuestión.

10.- El proveedor deberá presentar un plan de carrera para todo el personal involucrado en las campañas de Infonavit, documentado y del cual deberá demostrar que está en funcionamiento.

11.- El Proveedor deberá contar con un capital contable igual o mayor a 10 millones de pesos y contar con una capacidad financiera (Capital de trabajo = Activo circulante- pasivo circulante) de mínimo 18 Millones de pesos, acreditarlo mediante la presentación de copia legible de la declaración anual 2015 y sus anexos correspondientes.

12. Copia simple de la nómina en que se acredite contar en su plantilla con el personal que habrá de prestar el servicio.

13. Carta firmada bajo protesta de decir verdad de no encontrarse en los supuestos del Artículo 11, Fracción III de los Lineamientos de las Políticas Aplicables a las Adquisiciones y Arrendamiento de Bienes y Contratación de Servicios del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

14. Carta firmada bajo protesta de decir verdad que no se encuentran en controversia con el Instituto y aun cuando cuenten con un contrato vigente para brindar el mismo servicio siempre y cuando su desempeño sea satisfactorio para el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

15. Carta de acreditación de personalidad jurídica y de aceptación de bases de adquisición, Anexo 3.

16. Original y copia legible de la identificación oficial del representante legal del licitante.

17. Original y copia legible del RFC.

18. Curriculum vitae del Proveedor al cual deberá adjuntar:

A.- Mapa de ubicación del centro de atención telefónica principal en el que acredite que se encuentra en un rango mínimo a 30 kilómetros de las Oficinas Centrales del

Instituto.

B.-Escrito mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para prestación del servicio, por lo que en caso de resultar adjudicado realizará la prestación del servicio, durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo conforme a las condiciones descritas en el Anexo técnico.

C.-Escrito en el que manifieste que cuenta con capacidad técnica y de infraestructura necesaria para prestación del servicio solicitado en las presentes bases, y

D.- Curriculum del personal (Asesor telefónico, Consultor de Calidad, Supervisor de Operación, Supervisor de Calidad, Instructor, Supervisor de Capacitación, Analista de Back Office, Asesor validación de Documentos, Analista de Work Force, Supervisor de Work Force, Ejecutivo de cuenta, Gerente de Campaña, propuestos), que prestarán el servicio objeto de este procedimiento.

E.-Copia simple del documento a presentar por persona de Cedula profesional o título profesional que avale los estudios concluidos, y original para cotejo, señalados en el Apartado 8.- Recursos Humanos de este anexo.

F. Esquema estructural de la organización de los Recursos Humanos, para lo cual el licitante deberá acompañar un organigrama en el cual se identifique la función de personal destinado a la prestación del servicio y puesto desempeñado.

19. El proveedor del servicio deberá contar con un sistema de gestión propietario para la configuración de los casos de uso a través de diagramas configurados (no conceptuales) y que éstos sean los que soporten la operación. Debe ser configurable a la operación del Instituto. El proveedor deberá contar con un sistema BPM, integrado de forma nativa a la plataforma de operación. Éste software debe ser parte integrante del sistema de operación y estar registrado a favor proveedor o contar con los derechos de autor, lo que deberá acreditar con carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente; así como copia del registro ante el INDAUTOR.

20. Los sistemas de operación para la prestación del servicio deberán ser propietarios del proveedor 100% configurable a través del componente, esto es, desarrollados en específico por él mismo para su operación, lo anterior a fin de contar con las facultades suficientes para poder realizar las modificaciones necesarias a petición del Instituto. Para lo cual deberá estar registrado a favor del proveedor participante o contar con los derechos del autor, lo que deberá acreditar con carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente, así como copia del registro ante el INADUTOR.

21. Acreditar que el proveedor cumple con los lineamientos de equidad de género, mediante la presentación de la certificación original y copia legible, de conformidad con la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

22. Visita a las instalaciones.

El Infonavit designará al personal que realizará una visita al centro principal del proveedor participante que presente propuesta, la cual será requisito obligatorio para

ser susceptibles de evaluación por puntos y porcentajes, las fechas de las visitas se darán a conocer el día de la apertura de propuestas a los proveedores.

La Convocante realizará la visita a las instalaciones del proveedor participante con el objeto de verificar que el Centro Principal cuente como mínimo con lo siguiente:

1. Un área destinada exclusiva para la prestación del servicio al Instituto, la totalidad de estaciones de trabajo incluyendo las que actualmente estén utilizando con otros trabajadores serán destinadas al Instituto y deberá estar aislada por muros fijos no removibles (vidrios, tablaroca, plafones, entre otros), y puertas que impidan el acceso a personal no autorizado con la capacidad de ampliar a corto plazo el número de estaciones presentando plano del área de trabajo con las estaciones actuales.
2. Las instalaciones eléctricas deberán contar con sistema(s) de tierra física, lo cual comprobará presentando el diagrama de tierras avalado por perito especializado en la materia. La certificación no deberá tener una antigüedad mayor a un año.
3. Equipo de suministro de energía ininterrumpida (UPS) en redundancia con un tiempo mínimo de 30 minutos de soporte eléctrico, con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional, que deberá acreditar con el cálculo de consumo de energía contra capacidad del equipo, firmado por un perito autorizado, anexará copia de la cédula profesional del mismo, asimismo deberá comprobar contar con los equipos presentando la descripción del o los equipos, o mediante facturas, contratos de arrendamiento y contratos de servicio.
4. Planta de emergencia de energía eléctrica, con capacidad mínima para garantizar la operación en un 70% por ciento del Centro de Atención Telefónica, que acreditara con el cálculo de consumo de energía contra capacidad del equipo, firmado por un perito autorizado, anexando copia de la cedula profesional del mismo, así como presentar la descripción del equipo.
5. Acometidas de enlaces de comunicación que sean a través de fibra óptica o de cobre, comprobar presentando fotografías, descripción del o los equipos o mediante facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio. En caso de no contar en tiempo con la conexión MPLS, el proveedor adjudicado deberá de habilitar enlaces de comunicación seguros; adjuntando en su propuesta constancia de la propiedad del equipo con la que implementará el servicio, para tal efecto deberá presentar los cálculos de ingeniería y factibilidad para la instalación de enlaces de comunicación seguros entre el instituto y las instalaciones del licitante
6. Sistema de cableado estructurado mínimo CAT 6, con (capacidad de transmisión de 1 GB), lo cual se deberá comprobar presentando copia de la certificación del cableado emitida por RCDD o copia de su certificación (emitida por la BICSI).
7. Las estaciones de trabajo para el personal asignado para el otorgamiento del servicio, deberá contar con sistema operativo y software de protección contra malware vigente y actualizado. Lo cual deberá comprobar presentando físicamente las estaciones, además de facturas, contratos de arrendamiento o contratos de servicio.
8. Dispositivos de monitoreo de accesos CCTV, lo cual se deberá comprobar presentando físicamente los equipos, así como la descripción de los equipos. El cual debe incluir, copia de las facturas, contratos de arrendamiento o contratos de

servicio.

9. Presentar físicamente el sistema, así como la impresión de las pantallas, así como los modelos de datos o diagramas de entidad-relación de la base de datos del sistema de Centro de Contacto para el registro, consulta, administración y seguimiento de información; así como para el sistema que permite concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los trabajadores.
10. Contar con un sistema de monitoreo de eventos en Red en tiempo real, de dispositivos internos y externos, más los enlaces, a través de un Centro de Operaciones de Red ("NOC por sus siglas en inglés") y un Centro de Operaciones de Seguridad ("SOC por sus siglas en inglés"), donde se visualicen todos los dispositivos monitoreados de red y de los dispositivos de seguridad informática, presentando en su propuesta técnica las capturas de pantallas de configuración y visualización de la operación en tiempo real.
11. Mostrar evidencia de conectividad actual con el centro alterno mediante enlaces dedicados que soporten las cargas de trabajo solicitadas por la convocante, una conexión punto a punto o una VPN encriptada de 1,000 túneles adjuntado en su propuesta constancia de la propiedad del equipo con la implementará el servicio, cálculos de ingeniería y factibilidad, anexándolo en la parte correspondiente al plan de Continuidad.
12. Plan de protección civil de los inmuebles en los que se prestará el servicio.
13. Portal web con indicadores de negocio dedicado y configurable para la convocante. El portal tendrá la forma de un tablero de control con nivel de acceso personalizado por perfil de usuario, con indicadores relativos a la operación, calidad, disponibilidad, tiempo de respuesta, abandono de llamadas, agentes activos, agentes desconectados, número de llamadas recibidas, número de llamadas atendidas, estatus de la actividad de los agentes, porcentaje de la calidad en el servicio, monitoreo de llamadas en tiempo real, intervención silenciosa en las llamadas, productividad por agente.
14. El Site del centro principal deberá contar al menos con lo siguiente:

Sistema de aire acondicionado (el cual sirve para lograr un ambiente, donde en forma simultánea y continúa, se controlen la temperatura, la humedad, la circulación y la limpieza del aire, a la vez que se mantiene una presión positiva en la sala, en relación con otros ambientes), así como controles de humedad y temperatura, la cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos y la factura de compra.

Dispositivos de monitoreo de accesos CCTV, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos, copia de la factura de compra o contratos de arrendamiento, para lo cual deberá contener la descripción de los equipos, debe estar vigente y celebrado entre el arrendador y el proveedor participante.

Sistema de control de acceso para la puerta principal, *site* de cómputo y entrada al área de CAT automatizado tales como lectores de tarjeta, biométricos, retinas, entre otros; lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos, copia de la factura de compra o contratos de arrendamiento, para lo cual deberá

contener la descripción de los equipos, debe estar vigente y celebrado entre el arrendador y el proveedor participante.

Sistema de detección y extinción de fuego con base en gas FM200, o de sistemas de extinción diferentes, con beneficios ambientales y mayor efectividad, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción de o los equipos.

La descripción del o los equipos deberá incluir marca, modelo, número de serie y características técnicas.

Con motivo de la visita a las instalaciones la convocante realizará la evaluación al centro principal y su Site a través del formato de "Visita a las Instalaciones", mismo que debe estar en condiciones de operar.

Transición y/o Migración de los servicios.

- El proveedor del servicio será el responsable de la transición y/o migración de los servicios del Centro de Atención Telefónica que tiene actualmente contratado el Instituto y a la conclusión de la vigencia del contrato que derive de este procedimiento de contratación, para garantizar la continuidad de la prestación del servicio. Para ello el proveedor deberá realizar lo siguiente:
- Proporcionar un plan de transición y/o migración para el inicio de los servicios que prestará el proveedor, con motivo de la celebración del contrato correspondiente, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar, anexando en su propuesta técnica copia del mismo. En este caso el proveedor será responsable del seguimiento y éxito de las pruebas de integración de todos los dispositivos, sistemas y productos de entrega del servicio que se requieran.
- Proporcionar un plan de transferencia y/o migración para la conclusión de los servicios que hubiere prestado, en el cual deberá detallar las actividades a efectuar previo al término de vigencia del contrato. Anexando en su propuesta copia del mismo

Los proveedores que cumplan con el total de los requisitos, pasarán a la siguiente etapa de evaluación como se detalla en el **Anexo 1.3. (Requisitos por ponderación).**

4. Descripción del Servicio y Entregables

- a) Conceptos
- b) Llamadas de entrada
- c) Llamadas de salida
- d) Atención de casos de aclaración (back office)
- e) Atención de servicios fuera de línea para validación de documentos
- f) Atención de chat
- g) Atención de redes sociales
- h) Atención de correo electrónico
- i) Niveles de servicio e indicadores
- j) Reportes
- k) Encuestas relacionadas con la mejora en la atención y/o satisfacción en el servicio

A) Conceptos

Usuario: Derechohabiente, acreditado, empresario o público en general que utiliza los canales de atención.

Campaña: Conjunto de servicios que ofrece el Infonavit en los medios de atención.

Piloto: Parte de la Campaña que se identifica por atender a un tipo de usuario o a un conjunto de temas relacionados con el Infonavit. Los pilotos se relacionan actualmente con trámites de obtención de crédito, administración de los créditos (cartera, cobranza), atención de aportaciones patronales y su administración por parte del Infonavit (Fondo de ahorro y Fiscalización), atención a levantamiento de queja, denuncias, etc.; los pilotos son dinámicos y pueden cambiar en el transcurso del contrato o incrementarse, lo cual no modificará el monto o la forma de pago al Proveedor.

Interacción: Solicitud vía electrónica, atendida mediante un asesor de producto, usando una plataforma tecnológica que permite brindar el servicio a nuestros usuarios finales.

Distribución de flujos y cargas de trabajo.- Es el porcentaje de los servicios a cargo de un proveedor, el cual es informado por la Gerencia del Centro de Contacto Infonatel, y que podrán ser ajustados de manera trimestral conforme al Índice de Excelencia de Proveedor que defina la Subdirección General de Canales de Servicio.

Work force Management: Área especializada en estadística de la fuerza laboral.

TSF: Telephone Service Factor - % de llamadas atendidas por un asesor antes de 30 segundos ya en fila de espera.

ABA: % de llamadas abandonadas por el usuario antes de pasar con un asesor

AHT: "Average Handling Time" – Tiempo promedio de llamada

B) Llamadas de entrada

El Infonavit cuenta con un número local y un 01 800 el cual será atendido por los sistemas automáticos del Infonavit, y cuando los usuarios soliciten transferencia a un asesor la llamada será dirigida a dicho asesor, a través de los enlaces (líneas telefónicas) que el Proveedor deberá proporcionar para llevar a cabo la comunicación entre el propio Proveedor e Infonavit.

En caso de requerirse, el Proveedor deberá proporcionar un número 01 800 que deberá dirigirse a un número directo del Proveedor (did) con infraestructura propia (pbx, acd, etc.). Este número será propiedad de Infonavit y éste puede retirarlo o cambiarlo en el momento que lo requiera, la gestión por parte del proveedor para dejarlo funcionando no deberá exceder de 15 días posterior a la solicitud.

Las llamadas recibidas fuera de la infraestructura del Infonavit serán atendidas como parte de la misma campaña y deberán grabarse el 100% de las llamadas en el sistema de monitoreo que determine el instituto con audio y video, así mismo el Proveedor deberá disponer de la tecnología adecuada para que en forma remota a través de clientes Web se pueda acceder al sistema y utilizarlo para fines de monitoreo, Las llamadas deberán ser recibidas, distribuidas, administradas, registradas sobre la plataforma que determine el Infonavit, el pago de las licencias que se requieran para estas llamadas serán pagadas por

el proveedor.

El proveedor del servicio deberá contar con un sistema de gestión propietario para la configuración de los casos de uso a través de diagramas configurados (no conceptuales) y que éstos sean los que soporten la operación. Debe ser configurable a la operación del Instituto. El proveedor deberá contar con un sistema BPM, integrado de forma nativa a la plataforma de operación. Éste software debe ser parte integrante del sistema de operación y estar registrado a favor proveedor o contar con los derechos de autor.

Se debe contemplar la entrega de 10 accesos con privilegios de evaluador y reporteador adicionales para el sistema de monitoreo que serán designadas a quien determine el Infonavit para realizar la actividad de monitoreo de calidad, adicionalmente se deberá contar con 10 accesos para ingresar a los sistemas de ACD o donde se respalde la información operativa de las llamadas como son los indicadores operativos y de facturación con perfiles de consulta y reporte, todo como parte de los entregables del servicio.

Se requiere que las líneas telefónicas (enlaces) del Proveedor sean suficientes en cantidad para soportar la demanda de llamadas generadas por los usuarios, incluyendo la infraestructura que se requiera para atender 01 800 adicionales, como son enlaces dedicados para la campaña o pilotos.

Nota: Al momento de la incorporación se informara por parte de la Gerencia del Centro de Contacto Infonatel adscrita a la Subdirección General de Canales de Servicio un estimado de volumen para la atención.

Las llamadas transferidas al asesor telefónico deben ser registradas en el CRM del Instituto como asesorías, rellamadas de seguimiento o interacciones vía chat o casos de aclaraciones; estos últimos se escalarán al BackOffice para su procesamiento.

Se le requerirá al proveedor el uso de un clasificador de llamadas que pueda ser parametrizado de manera automática, con el objetivo de poder visualizar en tiempo real la información que se registre y se guarde una base de datos de los contactos que llegan a su centro, adicional se deberá tener otro clasificador o en su caso un módulo diferente para la creación de bitácoras de casos fuera de procedimiento o que requieren una atención especial por alguna área del instituto, esta herramienta debe tener la facilidad de enviar correos al final del día a las direcciones que el instituto defina para cada caso. Ejemplos para ser claros, con tipo de programación y campos requeridos, adicional de los reportes tipo

El volumen de las llamadas estimadas mensualmente por cada piloto es el siguiente:

Piloto	Promedio mensual
Cancelacion de Hipoteca	39,047
Cartera	195,642
Cobranza	41,516
Crédito/Talleres/nuevos productos	115,044
Denuncia Confidencial	1,794
Devoluciones (SSV,FA, RG)	81,118
Empresarios	12,662
Indicios Evasión	6,594
Quejas	11,450
RISS	8,050
Atención desastres naturales (por evento)	1,149

Nota: Este volumen puede modificarse durante el periodo de duración del contrato por la incorporación de nuevos productos y/o servicios que se traduzcan en pilotos de llamadas de entrada o reducción de los mismos. Dicho volumen será distribuido al Proveedor que operan para el Infonavit de acuerdo con el contrato establecido con cada uno de ellos.

Los volúmenes mencionados en esta tabla no constituirán un compromiso del Infonavit hacia el Proveedor. Los datos mencionados son de carácter informativo y son un promedio de 12 meses anteriores al presente.

En base a estos volúmenes (estimados) el Proveedor deberá tener flexibilidad para cubrir demanda adicional de llamadas de hasta un **10%** más, sin afectar el nivel de servicio pactado y deberá ajustar la capacidad de su equipamiento en base a los pronósticos que el proveedor realice con sus herramientas y equipos.

Se anexa a manera de ejemplo una tabla de volumen por tipo de día de una semana en forma de promedio, donde por cada media hora (intervalo) se indica la participación porcentual de cada intervalo:

Hora inicio	Hora fin	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
7:30:00	8:00:00	0.00%	0.05%	0.05%	0.05%	0.05%	0.04%	0.00%
8:00:00	8:30:00	0.00%	0.13%	0.15%	0.15%	0.13%	0.12%	0.00%
8:30:00	9:00:00	0.00%	0.31%	0.34%	0.31%	0.29%	0.26%	0.00%
9:00:00	9:30:00	0.04%	0.55%	0.58%	0.55%	0.50%	0.46%	0.13%
9:30:00	10:00:00	0.06%	0.80%	0.82%	0.78%	0.71%	0.67%	0.22%
10:00:00	10:30:00	0.07%	0.95%	0.96%	0.91%	0.84%	0.78%	0.25%
10:30:00	11:00:00	0.08%	1.06%	1.08%	1.03%	0.93%	0.89%	0.29%
11:00:00	11:30:00	0.09%	1.13%	1.14%	1.08%	1.00%	0.95%	0.32%
11:30:00	12:00:00	0.10%	1.19%	1.17%	1.12%	1.03%	0.99%	0.35%
12:00:00	12:30:00	0.11%	1.20%	1.18%	1.11%	1.03%	1.00%	0.34%
12:30:00	13:00:00	0.11%	1.18%	1.15%	1.11%	1.03%	0.99%	0.34%
13:00:00	13:30:00	0.11%	1.18%	1.12%	1.07%	0.99%	0.97%	0.31%
13:30:00	14:00:00	0.11%	1.15%	1.11%	1.02%	0.95%	0.93%	0.29%
14:00:00	14:30:00	0.10%	1.07%	1.02%	0.93%	0.88%	0.86%	0.25%
14:30:00	15:00:00	0.09%	1.00%	0.95%	0.87%	0.83%	0.79%	0.22%
15:00:00	15:30:00	0.02%	0.92%	0.87%	0.81%	0.76%	0.70%	0.04%
15:30:00	16:00:00	0.00%	0.89%	0.84%	0.79%	0.73%	0.66%	0.00%
16:00:00	16:30:00	0.00%	0.85%	0.83%	0.77%	0.71%	0.63%	0.00%
16:30:00	17:00:00	0.00%	0.86%	0.83%	0.77%	0.70%	0.62%	0.00%
17:00:00	17:30:00	0.00%	0.84%	0.81%	0.75%	0.68%	0.58%	0.00%
17:30:00	18:00:00	0.00%	0.80%	0.78%	0.73%	0.67%	0.55%	0.00%
18:00:00	18:30:00	0.00%	0.72%	0.69%	0.65%	0.60%	0.49%	0.00%
18:30:00	19:00:00	0.00%	0.65%	0.61%	0.58%	0.53%	0.41%	0.00%
19:00:00	19:30:00	0.00%	0.54%	0.53%	0.49%	0.44%	0.33%	0.00%
19:30:00	20:00:00	0.00%	0.46%	0.43%	0.41%	0.37%	0.27%	0.00%
20:00:00	20:30:00	0.00%	0.36%	0.35%	0.32%	0.29%	0.21%	0.00%
20:30:00	21:00:00	0.00%	0.27%	0.27%	0.24%	0.22%	0.15%	0.00%
21:00:00	21:30:00	0.00%	0.05%	0.05%	0.04%	0.04%	0.03%	0.00%
Totales		1.09%	21.15%	20.70%	19.45%	17.93%	16.33%	3.34%

De acuerdo al análisis de los últimos 12 meses de operación, se anexa una tabla con los valores promedio del AHT. Con base en este análisis, concluido el proceso de licitación, se definirá y hará de su conocimiento por la Gerencia del Centro de Contacto Infonatel adscrita a la Subdirección General de Canales de Servicio, la meta de AHT para cada campaña.

Piloto	Meta
Cancelacion de Hipoteca	0:07:17
Cartera	0:06:58
Cobranza	0:06:00
Crédito/Talleres/nuevos productos	0:05:23
Denuncia Confidencial	0:03:49
Devoluciones (SSV,FA, RG)	0:06:37
Empresarios	0:08:02
Indicios Evasión	0:05:19
Quejas	0:05:52
RISS	0:03:13
Atención desastres naturales (por evento)	0:02:58

C) Llamadas de Salida

El Proveedor deberá contar con la capacidad de realizar llamadas de salida (outbound) cuando Infonavit así lo requiera. Infonavit proporcionará las bases de datos necesarias con los números de teléfono para que el Proveedor realice dichas llamadas. Las llamadas a realizar podrán ser tanto locales (considerando el área geográfica donde se encuentre el Proveedor) o de larga distancia a nivel nacional, y celulares, dichas llamadas deberán ser

realizadas desde las troncales del Proveedor.

Estas llamadas serán realizadas a los usuarios a los cuales Infonavit les deba proporcionar información relacionada con sus productos, servicios, para realizar encuestas o recuperación de cartera, entre otros.

El proveedor del servicio deberá contar con una herramienta CONFIGURABLE, integrada a su plataforma, que le permita diseñar plantillas de encuestas y/o Invitaciones específicas que solicite el administrador del contrato, que puedan ser medidas tanto cuantitativa como cualitativamente, gestionando rendimiento y evaluaciones unificadas permitiéndole administrar y gestionar resultados parciales, emitir reportes, así como estadísticas integrales. Deberán realizarse mediante scripts 100% configurables al tipo de invitación y encuesta, lo que se deberá acreditar mediante la muestra de una grabación abierta. Los requisitos solicitados se deberán presentar en la propuesta del proveedor.

El Proveedor, cuando así lo requiera Infonavit, será responsable de toda la ejecución desde el punto de vista de:

1. Actualización y diseño de scripts, los cuales deberán ser validados por Infonavit antes de su aplicación.
2. Disponibilidad de herramientas propias de llamadas de Salida (outbound) con marcadores para diferentes modalidades de llamadas de salida, automático, predictivo, Preview o manual
3. Gestión de Claves de acceso a sistemas específicos.
4. Uso de clasificador para llamadas de salida, para conocer en tiempo real o en el momento que se requiera, la efectividad de la campaña y datos que el instituto desee conocer o actualizar dependiendo la base. Ejemplos de bases, clasificaciones que requiero como "efectivo, no contesto, fuera de servicio, etc." campos que pudiera solicitar actualizar como son "teléfono, usuario, responsable, etc."

El proveedor deberá tener la capacidad y las herramientas para llevar a cabo campañas de llamadas de salida con entrega de mensajes pregrabados, las cuales deben ser medidas con sistemas para conocer el éxito de la tarea.

El proveedor, deberá contar con un sistema propietario para la elaboración de formularios. 100% Nacional, de preferencia desarrollado y patentado por el proveedor. Deberán de ser formularios Full web 100% integrados de manera nativa al software base de operación, para lo cual, el sistema deberá de ser parte integrante de la aplicación de operación y estar registrado a favor del proveedor o contar con los derechos del autor, lo que se deberá de acreditar dentro de su propuesta técnica con carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente anexando copia del registro que acredite la propiedad intelectual.

I. El pago de esta actividad será por los minutos de conversación de un asesor, o por mensaje escuchado en por lo menos el 50% de duración cuando se utilice un robot. El Infonavit podrá compensar con un pago extraordinario por éxito o aceptación de la campaña realizada equivalente en hasta un 50% adicional del pago efectivo y se le hará de conocimiento al proveedor que tenga dicha campaña.

II. El proveedor deberá entregar el resultado final de las campañas de salida 24 horas después del término de la marcación o del cierre de mes, en el formato que el Infonavit le haya establecido. El incumplimiento de este requisito retrasará el pago total de las facturaciones del proveedor.

III. El proveedor será informado con anticipación mínima de 48 horas de la solicitud de una nueva campaña de llamadas de salida, para que pueda entregar, planear y diseñar la campaña.

IV. Para la evaluación de calidad, control y estadística en el servicio se requiere que el proveedor utilice las herramientas tecnológicas necesarias. El proveedor deberá entregar 10 accesos a la herramienta con perfil de consultor, monitoreador y reporte al Infonavit como parte del servicio.

Nota: Para la facturación de este servicio se deberá tener acceso directo al tarifador fuente o sistema definido por el Infonavit donde queda registrada la actividad de las llamadas (minutos, inicio y fin de la llamada, etc.)

D) Atención de casos de aclaración

Mediante este servicio se deberá proporcionar la atención de casos fuera de línea y que son asignados al back office para su aclaración correspondiente.

El Proveedor deberá contar con personal para la atención, fuera de línea; a estos casos, dentro de los niveles de servicio pactados entre el Infonavit y el Proveedor.

Infonavit establecerá las especificaciones, indicadores y requisitos correspondientes necesarios para el cumplimiento de este servicio, y serán entregadas al proveedor en caso de que se requiera la atención de este concepto.

E) Atención de servicios fuera de línea para validación de documentos

Mediante este servicio se deberá validar la documentación que ha sido adjuntada por los usuarios a sus aclaraciones con la finalidad de que sean completos, legibles y suficientes para dar trámite a su solicitud.

El proveedor deberá contar con personal para la validación de documentos, y atender conforme a los siguientes niveles de servicio:

1. Para las aclaraciones para las que los usuarios hayan adjuntado documentación, se deberá validar que los archivos sean completos, legibles y suficientes en un periodo no mayor a 24 horas naturales.
2. Para los casos donde el usuario no haya adjuntado de manera correcta o suficiente la documentación se deberá marcar vía telefónica y/o enviar SMS y/o enviar un correo electrónico para dar aviso al usuario en un periodo no mayor a 4 horas hábiles después del hallazgo. Los costos que representan estos envíos deberán ser incluidos en la propuesta económica para este servicio.
3. Para los casos que sea completa, suficiente y legible la documentación se deberá escalar los casos a los especialistas conforme a los procesos del Infonavit.

Los volúmenes de esta actividad serán definidos al iniciarse la campaña correspondiente, y se establecerá el número de asesores de acuerdo al convenio entre la Gerencia del Centro

de Contacto Infonatel y el proveedor seleccionado.

F) Atención de chat

El Proveedor deberá atender a usuarios mediante el uso de chat de texto, definiéndose todas como contactos en línea, en los cuales el usuario podrá realizar sus solicitudes mediante una liga ubicada en el sitio del Infonavit que le permita el acceso a una sesión chat, con los agentes del Proveedor. Esta liga solamente enviará al usuario a una dirección pública en Internet del Proveedor Centro de Contacto, el cual tendrá la responsabilidad de controlar la sesión cumpliendo con los niveles de servicio que se describen en las presentes Bases.

Nota: En caso de requerir un sistema por parte del proveedor, deberá contar con la facilidad de parametrizar el número de interacciones simultáneas por asesor, de acuerdo a lo que establezca el Infonavit.

Para el desarrollo de la atención vía chat así como el control y estadística de las campañas, se le requiere al proveedor utilice las herramientas tecnológicas necesarias. El proveedor deberá entregar 10 accesos a la herramienta con perfil de consulta, estadística y reporte al Infonavit como parte del servicio.

Para la evaluación de calidad en el servicio se requiere que el proveedor utilice las herramientas tecnológicas necesarias. El proveedor deberá entregar 10 accesos a la herramienta con perfil de consultor, monitoreador y reporte al Infonavit como parte del servicio. Se debe tener en resguardo el texto y las pantallas (video) del asesor.

El volumen de interacciones y el tiempo promedio de atención para las campañas de chat serán definidos por la Gerencia del Centro de Contacto Infonatel, para los casos que sean campañas nuevas se tendrá un tiempo de 3 meses para definir el tiempo promedio meta y que deberá ser +/- 5% al promedio que se tuvo en el trimestre. Las metas podrán ser modificadas trimestralmente y dadas a conocer a los participantes.

G) Atención de redes sociales

El Proveedor deberá atender a usuarios mediante el uso de Redes sociales, definiéndose todas como contactos en redes sociales, en los cuales el usuario podrá realizar sus solicitudes dirigidas a las direcciones de contacto institucional. Las redes sociales que actualmente atiende el instituto son Facebook, You Tube y Twitter,

Para el desarrollo de la atención vía redes sociales así como el control y estadística de las campañas, se le requiere al proveedor utilice las herramientas tecnológicas necesarias. El proveedor deberá entregar 10 accesos a la herramienta con perfil de consulta, estadística y reporte al Infonavit como parte del servicio.

Para la evaluación de calidad en el servicio se requiere que el proveedor utilice las herramientas tecnológicas necesarias. El proveedor deberá entregar 10 accesos a la herramienta con perfil de consultor, monitoreador y reporte al Infonavit como parte del servicio. Se debe tener en resguardo el texto y las pantallas (video) del asesor.

El número de interacciones, así como el tiempo promedio de atención para las campañas de redes sociales serán definidos por la Gerencia del Centro de Contacto Infonatel. Para los casos que sean campañas nuevas se tendrá un tiempo de 3 meses para definir el tiempo promedio meta y deberá ser +/- 5% al promedio que se tuvo en el trimestre. Las metas serán modificadas trimestralmente y dadas a conocer a los participantes.

H) Atención correo electrónico

En caso de que Infonavit así lo requiera, el Proveedor deberá atender solicitudes establecidas a través de correo electrónico.

El nivel de servicio para correo electrónico será de 6 horas hábiles como máximo en el primer trimestre de la actividad y se ajustará posteriormente si la Gerencia del Centro de Contacto determina que se debe ajustar a un nivel de servicio distinto.

El tiempo máximo para la atención de correos electrónicos será 10 minutos por correo atendido.

Las métricas por las que se medirá este servicio son 95% de puntualidad y 2% de pendientes.

Para el desarrollo de la atención vía correo electrónico así como el control y estadística de las campañas, se le requiere al proveedor utilice las herramientas tecnológicas necesarias. El proveedor deberá entregar 10 accesos a la herramienta con perfil de consulta, estadística y reporte al Infonavit como parte del servicio.

Para la evaluación de calidad en el servicio se requiere que el proveedor utilice las herramientas tecnológicas necesarias. El proveedor deberá entregar 10 accesos a la herramienta con perfil de consultor, monitoreador y reporte al Infonavit como parte del servicio. Se debe tener en resguardo el texto y las pantallas (video) del asesor.

El número de interacciones, así como el tiempo promedio de atención para las campañas de correo electrónico, serán definidos por la Gerencia del Centro de Contacto Infonatel. Las metas serán modificadas trimestralmente y dadas a conocer a los participantes.

I) Niveles de servicio

El Proveedor deberá asegurar lo siguiente:

- 1) El porcentaje de abandono de llamadas por **mes**, debido a que no pudieron ser atendidas por el Proveedor, no deberá exceder al 4.0% sobre las llamadas recibidas y registradas en los sistemas que determine el Infonavit para este fin.
- 2) El porcentaje de abandono de Chat debido a que no pudieron ser atendidas por el Proveedor, no deberá exceder al 4.0% sobre las Interacciones recibidas y registradas en el sistema que determine el Infonavit para este fin.
- 3) El porcentaje Telephone Service Factor (TSF) por **mes** deberá ser del 80% de las llamadas contestadas por un asesor en menos de 30 segundos a partir de que el usuario solicite la transferencia.
- 4) El porcentaje de interacciones de chat atendidas dentro de los primeros 60 segundos por **mes** deberá ser del 80% a partir de que el usuario envíe la solicitud de atención.
- 5) El pronóstico de llamadas a recibir en el **mes** deberá ser entregado con 15 días de anticipación y debe tener un 90% de los intervalos con diferencias menores al 10% contra realidad que se presente.
- 6) Entrega del pronóstico de asesores requeridos para la atención: se deberá entregar a la gerencia de Infonatel junto con el pronóstico de llamadas la agenda de recursos

humanos para cubrir la demanda, esta debe ser dimensionada para cumplir con los indicadores y atender un 10% adicional a lo esperado. Se debe contemplar que se debe cubrir el ausentismo y la rotación.

- 7) Adherencia al horario de asesores: se debe contar con una adherencia a la agenda del staff para las personas conectadas y disponibles de un 95% dentro de un 85% de intervalos, las situaciones en donde se determine que el personal puede retirarse a tomar capacitación o retroalimentación quedaran exentos siempre y cuando el indicador de abandono de los intervalos haya sido igual o menor al 4%
- 8) El Proveedor deberá obtener un puntaje sobre la percepción de la calidad del servicio (encuestas de satisfacción) igual o mayor al 85% de satisfacción (TTB) y menor o igual al 2% de insatisfacción (BB). Esta encuesta se encuentra en construcción, se informará cuando inicie a aplicar y se compartirá la metodología.
- 9) El Proveedor deberá registrar en CRM del Infonavit y en su clasificador el 100% de las solicitudes de servicio en línea (chat, redes sociales, correos electrónicos, llamadas de entrada y salida o cualquier servicio que lo requiera).
- 10) Solución de Aclaraciones fuera de línea (back office) la meta se definirá por cada campaña según el tipo de campaña y propósito.
- 11) Los asesores telefónicos del Proveedor deberán obtener en conjunto, una evaluación (de acuerdo al Manual de monitoreo Anexo 1.2) igual o mayor al 90% (Monitoreo de Calidad).
- 12) Rotación mensual de asesores debe ser igual o menor al 8%. Se debe informar el primer día hábil del mes con datos del mes a facturar. (Formula Rotación:

Nota 1: Las metas podrán ser ajustadas de manera trimestral dependiendo de los objetivos institucionales y serán informados a los participantes para que entren en vigor al día primero del siguiente mes en el que se dio aviso.

Nota 2: En el caso de que se cree un piloto adicional por cualquiera de los medios, se tendrá un periodo de un mes donde no se aplicaran las metas de velocidad y servicio (AHT, TSF y ABA), únicamente quedará vigente el rubro de calidad. Posterior a este periodo quedaran formalizadas las metas de velocidad y servicio (AHT, TSF y ABA).

Nota 3.- Cuando por necesidad de la operación se tenga que migrar un piloto o servicio completo a un nuevo participante y no se de aviso con por lo menos dos meses de anticipación, no se aplicaran las metas de velocidad y servicio (AHT, TSF y ABA) por un periodo activo de operación de dos meses, quedando únicamente el rubro de calidad.

Nota 4.- Cuando se incorpore un proveedor nuevo al servicio, no se le aplicaran las metas de velocidad y servicio (AHT, TSF y ABA) por un periodo de un mes, quedando únicamente el rubro de calidad.

J) Encuestas relacionadas con la mejora en la atención y/o satisfacción en el servicio

En caso de que Infonavit así lo requiera, el Proveedor deberá atender mediante llamadas de salida, llamadas de entrada, interacciones por chat, redes sociales o envío de SMS encuestas para recabar datos relacionados con la mejora en la atención y/o satisfacción en el servicio.

El número de interacciones, así como las metas de servicio para las encuestas, serán

definidos por la Gerencia del Centro de Contacto Infonatel, en caso de ser solicitado este servicio. Se debe tener en resguardo el texto y las pantallas (video) del asesor.

K)Reportes

1. Reporte por intervalo de medias horas de indicadores operativos con presentación cada hora durante la ventana de servicio
2. Reporte diario de indicadores operativos
3. Reporte semanal de asistencia, altas, bajas y plantilla general incluyendo asesores de operación y consultores de calidad y capacitadores.
4. Reporte semanal de asistencia, altas, bajas y plantilla general en capacitación incluyendo asesores de operación y consultores de calidad.
5. Reporte semanal de AHT, Tiempo de Conexión, Retirada, desconexión, asistencia y calidad por asesor.
6. Reporte diario de llamadas monitoreadas
7. Reporte diario de fallas en sistemas con reporte a CASIA
8. Reporte semanal de indicadores operativos.
9. Reporte semanal de planeación de recursos.
10. Reporte mensual de indicadores.
11. Reporte mensual de facturación.
12. Reporte mensual de rotación.
13. Reporte mensual de capacitación.
14. Reporte mensual de calidad.
15. Presentación mensual de resultados operativos, con plan de acción para áreas de oportunidad.
16. Reporte mensual por interacción de chat
17. Reporte mensual por interacción de redes sociales.
18. Reporte mensual por interacción de llamadas de salida de acuerdo al registro del clasificador.

Reporte de capacitación por tema impartido a cada grupo en un máximo de 5 días posteriores al término del mismo.

De manera eventual, Infonavit podrá requerir algunos reportes adicionales, que se definirán en conjunto con el proveedor.

La entrega de estos reportes serán medidos de acuerdo a:

1. Puntualidad de entrega de reportes: 95% de reportes entregados o publicados dentro de los plazos establecidos.
2. Precisión: Tasa de errores detectados en reportes entregados.

Nota: El proveedor deberá instalar previo al arranque de operación los sistemas que el Infonavit defina y permitir el acceso vía web al personal de Infonavit para la generación de estadísticas para posibles auditorías o controles.

Nota 2: Se requieren 10 accesos a estas herramientas.

Bases de Datos

Para el uso del clasificador del proveedor adjudicado se realizará la solicitud de crear un catalogo de tipificaciones con combos para el uso de los asesores para registrar y crear una base de datos que le permita el Infonatel obtener información en tiempo real y/o fuera de línea para conocer los servicios solicitados.

Estas bases de datos pueden ser utilizadas para realizar llamadas de salida a fin de entregar alguna información que le sea útil a los usuarios o al instituto.

Se crean bases de datos de las herramientas de ACD, marcadores para llamadas de salida, sistemas de almacenamiento de llamadas e interacciones para fines de calidad, y de los clasificadores.

El proveedor deberá contar con un DBA (Administrador de bases de datos) La plantilla deberá tener un Administrador de base de datos con conocimientos en ORACLE y con certificación en Microsoft SQL server, deberá presentar los certificados correspondientes o diplomas para cada uno de los DBA'S, dentro de su propuesta técnica.

. Las bases de datos deberán contar al menos con las siguientes características:

- a) Proporcionará respaldos y recuperación automatizados empleando rutinas programadas.
- b) Contará con un administrador de estadísticas automatizado.
- c) Debe permitir la administración de la base de datos desde al menos tres tipos de navegadores conforme a los requerimientos de INFONAVIT sin aplicar herramientas de terceros.
- d) El proveedor proveerá de medios seguros, mediante certificados de seguridad expedida por una casa certificadora y usuarios con contraseña, a los cuales el Instituto pueda tener acceso a las bases de datos de los trabajadores y centros de trabajo usuarios del Centro de Atención Telefónica para consulta. El o los certificados deberán estar instalados en el sitio del Instituto y del proveedor. El instituto proporcionará las facilidades necesarias para tramitar el certificado a nombre del dominio.
- e) El certificado SSL debe tener al menos 256 bits para datos no sensibles y 1,024 para datos sensibles.
- f) Debe contar con herramientas de enmascaramiento de datos como medida

de seguridad adicional sin aplicar herramientas de terceros.

- g) Soportar todos los tipos de datos relacionales estandares, así como también datos nativos como XML, txt, imágenes, documentos y audio.
- h) Permitirá el acceso a la información a través de interfaces estándares como SQL, JDBC, SQLI, ODBC.Net, OLE.Net, SQL/XML, XQuery y WebDAV, sin aplicar herramientas de terceros.
- i) Debe tener la posibilidad de exportar la información a un formato de excel por medio de un cliente WEB
- j) Se deben entregar los accesos a la plataforma, para que el instituto pueda ser autonomo en la extracción de información.
- k) Las bases de datos de todos los sistemas deben ser entregadas en su totalidad al Infonavit al termino del contrato, los costos para entregar las bases en dispositivos o formatos seran cubiertos por el proveedor.
- l) Todos los Programas de cómputo a desarrollar necesarios para la prestación del servicio serán propiedad del Instituto y el proveedor deberá entregarlos al finalizar el contrato, así como los códigos fuente al Administrador del servicio.
- m) Todas las bases, y la información contenida son propiedad del Infonavit y esta prohibida su reproducción, uso o manejos para fines diferentes a los solicitados por el Instituto.

5. Capacitación y Actualización

El Proveedor tendrá la responsabilidad de cumplir con los requerimientos de capacitación y actualización que requiera la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit, adscrita a la Subdirección General de Canales de Servicio. Los requerimientos serán establecidos en los siguientes rubros:

- I) Infraestructura
- II) Procesos de capacitación
- III) Personal de Capacitación

I) Infraestructura

El Proveedor deberá asegurar que se provea del espacio y material necesario al capacitador y participantes:

- A. El Proveedor deberá contar con un mínimo de 2 salas de capacitación cada una con 30 posiciones para la audiencia.
- B. El Proveedor deberá asegurar que cada persona durante los periodos de entrenamiento cuente con un equipo de cómputo con diadema telefónica.
- C. El proveedor deberá contar con un centro de atención principal ubicado en un área metropolitana con un minimo de 30 kilómetros de las oficinas centrales del Instituto y un centro de atención alterno a 5 kilómetros máximo a aquella en la que estén sus instalaciones desde las cuales prestará el servicio, para el caso de un tercer sitio

alternativo, este debe estar ubicado dentro de la República Mexicana para desborde de llamadas en caso de desastres, dentro de una zona de sismicidad tipo A.”

- D. El acomodo de la sala deberá ser tipo escuela y tener una separación mínima entre computadoras de 60 cm. y entre líneas de participantes 120 cm.
- E. Las salas de capacitación deberán contar con instalaciones de calidad en cuanto a iluminación y mobiliario limpio y cómodo, así como con 1 proyector de video y 1 pizarrón blanco.
- F. El Proveedor deberá contar con acceso a los sistemas correspondientes para efectuar las prácticas requeridas para las capacitaciones.

II) Proceso de capacitación

El Proveedor deberá cumplir con los requerimientos del proceso de capacitación que determine la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Instituto:

- A. La Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit adscrita a la Subdirección General de Canales de Servicio será responsable de diseñar y entregar los contenidos de las capacitaciones técnicas, tanto iniciales como de actualizaciones que se presenten.
- B. El Proveedor en ningún caso podrá modificar los materiales de capacitación que entregue la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit adscrita a la Subdirección General de Canales de Servicio
- C. Asimismo, la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit adscrita a la Subdirección General de Canales de Servicio será responsable de convocar a las capacitaciones dirigidas a los capacitadores, supervisores y consultores de calidad del Proveedor con un mínimo de 4 días hábiles de anticipación para que pueda gestionar su asistencia.
- D. El Proveedor será responsable de la asistencia de los capacitadores a las reuniones que genere la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit para la actualización de temas. Deberán asistir los instructores que se encuentran en el sitio principal de la operación de la campaña.
- E. Los capacitadores del Proveedor deberán recibir dichas capacitaciones por parte de la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio en las instalaciones del Infonavit. Los gastos de transportación y viáticos de dichos capacitadores corren a cargo del Proveedor.
- F. Posterior a recibir las capacitaciones, el Proveedor, a través de sus capacitadores, deberá entregar un plan de trabajo para replicar las capacitaciones con el material brindado al resto del personal en sus instalaciones.
- G. Las réplicas de actualización o nuevos productos deberán realizarse en un tiempo máximo de 5 días hábiles posteriores a la entrega del plan de trabajo de réplicas para el personal del Proveedor.
- H. El Proveedor previo al arranque de alguna capacitación deberá dar aviso a la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit de las fechas de impartición, entregando

el plan de trabajo así como el temario que seguirá y la audiencia a la que capacitará y que en todos los casos deberá ser el autorizado y formalizado por dicha área. Para las réplicas de actualización o nuevos productos a los asesores que se encuentran ya en operación será necesario que se tenga el visto bueno por parte de las áreas de Operación y WFM del Proveedor, donde se asegure el cumplimiento de los indicadores operativos.

- I. Para nuevas generaciones a integrarse al servicio bastará con la notificación a la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit conforme al párrafo anterior.
- J. Posterior a las réplicas de actualización, éste deberá enviar un reporte con las evidencias de las mismas tales como listas de asistencias firmadas, resultado de las evaluaciones, y la evidencia fotográfica del cumplimiento de la infraestructura dentro de la capacitación y resultados de las evaluaciones derivadas de estas. Este reporte deberá ser enviado al área de capacitación y cultura de servicio en un plazo no mayor a 2 días hábiles posterior a la conclusión de cada réplica.

K. Se deberán cumplir con las siguientes consideraciones para capacitaciones de nuevos ingresos:

- A. Se deberán cumplir con las siguientes consideraciones para capacitaciones de nuevos ingresos:

El Proveedor proporcionara a la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit el nombre completo y el RFC de las personas que se integren al servicio el primer día de capacitación, con apoyo de su área de operación iniciará gestión para tramitar las claves en ambiente de pruebas y productivo correspondientes de los sistemas de Infonavit.

El plan de capacitación será establecido de acuerdo a los pilotos que atienda el Proveedor.

Se anexa a manera de ejemplo un temario de capacitación con tronco común y de la especialización por pilotos, en días y en horas, el cual podrá ser modificado por la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit de acuerdo al piloto

Ejemplo Temario Capacitación					
Introducción tronco común (5 días)					
No.	Piloto	# Tema	Nombre de Tema	Tiempo de capacitación (horas)	Día
1	Introducción	1	Introducción al Infonavit	6	1
2	Introducción	2	Canales físicos y digitales	3	2
3	Introducción	3	IVR	2	2
4	Introducción	4	ADAI y CRM general (Teórico)	6	3
5	Introducción	5	ADAI y CRM general (Práctico)	6	4
5	Introducción	5	Aclaración Datos Maestros	1	5
6	Introducción/Crédito/ Cartera	6	Créditos liquidados con NSS en ceros	1	5

asignado al Proveedor del Centro de Contacto.

Nota: Para el presente ejemplo, la duración estimada considera 7.5 horas efectivas de capacitación diaria con 30 minutos de descanso.

Especialización para el piloto de crédito (12 días)					
No.	Piloto	# Tema	Nombre de Tema	Tiempo de capacitación (horas)	Día
1	Crédito	1	Simulador de Crédito	1	1
2	Crédito	2	Precalificación Anticipada	1	1
3	Crédito	3	Crédito Seguro	2	1
4	Crédito	4	Crédito Infonavit	3	2
5	Crédito	5	Infonavit total	2	2
6	Crédito	6	Cofinavit	2	3
7	Crédito	7	Cofinavit ingresos adicionales	1	3
8	Crédito	8	tu 2do Crédito	3	3
9	Crédito	9	Crédito en pesos	2	4
10	Crédito/ Cartera	10	Modificaciones a los productos de Crédito	1.5	4
11	Crédito	11	Apoyo Infonavit y Adhesión AI	2	4
12	Crédito	12	Infonavit Fovissste	2	5
13	Crédito	13	Mejoravit Remodelación	3	5
14	Crédito	14	Mejoravit Ampliación	2	6
15	Crédito	15	Adecuaciones Línea IV	4	6
16	Crédito	16	Compra y mejora vivienda usada (II con IV)	2	7
17	Crédito	17	Complemento V con IV	2	7
18	Crédito	18	Validación de referencias	1	7
19	Crédito/ Cartera	19	Mi cuenta Infonavit	2	8
20	Crédito	20	Vivienda de uso temporal	2	8
21	Crédito	21	Modelo de evaluación integral (MEI)	3	9
22	Crédito	22	Hipoteca verde	3	9
23	Crédito	23	Vivienda sustentable	1	10
24	Crédito/ Cartera	24	Hipoteca con servicios/ Cuota de conservación	2	10
25	Crédito/ Cartera	25	Hipoteca con servicios/ Pago predial	2	10
26	Crédito/ Cartera/ Quejas	26	Programa VIVE	1	10
27	Crédito	27	Arrendavit	2	11
28	Crédito	28	Créditos AG/ Infonavit total y Cofinavit	0.5	11
29	Guía de atención	1	Precalificación	2	11
30	Guía de atención	2	Mejora tu casa	1	11
31	Guía de atención	3	Citas	1	12
32	Guía de atención	4	Mi cuenta Infonavit	1	12
33	Guía de atención	5	Hipoteca verde	1	12

Para el personal operativo de nuevo ingreso como son los asesores, supervisores y consultores de calidad del Proveedor, el proceso de capacitación deberá concluir con una fase de calibración y monitoreo presencial de hasta 4 días hábiles, esta actividad será apoyada por

la Gerencia de Calidad y Monitoreo de Infonavit y las áreas de oportunidad serán motivo de retroalimentación por parte del área de capacitación y calidad de Infonavit.

Asimismo, el Proveedor deberá garantizar una etapa de acompañamiento y seguimiento para los nuevos asesores, supervisores y consultores de calidad. Los instructores que imparten el curso de capacitación de nuevos ingresos serán los responsables de acompañarlos durante 30 días para lograr entregar a operación, personal debidamente preparado y con una base sólida de conocimientos y calidad.

Para esta actividad se definen los siguientes parámetros de acompañamiento y seguimiento al personal de nuevo ingreso:

- 1) Se hará un corte en los primeros 7 días para detectar las áreas de oportunidad que existan en los temas de calidad y ejecución de procesos, en caso de encontrar desviaciones en alguno de estos puntos deberá presentarse un plan de trabajo personalizado para corregir lo detectado. El plan deberá aplicar a partir del día 9 del término de la capacitación inicial.
- 2) El día 14 se realizará un segundo corte, para determinar que asesores han logrado un mínimo de 80 puntos de calidad y se encuentran con diferencia en el tiempo promedio de atención de llamadas con un máximo de 15% arriba de la meta esperada (AHT). Los asesores que estén en estos parámetros dejarán el acompañamiento y seguimiento de capacitación y se incorporarán a los equipos operativos. El resto continuará en seguimiento por capacitación.
- 3) El día 21 se repetirá la acción del día 14.
- 4) El día 30 deberán estar todos los asesores en los parámetros esperados, en caso de que exista algún asesor fuera de rangos se deberá entregar un análisis de causa raíz de los motivos de las desviaciones presentadas, derivado de este análisis se entregará un plan de trabajo para realizar las correcciones en un lapso no mayor a 15 días.
- 5) En caso de que posterior a éste último plan de trabajo, el asesor no obtenga los parámetros esperados, se le dará de baja del piloto.
- 6) Tras cada corte el proveedor deberá enviar un reporte de resultados a la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio y a la Gerencia de Calidad y Monitoreo de Infonavit.

L. El Proveedor debe entregar su plan para capacitar en habilidades telefónicas blandas a los asesores telefónicos de nuevo ingreso, el cual será validado por la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit, previo a la impartición de la capacitación y debe incluir:

- * Comunicación efectiva (necesario)
- * Manejo de estrés (necesario)
- * Fidelización o sentido de pertenencia a la campaña (necesario)
- * Ortografía (necesario)
- * Redacción (necesario)
- * Proyección de la voz (necesario)
- * Excelencia en el servicio al usuario (necesario)
- * Manejo de objeciones (necesario)
- * Comunicación por medio de medios electrónicos (necesario para asesores de estas actividades)
- * Trabajo en equipo (opcional)
- * Inteligencia emocional (opcional)

M. Es responsabilidad del Proveedor aplicar todas las evaluaciones que se tengan contempladas por parte del área de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit para el proceso de capacitación y obtener un mínimo de promedio de 8.0 para asesores y de 9.0 para el resto de los participantes. Para todos los participantes que en algún examen o evaluación estén por debajo de 8.0 para asesores y de 9.0 para el resto se deberá reforzar el o los temas en un periodo no mayor a dos días hábiles después de concluir la capacitación y aplicar de nuevo la evaluación, en los casos en que no se logre nuevamente la meta no podrán continuar el proceso de ingreso a la campaña.

N. Para los casos de reingresos a la campaña del Proveedor, se deberá volver a capacitar de forma completa si el reingreso tiene 2 meses o más de haber dejado dicha campaña. En caso de que el reingreso tenga menos de 2 meses de haber dejado la campaña, se le aplicarán las evaluaciones pertinentes a la misma, y deberá obtener una calificación mínima de 8.0 para asesores y de 9.0 para el resto de los participantes. Y tendrán la posibilidad de aplicar dos veces como máximo la evaluación, si en los dos intentos no logra la calificación mínima, deberá volver a cursar por completo la capacitación inicial.

O. Para los casos de reingresos a la campaña de Infonavit sin importar que sea en el mismo Proveedor es necesario realizar toda la capacitación.

P. El acceso al sistema para la capacitación y el acceso al conocimiento por parte de los supervisores, consultores de calidad, capacitadores y asesores, deberá ser a través de la plataforma que el Instituto determine.

Q. El frente del Staff de capacitación deberá encargarse de gestionar y garantizar el proceso para que el personal curse y acredite en tiempo y forma todos los materiales de capacitación que el Infonavit ponga a su disposición y deberá apegarse a las políticas establecidas para la capacitación presencial y en línea cuando el Infonavit se los notifique.

R. El área de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit podrá diseñar una evaluación y el Proveedor deberá prestar todas las facilidades para que se lleve a cabo, para ser aplicada a asesores, supervisores, consultor de calidad y los propios capacitadores, a este ejercicio se le denominará "Revalidación de conocimientos" y los periodos de recurrencia serán dos veces al año (al final de cada semestre) o los que dicha área defina, a estas actividades deben acudir por lo menos el 95% de la plantilla y el 90% de los evaluados lograr un promedio de 8.0 para asesores y de 9.0 para el resto, para aquellos no aprobados se deberá entregar un plan de corrección que deberá tener efecto en un plazo no mayor a tres días después del ejercicio. Dicho plan deberá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 30 días.

S. El Proveedor deberá proporcionar las facilidades para que el área de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit evalúe a todo el personal operativo, de calidad y capacitación en el momento que se considere necesario.

T. El área de capacitación del Proveedor es responsable de entregar al área de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit, cinco días después de cada replica por conducto del frente del staff de capacitación un reporte de las evaluaciones y encuestas de satisfacción del personal de nuevo ingreso y personal en operación para las actualizaciones al menos con los siguientes datos:

- a. Nombre de los cursos
- b. Nombre completo del recurso (personal)
- c. RFC del recurso
- d. Piloto en el que estará asignado el recurso

- e. Supervisor
- f. Calificación
- g. Turno.

U. El Proveedor deberá contar con las evaluaciones y encuestas de satisfacción en papel o en formato web de acuerdo a como lo defina el área de Capacitación y Cultura en el Servicio Infonavit con posibilidades de ser auditados según requerimiento del Infonavit.

Nota: Únicamente para la capacitación de los temas de Calidad (Sistema de monitoreo Mitrol, "Manual de Monitoreo" y Catálogo de Alertamientos) el primer grupo de calidad y monitoreo estará a cargo del área de Calidad del Infonavit; las siguientes capacitaciones en este mismo rubro, serán responsabilidad del área de Capacitación del Proveedor.

III) Personal de Capacitación

1.- Requerimientos del personal de capacitación:

A. El Proveedor deberá contar con un rol que funja como "Responsable o Supervisor de capacitación" para las campañas del Instituto y éste deberá cumplir con el perfil establecido en el apartado de Recursos Humanos en el punto número 8 donde se detalla el perfil del Supervisor de Capacitación.

B. El personal de capacitación del Proveedor conocido como Instructor deberá cumplir con el perfil establecido en el apartado de Recursos Humanos en el punto número 8 donde se detalla el perfil del Instructor.

C. El instructor del Proveedor deberá estar certificado en La norma Conocer "Impartición de cursos de capacitación presenciales"

D. El mínimo de instructores asignados a la campaña en el sitio principal para la atención de este contrato deberá ser 5 que cumplan con los requisitos del personal de capacitación.

E. El proceso de remplazo de un instructor será cuando el nuevo capacitador también cumpla con dichos requisitos.

F. El Proveedor es responsable de contar dentro de la campaña con por lo menos dos personas que cumplan con los requisitos y perfil para posibles remplazos en la plantilla de instructores, las vacantes que se lleguen a presentar deberán estar cubiertas en un plazo no mayor a 30 días naturales. Los instructores deberán atender llamadas o servicios un mínimo de 10 horas al mes y serán evaluados por calidad y supervisión operativa.

Nota: El Proveedor considerará incorporar más instructores, según su operación vaya creciendo, para cumplir con el plan de capacitación y otras reuniones de actualización que los requiera el Infonavit.

2.- Indicadores del Personal de Capacitación

a) El cumplimiento del plan de capacitación definido, será del 95% de capacitaciones completadas y deben estar dentro de los plazos acordados en dicho plan.

b) Dentro de la encuesta de satisfacción del participante en el rubro de instructor el promedio general por capacitación deberá ser igual o mayor a 90%.

c) El personal de capacitación será evaluado periódicamente a través de un proceso de validación por parte del área de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit el cual consta de: Evaluación de Conocimiento y habilidades de capacitación del Instituto y deberá de cumplir con el promedio de calidad establecido por dicha área misma que también dictará la periodicidad.

d) El instructor será evaluado conforme al porcentaje de asesores que entregue a la operación posterior al proceso de "Acompañamiento y Seguimiento" y deberá alcanzar un mínimo de 80% de recursos entregados a la operación, en el caso de que se muestren dos generaciones en incumplimiento por parte del instructor será facultad del área de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit solicitar recertificación de sus habilidades de instrucción y pasar nuevamente por el proceso de validación por parte de dicha área. Si después de esta situación se encuentra nuevamente en incumplimiento de la meta de dos generaciones se deberá hacer cambio del instructor de manera inmediata utilizando a uno de las dos personas que deben tener el perfil dentro de la operación.

e) La encuesta de satisfacción del participante en el rubro de instructor el promedio general por capacitación deberá ser igual o mayor a 90%. El área de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit se reserva el derecho de solicitar remplazo del instructor con 3 encuestas de satisfacción menores al 90% en un periodo de 6 meses.

Incumplimientos de Capacitación

a) Será motivo de baja del supervisor de capacitación del Proveedor cuando este no cumpla por tres ocasiones con la Entrega del plan de capacitación a la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit correspondiente al día siguiente y/o el reporte de las evaluaciones y encuestas de satisfacción del personal.

b) Será motivo de baja del supervisor de capacitación del Proveedor cuando no informe en tres ocasiones de la aplicación de réplicas y/o de que existe una nueva generación en curso a la Gerencia de Capacitación y Cultura en el Servicio del Infonavit.

c) Será motivo de sanción para el Proveedor cuando cualquier reporte de capacitación indique un promedio general inferior a los parámetros requeridos para cada rol, y se sancionará conforme al apartado 12. Incentivos y Sanciones de estas bases.

d) Si los instructores del proveedor tienen 3 meses o más sin estar certificados por la norma Conocer, no podrán operar como instructores.

e) Será motivo de sanción si el Proveedor no cuenta con la plantilla completa de 5 instructores por más de 2 meses consecutivos, y se sancionará conforme al apartado 12. Incentivos y Sanciones de estas bases.

6. Calidad y Monitoreo

El Proveedor ganador deberá contar con un área de calidad interna la cual deberá estar alineada a las regulaciones establecidas en el Manual de monitoreo del Infonavit (Anexo 1.2) y

deberá evaluar la calidad de:

- a) Llamadas de entrada
- b) Llamadas de salida
- c) Atención de casos de aclaración (back office)
- d) Atención de servicios fuera de línea para validación de documentos
- e) Atención de chat
- f) Atención de redes sociales
- g) Atención de correo electrónico

Esta área deberá estar establecida en las instalaciones del Proveedor y deberá cumplir con los siguientes requisitos:

El proveedor ganador debe alinearse a la forma de trabajar del Infonavit en el concepto de calidad conforme al Manual de monitoreo que es el Anexo 1.2

Se debe retroalimentar cada una de las evaluaciones que generen un alertamiento, sin importar el resultado.

a) Las retroalimentaciones que así lo ameriten deberán tener el plan de trabajo y el resultado de las mismas con la firma de aceptación de cada asesor. Las retroalimentaciones deberán ser grabadas al 100% en audio en la herramienta que defina Infonavit, y se deberá dar seguimiento a los acuerdos que se tengan por parte de los asesores, supervisores, consultores y gerente de campaña.

b) Cada asesor tendrá su expediente de calidad en electrónico donde se incluirán los compromisos de mejora de cada asesor y que será manejado por el área de Calidad Interna del Proveedor.

c) Por cada asesor telefónico deberán efectuarse mensualmente el número de monitoreos que se establecen en el Manual de monitoreo (Anexo 1.2)

d) Deberá garantizar que la calidad de atención y conocimiento de los productos de cada asesor

e) El área de calidad del Proveedor estará sujeta a calibraciones mensuales las cuales serán efectuada por parte de la Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit.

Los consultores y supervisores evaluarán 3 llamadas seleccionadas por la Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit, cada una de éstas no deberán tener más de 3 errores con respecto a la evaluación del Infonavit. En caso que no se cumpla con esta condición se revisará a los consultores de calidad y/o supervisores de operación fuera del rango y se expedirá una carta compromiso. El consultor y/o supervisor que acumule tres cartas, se solicitará separarlo de la Campaña, con la sanción al Proveedor prevista para estos casos.

f) Las calibraciones se podrán realizar en las instalaciones del Infonavit así como en las instalaciones del Proveedor.

g) Cuando las calibraciones sean en las instalaciones del Proveedor, éste deberá proporcionar todo lo necesario (sala, cañón, bocinas, cédulas de monitoreo) para que se puedan realizar sin ningún contratiempo.

h) El Infonavit se reserva el derecho a realizar visitas a las instalaciones del Proveedor ganador sin previo aviso para revisar temas relacionados a la calidad y a la forma de operar, estando obligado el Proveedor ganador a recibir al personal de Calidad del Infonavit y proporcionarle las herramientas necesarias para realizar los monitoreos, (diademas, cedulas de monitoreo, etc.) presencial, en línea, o grabados.

i) Todos los servicios que brinde el Proveedor a la Campaña de Infonavit podrán ser monitoreados y evaluados por el área de calidad del Infonavit y/o quien designe para esta función.

j) Los consultores de calidad y los supervisores de operación deben llegar a las metas de monitoreo que estén definidas en el Manual de monitoreo. (Anexo 1.2)

k) El proveedor ganador debe contar con una herramienta de monitoreo que grabe el 100% de: voz, datos, video y pantallas, de las llamadas de entrada, salida e interacciones (chat, redes sociales, correo electrónico), que podrá ser utilizado cuando el Infonavit así lo determine o se encuentre en contingencia el sistema interno que utilizamos. Este sistema debe tener acceso conforme lo determine Infonavit para almacenar al menos un año las llamadas y tener en línea por lo menos los últimos 3 meses de las llamadas de entrada y salida. Deberán facilitarnos al menos 10 licencias para su uso, por parte de Infonavit o quien designe, que serán entregadas y quedar instalado el sistema en las oficinas que el Infonavit designe como parte de la implementación.

l) El proveedor ganador debe definir un frente de tecnologías que atienda las necesidades de la Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit, con respecto a accesos, configuraciones, altas, bajas y lo que se requiera del sistema de monitoreo del proveedor, y que deberá atender las solicitudes que directamente le haga el área de calidad.

Nota: Las licencias deberán entregarse a la Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit. La Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit podrá: actualizar, sustituir o modificar el Manual de monitoreo (Anexo 1.2) para la mejora del servicio, los cambios surtirán efecto al día primero del siguiente mes de haberse informado al proveedor de las actualizaciones, sustituciones o modificaciones correspondientes.

De acuerdo a estas bases los proveedores deben llegar al cumplimiento del apartado Monitoreo y Calidad conforme a las especificaciones determinadas en el Manual de monitoreo. (Anexo 1.2). Su incumplimiento aplicara las sanciones correspondientes incluidas en el apartado 12. Incentivos y sanciones de estas bases.

7. Work Force Management

El Proveedor ganador deberá contar con un área especializada y exclusiva para Infonavit de Work Force Management en el centro donde se tenga la campaña compuesta por un grupo de analistas que lleven a cabo el monitoreo en tiempo real y un grupo de analistas para evaluar la adherencia al horario de los asesores y pronósticos de servicio mediante la cual el Proveedor ganador pueda cumplir cabalmente con los niveles de servicio e indicadores solicitados por el Instituto. Esta actividad debe contar con una herramienta que pueda ser alimentada en línea o con carga de archivos, que genere pronósticos y proyecciones de recursos humanos, tecnológicos, servicios y adherencia de asesores. Sus procedimientos deberán estar documentados y podrán ser auditados en cualquier momento por el Instituto, cuando la campaña este en funcionamiento se deberá documentar los riesgos y desviaciones encontradas y evidenciar la forma en que fueron controlados.

El proveedor ganador deberá generar pronósticos con su herramienta de cada campaña de Infonatel y entregarlos con proyección trimestral, mensual y semanal a la Gerencia del Centro de Contacto Infonatel. Estas entregas deberán contener la cantidad de servicios pronosticados, la cantidad de recursos humanos y tecnológicos necesarios

Para la medición de la efectividad del pronóstico mensual se debe lograr un mínimo de 90% de los intervalos de treinta minutos con diferencias menores al +-10%.

Adicional se debe entregar la adherencia de asesores con horarios y cantidad de personal que estará conectándose para la atención de los servicios, el cumplimiento a la adherencia al

horario debe mantener por lo menos el 85% de los intervalos con el 90% de la cantidad de personal estimada.

Es responsabilidad total del proveedor ganador el cálculo del pronóstico trimestral, mensual y semanal, y el instituto entregará los históricos de los servicios en intervalos de 30 minutos desde el año 2011, así como la información relevante que pueda afectar el flujo de llamadas de las campañas atendidas.

La Adherencia al Pronóstico mensual será medida por piloto y por intervalo de media hora y se medirá de la siguiente manera:

$\% \text{ Adherencia} = \text{Recursos Conectados} / \text{Recursos Pronosticados}$.

Nota. Los recursos conectados son la cantidad de minutos de conexión de la suma total de todas las conexiones de asesores entre el lapso de tiempo.

El área de Work Force Management a través de los analistas de tiempo real, y pronósticos de corto plazo, tendrá la responsabilidad de ajustar los recursos necesarios de acuerdo con el comportamiento de llamadas del día y durante el mes.

El área de Work Force Management del proveedor deberá validar la eficiencia del pronóstico que formalizó con el Infonavit e informar de las desviaciones para apoyar a las siguientes proyecciones de planeación, para ello deberá proporcionar un informe de desviación mensual a nivel de intervalo.

El proveedor ganador deberá contar con por lo menos un analista de tiempo real en todo momento de la ventana de servicio, este deberá hacer ajustes en la forma en que están conectados los asesores para lograr cubrir los indicadores o niveles de servicio.

El proveedor ganador deberá contar con un analista de pronósticos en todo momento de la ventana de servicio que mida la efectividad del pronóstico, la adherencia a la programación de los recursos, y documentar los movimientos que se realicen en la operación para informarlos al Infonavit, adicional que deberá dar visto bueno para las actividades de capacitación y retroalimentaciones de calidad, cuidando en todo momento el apego a la agenda y logro de indicadores.

El área de Work Force Management tendrá a su cargo la generación de reportes de indicadores operativos o de gestión, recursos humanos, adherencia en la agenda, y apoyará a las áreas de capacitación y calidad en caso de que se le requiera información que permita construir los elementos de análisis de causa raíz para desviaciones en los logros.

El área de Work Force Management emitirá los reportes operativos por intervalo, día, semana y mes.

El proveedor debe entregar 10 accesos a la herramienta que este utilizando para las actividades de WFM a la Gerencia del Centro de Contacto Infonatel Adscrita a la Subdirección General de Canales de Servicio para que pueda utilizarla para generar pronósticos, proyecciones y validaciones de Adherencia y apego a la programación, así como para evaluar la efectividad de los pronósticos, proyecciones, y su cumplimiento de recursos humanos y tecnológicos.

El uso de la herramienta de WFM por el instituto no sustituye la responsabilidad del proveedor para realizar las actividades antes descritas.

8. Recursos Humanos

El proveedor deberá asumir 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 ganador.

Todo el personal contratado para brindar el servicio correspondiente por parte del Proveedor, deberá estar sujeto a un contrato con el esquema de nómina del propio proveedor o de alguna empresa que tenga para la administración del recurso humano, el Infonavit no tendrá responsabilidad de ningún tipo.

El Proveedor del servicio deberá presentar el esquema estructural de la organización de los Recursos Humanos, para lo cual deberá acompañar un organigrama en el cual se identifique la función del personal destinado a la prestación del servicio para el Instituto y puesto desempeñado.

1. El personal que se requiera para los servicios que Infonavit solicite, deberá ser proporcionado por el Proveedor (capacitadores, asesores, supervisores, etc.).

2. Los Proveedores ganadores tendrán 10 días hábiles después del aviso del fallo para presentar ante Subdirección General de Canales de Servicio el personal para comenzar la capacitación que recibirá de primera mano. Su incumplimiento podrá ser motivo de cancelación y ejecución del proceso para aplicar las garantías y penalizaciones del contrato. La base de personas requeridas son, 5 instructores conforme a bases, dos supervisores operativos, dos consultores de calidad, supervisor de calidad y personal de tecnologías.

3. El Proveedor se integrará a la Campaña de Infonavit, para llegar a atender en un máximo de 4 meses el 100% de la operación que le sea asignada por el Instituto, garantizando que sus procesos de reclutamiento y selección le permiten lograr este objetivo.

4. El Proveedor deberá evidenciar durante el tiempo de duración del Contrato el éxito de este proceso a través de los siguientes indicadores:

* Calidad de reclutamiento: cantidad de recursos que pasaron exitosamente el proceso de capacitación inicial por generación / total de recursos contratados por generación. La meta debe ser el 92% de los asesores contratados entre los asesores que capacitación entrega a operación después del proceso de sombra. (Rotación antes de operación).

* Puntualidad de reclutamiento: cantidad de recursos contratados dentro de los plazos acordados por generación / total de recursos contratados por generación, la cual deberá ser igual o mayor al 90%. Los recursos deberán ser solicitados conforme al pronóstico trimestral que genera el proveedor, y se tomara como fecha de requerimiento el envío del pronóstico, por lo que el proveedor tiene 5 días hábiles para formalizar al Infonavit los recursos a contratar.

5. El Proveedor deberá proporcionar un análisis de perfiles exitosos para el mejoramiento continuo de los perfiles definidos por el Infonavit. Este análisis debe ser con corte anual.

6. El Proveedor deberá mostrar el análisis de los perfiles, los expedientes de estas personas al personal de la Gerencia del Centro de Contacto Infonatel que se señale para esta actividad en donde se demuestre que cumplen con los perfiles solicitados para cada función a más tardar dentro de los 5 días posteriores al inicio de la capacitación de cada generación. Si alguna persona no cumple con el perfil, se solicitará sea retirado de la capacitación.

7. El Proveedor deberá de garantizar la confidencialidad de la información teniendo una clausula en cada contrato del personal y aplicando los mecanismos de la norma ISO27001 o PCI, adicionalmente en el anexo 5 de las presentes bases se contempla dicha clausula para el proveedor, así como su buen uso acorde al objetivo de la contratación; el personal

asignado a la Campaña deberá contar en su contrato con una cláusula de confidencialidad.

8. El Proveedor deberá entregar a Infonavit los Reportes de altas, bajas y cambios de perfiles cada que ocurra un movimiento, y deberá mantener el listado actualizado y en electrónico para ser consultado o solicitado por el Infonavit.

9. El proveedor debe informar de las bajas del personal con un máximo de un día hábil después de que suceda cualquiera de estos supuestos que son los que se tomaran como bajas definitivas:

- a) Renuncia voluntaria.
- b) Personal con más de 5 días sin presentarse a laborar y que no haya registrado actividad en los sistemas.
- c) Solicitud de baja por algún incumplimiento y que haya sido solicitado por el Infonavit o área del proveedor.
- d) Cualquier permiso mayor a 5 días sin goce de sueldo.

Se debe reportar las incapacidades y vacaciones mayores a 3 días al Infonavit para que no se tomen como bajas.

Con la finalidad de estandarizar el esquema operativo del servicio, fue considerada la norma COPC y la operación deberá tener la siguiente estructura exclusiva para el Infonavit:

- Un gerente de Campaña, estará a cargo de todo lo relacionado a los temas administrativos y operativos de la campaña.
- Un ejecutivo de cuenta, es el enlace operativo y administrativo entre el proveedor y el Infonavit.
- Un Supervisor de capacitación.
- 5 instructores certificados en la Norma Conocer "Impartición de capacitaciones presenciales"
- Un supervisor de WFM
- Un analista en la ventana de servicio de WFM para tiempo real y pronósticos de corto plazo.
- Un analista en la ventana de servicio de WFM para pronósticos de mediano y largo plazo, y medición de adherencia de la agenda.
- Un analista administrativo en la ventana de servicio de WFM para la generación de reportes operativos y apoyo en los análisis de causa raíz.
- Un supervisor de operación por cada 15 asesores telefónicos.
- Un supervisor de calidad hasta 20 consultores de calidad.
- Un consultor de calidad por cada 15 asesores telefónicos.- Un enlace de soporte técnico del proveedor con el Infonavit durante la ventana de servicio.

Nota: Solo un supervisor de la estructura operativa podrá tener hasta un máximo de veinte recursos a su cargo.

Perfiles de puestos

A continuación de describen los perfiles de puestos, en sus requerimientos mínimos y no limitativos.

A. Tener una habilidad mínima de 300 tipeos por minuto

B. Conocimiento básico en el uso y manejo de PC.

C. Ortografía y redacción, aplicar pruebas por medio de programa especializado y/o en línea, mínimo 80% (La herramienta será validada por el Infonavit).

Adicional que se debe aplicar pruebas psicométricas con los perfiles esperados con alguna herramienta de evaluación online y mantener el resultado en su expediente, a fin de que sirva como insumo para el análisis de perfiles exitosos. Y deberán aplicarse previo a cualquier promoción o movimiento de puesto en la campaña, algunos de ejemplos de herramientas son:

Armstrong ® <http://www.armstrong.com.mx/inicio/default.html>

Evaluatest ® inside <http://home.evaluatest.com/soluciones-inside.php>

Perfil del asesor telefónico.

A. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica y/o medios electrónicos para servicio a clientes. Experiencia mínima de 1 año en: servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing, enfocados a entidades financieras

B. Contar con preparatoria o bachillerato terminado o Carrera comercial terminada con afinidad en materias administrativas (Certificado comprobable) Carrera técnica, estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose

Perfil Consultor de Calidad.

A. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica y/o medios electrónicos en la campaña Infonavit y/o Experiencia mínima en un puesto similar en una campaña financiera.

B. Contar con un mínimo de 30% de los créditos aprobados en carrera a fin al área Económico - Financiera – Administrativa – Pedagogía o Psicología.

C. Manejo de Office

Perfil de supervisor de operación.

A. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica y/o medios electrónicos en la campaña Infonavit y 6 meses como consultor de calidad en la campaña Infonavit o alguna del sector financiero. Experiencia mínima de un año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras. Habilidad de negociación. Resolución de problemas. Organización (Apego a métodos y procedimientos). Facilidad de palabra. Buena dicción, excelente ortografía y redacción. Manejo de contención

B. Contar con un mínimo de 65% de los créditos aprobados en carrera a fin a Económico - Financiera – Administrativa – Pedagogía o Psicología. Licenciatura concluida, pasante, o Carrera técnica concluida, en cualquier área.

C. Manejo de Office

Perfil de supervisor de calidad.

A. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica y/o medios electrónicos en la campaña Infonavit y 6 meses como consultor de calidad en la campaña Infonavit o alguna del sector financiero.

B. Contar con un mínimo de 50% de los créditos aprobados en carrera a fin a Económico - Financiera – Administrativa – Pedagogía o Psicología.

C. Manejo de Office Si cuenta con estudios en Computación y conocimiento de Internet.

Perfil de Instructor

A. Experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en la industria de centros de contacto o empresariales, y/o seis meses de experiencia en la campaña Infonavit.

B. Contar con 100% de los créditos aprobados en carrera a fin a Económico - Financiera – Administrativa – Pedagogía o Psicología.

C. Manejo de Office

D. Certificación por la norma Conocer en “Impartición de capacitaciones presenciales”

Perfil de supervisor de capacitación

A. Experiencia mínima de 6 meses en áreas de Recursos Humanos o capacitación a nivel supervisión en la industria de centros de contacto o empresarial, y/o 6 meses como instructor en la campaña Infonavit.

B. Contar 100% de los créditos aprobados en carrera a fin a Económico - Financiera – Administrativa – Pedagogía o Psicología.

C. Manejo de Office

Perfil de analista de Back office

A. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica y/o medios electrónicos en la campaña Infonavit y/o Experiencia mínima en un puesto similar en una campaña financiera.

B. Contar con un mínimo de 50% de los créditos aprobados en carrera a fin a Económico - Financiera – Administrativa – Pedagogía o Psicología.

Manejo de Office

Perfil de asesor validación de documentos

A. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica y/o medios electrónicos para servicio a clientes.

B. Contar con preparatoria o bachillerato terminado o Carrera comercial terminada con afinidad en materias administrativas.

Perfil de analista de Work force

A. Experiencia mínima de 6 meses en puesto similar con uso de herramientas especializadas, y/o supervisión de calidad u operativo.

B. Contar con un mínimo de 50% de los créditos aprobados en carrera a fin a Económico - Financiera – Administrativa – Pedagogía o Psicología.

C. Manejo de Office

D. Aprobación de curso de WFM de alguna institución especializada con calificación mínima de 90.

Perfil de supervisor de Work force

A. Experiencia mínima de 18 meses en puesto similar con uso de herramientas especializadas, y/o analista de workforce.

B. Contar con 100% de los créditos aprobados en carrera a fin a Económico - Financiera – Administrativa – Pedagogía o Psicología.

C. Manejo de Office

D. Aprobación de curso de WFM de alguna institución especializada con calificación mínima de 90.

Perfil de Ejecutivo de cuenta

A. Experiencia mínima de un año en puesto similar de la industria y/o en supervisión de la industria en las áreas operativa, calidad o capacitación.

B. Contar con 100% de los créditos aprobados en carrera a fin a Económico - Financiera – Administrativa – Pedagogía o Psicología.

C. Manejo de Office

D. Conocimiento de tecnología de la industria, capacitación, recursos humanos y calidad

E. Aprobación de curso de WFM de alguna institución especializada con calificación mínima de 90.

Perfil de Gerente de campaña

A. Experiencia mínima de dos años en puesto similar de la industria y/o en coordinador de la industria en las áreas operativa, calidad o capacitación. Experiencia mínima de 2 años en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras, habilidad de negociación, resolución de problemas y puntos de conflicto, apoyo a supervisores, Reporteador y Asesor de calidad. Organización (Apego a métodos y procedimientos). Facilidad de palabra, Buena dicción, excelente ortografía y redacción. Manejo de contención.

B. Contar con 100% de los créditos aprobados en carrera a fin a Económico - Financiera – Administrativa – Pedagogía o Psicología. Licenciatura concluida o trunca en el área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial o afines.

C. Manejo de Office estudios en Computación y conocimiento de Internet.

D. Conocimiento de tecnología de la industria, capacitación, recursos humanos y calidad.

E. Aprobación de curso de WFM de alguna institución especializada con calificación mínima de 90.

Nota. El personal debe cumplir con los indicadores y metas planteadas en sus puestos para ser candidato a una promoción en por lo menos los 4 últimos meses continuos inmediatos.

Se anexa una Tabla de Sueldos referencia en el mercado de Centros de Contacto, proporcionada mediante el Instituto Mexicano de Teleservicios con base en compañías de la industria en el año 2014 para los puestos solicitados en las campañas de Infonavit. Los proveedores participantes deberán cumplir la propuesta que integren en la parte técnica y deberá ser por lo menos el valor marcado como mínimo "Sueldo mínimo fijo en pesos" y "Sueldo mínimo variable en pesos" al ser un esquema de tercerización de servicios.

Dicha carta compromiso y propuesta de sueldo y compensación variable debe estar incluida en el sobre 1 propuesta técnica del proveedor.

Puesto	Ejecutivo Telefónico	Consultor / WFM	Supervisor / instructor	Ejecutivo de cuenta
Sueldo completo Bench 2014	\$9,068.00	\$13,028.50	\$16,989.00	\$20,022.00
Incremento del 4.2% conforme salario mínimo	\$9,448.86	\$13,575.70	\$17,702.54	\$20,862.92
Porcentaje fijo	63%	71%	71%	71%
Porcentaje variable	37%	29%	29%	29%
Sueldo fijo 2015	\$5,952.78	\$9,638.74	\$12,568.80	\$14,812.68
Variable 2015	\$3,496.08	\$3,936.95	\$5,133.74	\$6,050.25
Salario mínimo 2015	\$2,131.04	\$2,131.04	\$2,131.04	\$2,131.04
Esperado fijo VSM	2.79	4.52	5.90	6.95
Variable VSM	1.64	1.85	2.41	2.84
Total VSM	4.43	6.37	8.31	9.79
Mínimo fijo en pesos	\$4,762.22	\$7,711.00	\$10,055.04	\$11,850.14
Mínimo variable en pesos	\$2,796.86	\$3,149.56	\$4,106.99	\$4,840.20
Minimo fijo VSM	2.23	3.62	4.72	5.56
Mínimo variable VSM	1.31	1.48	1.93	2.27
Mínimo aceptado VSM	3.55	5.10	6.65	7.83

** Sueldos y compensaciones en Centros de Contacto en la industria financiera y de seguros. Agosto 2014

Relación administrativa del contrato entre Infonavit y el proveedor ganador.

El Infonavit por medio de la Gerencia del Centro de Contacto Infonatel designará a un frente que tendrá a cargo la relación administrativa del contrato con el proveedor, esta figura tendrá las siguientes premisas:

Ejecutivo de cuenta Infonavit

1. Es el canal oficial que tiene el Infonavit para atender las dudas, preguntas y problemas de carácter administrativo, operativo y de cumplimiento de Indicadores.
2. Todas las áreas que intervienen en el servicio de la campaña acudirán a esta figura para resolver controversias y para entregar resultados de sus áreas.
3. Es responsabilidad del proveedor ganador entregar resultados de cada área, piloto, y campaña a través de esta figura.
4. Para seguimiento de cada uno de los temas, esta figura, se comunicará en todos los casos con el Ejecutivo de Cuenta del proveedor ganador.
5. Esta figura deberá tener acceso a todos los sistemas que el proveedor ganador tenga para la campaña con perfil de consulta.

Ejecutivo de cuenta proveedor ganador

1. Es el canal oficial que tiene el proveedor ganador para atender las dudas, preguntas y problemas de carácter administrativo, operativo y de cumplimiento de Indicadores.
2. Todas las áreas que intervienen en el servicio de la campaña acudirán a esta figura para resolver controversias y para entregar resultados de sus áreas, en temas internos del proveedor ganador
3. Es responsabilidad del proveedor entregar resultados de cada área, piloto, y campaña a través de esta figura.
4. Para seguimiento de cada uno de los temas, esta figura, se comunicará en todos los casos con el personal que la gerencia de Infonatel haya designado.
5. Esta figura deberá tener acceso a todos los sistemas que el proveedor tenga para la campaña con perfil de consulta.

9. Consideraciones

Los volúmenes mencionados en estas bases no constituirán un compromiso del Infonavit hacia el Proveedor. Los datos mencionados son de carácter informativo y son un promedio de 12 meses anteriores al presente, la distribución de llamadas, pilotos y campañas son facultad del instituto.

Los sistemas de operación para la prestación del servicio deberán ser propietarios del proveedor 100% configurable a través del componente, esto es, desarrollados en específico por él mismo para su operación, lo anterior a fin de contar con las facultades suficientes para poder realizar las modificaciones necesarias a petición del Instituto.

Cualquier cambio o solicitud en la operación que no esté especificada en las presentes bases y que se requiera para atender un servicio adicional que implique nueva inversión será analizada en conjunto por el Instituto y el proveedor para definir su factibilidad. El proveedor deberá mostrar la cotización para la atención de este servicio y la forma de pago, en caso de

convenir al Instituto se formalizará a través de un convenio modificatorio al contrato original.

El proceso de selección para evaluación técnica, los servicios de las presentes bases tendrá el siguiente procedimiento posterior a la recepción de las propuestas técnicas y económicas:

1. Revisión en sitio de los puntos básicos y mínimos, estos requisitos se deben cumplir en su totalidad para pasar a la siguiente fase.
2. Validación con base a los documentos de la visita de la tabla del anexo 1.3 de nombre tabla técnica donde se otorga una puntuación de diferentes rubros, el puntaje máximo a lograr son 80 puntos y el mínimo para pasar a la siguiente fase son 60 puntos.

CONSIDERACIONES DE SELECCIÓN DE PROVEEDOR GANADOR:

Una vez concluida la evaluación técnica se procederá a la apertura de las propuestas económicas de las empresas que obtuvieron dictamen favorable procediéndose conforme a lo siguiente:

1. Conforme a la tabla económica del anexo 1.3, la puntuación máxima a lograr es de 20 puntos y la mínima es resultado de la división de los participantes que llegan a esta fase.
2. Se suman los puntos de las tablas técnica y económica para obtener una clasificación de los participantes finalistas.
3. Los dos proveedores con mayor cantidad en puntos con mayor cantidad de puntos será adjudicado por la totalidad o de manera parcial del contrato

AUDITORIAS:

El Instituto se reserva el derecho de realizar auditorías en cualquier momento y sobre cualquiera de los procesos que involucra la Campaña, por lo que el Proveedor deberá permitir el acceso al momento en que se realicen.

Estas auditorías serán practicadas en sitio por personal técnico/administrativo del Infonavit.

10. Vigencia

La vigencia del contrato será por 24 meses contados a partir de la firma del contrato y/o hasta por el monto máximo de cada contrato de \$145'000,000.00 (Ciento cuarenta y cinco millones de pesos 00/100 M.N.).

11. Forma de Pago

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 momento 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.

La forma de pago por la prestación del servicio devengado se realizará de manera mensual por mes vencido, contra reportes generados por los sistemas asignados para cada actividad de acuerdo a la propuesta económica menor de los ganadores de la presente licitación, para todos los servicios solicitados, los cuales se indican en el apartado 4. del presente anexo.

12. Incentivos y Sanciones

Operaciones

Abandono de llamadas de entrada:

Abandono de llamadas de entrada	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Nivel de abandono de llamadas	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	De 1 a 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Más de 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Supera expectativas	Incentivo
	Menor al 4% mensual	No aplica	Mayor al 4%	3% sobre la facturación mensual del piloto	6% sobre facturación mensual del piloto	Menor al 3% de Abandono	5 puntos más en el INEX del mes

Abandono de Chat:

Abandono de chat	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Nivel de abandono de interacciones	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	De 1 a 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Más de 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Supera expectativas	Incentivo
	Menor al 4% mensual	No aplica	Mayor al 4%	3% sobre la facturación mensual del piloto	6% sobre facturación mensual del piloto	Menor al 2%	5 puntos más en el INEX del mes

TSF

TSF	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
80% de llamadas atendidas en los primeros 30 segundos en la fila de espera	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	De 1 a 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Más de 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Supera expectativas	Incentivo
	Por mes, 80% antes de 30 segundos.	No aplica	Menor al 80% de llamadas	3% sobre la facturación mensual del piloto	6% sobre la facturación mensual del piloto	No aplica	No aplica

Atención de chat:

Atención de chat	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
80% de interacciones atendidas antes de 60 segundos	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	De 1 a 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Más de 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Supera expectativas	Incentivo
	El 80% de los chats atendidos dentro de los primeros 60 segundos en cola de espera	No aplica	Menor al 80% de los chats atendidos dentro de los 60 segundos en cola de espera	3% sobre la facturación mensual del piloto	6% sobre facturación mensual del piloto	No aplica	No aplica

Pronóstico:

Pronóstico	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Adherencia al pronóstico	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	De 1 a 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Más de 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Supera expectativas	Incentivo
	Diferencias menores al 10%	No aplica	Diferencias mayores al 10%	3% sobre la facturación mensual del piloto	6% sobre facturación mensual del piloto	No aplica	No aplica

Adherencia:

Adherencia	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Adherencia al pronóstico	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	De 1 a 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Más de 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Supera expectativas	Incentivo
	85% de los intervalos del mes en el 90% o más de los recursos esperados, conectados y disponibles	No aplica	Menor al 85% de los intervalos del mes en el 90% o más de los recursos esperados, conectados y disponibles	No aplica	En todos los casos no se aplica sanción durante los 2 primeros meses del servicio, a partir del tercer mes la sanción será del 1% de la facturación mensual del piloto	No aplica	No aplica

Satisfacción**

Satisfacción	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Satisfacción de los usuarios del servicio de Infonatel	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	De 1 a 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Más de 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Supera expectativas	Incentivo
	85% o mayor de TTB y del 2% o menor en el BTB	No aplica	Menor al 85% de TTB y mayor del 2% en el BTB	2% sobre facturación mensual del proveedor	4% sobre facturación mensual del proveedor	No aplica	No aplica

****La herramienta para la medición de satisfacción se encuentra actualmente en construcción. La aplicación de la sanción se dará cuando se tenga en funcionamiento dicha herramienta, lo cual se informará al proveedor adjudicados.**

Rotación de asesores:

Rotación	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Altas, bajas e incorporaciones	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	De 1 a 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Más de 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Supera expectativas	Incentivo
	Menor al 8%	No aplica	Rotación mayor al 8%	3% del total a facturar por todas las campañas y pilotos que tiene el proveedor	6% del total a facturar por todas las campañas y pilotos que tiene el proveedor	No aplica	No aplica

Fórmula: Bajas por incumplimiento + Abandono de trabajo o renunciaciones de personal requerido / Asesores que debían terminar el mes conforme a la agenda del staff.

Infraestructura del proveedor:

Rotación	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Disponibilidad de la infraestructura del proveedor para operar	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	De 1 a 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Más de 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Supera expectativas	Incentivo
	Disponibilidad mínima del 99.5% del tiempo funcionando la infraestructura durante el mes	No aplica	Disponibilidad menor del 99.5% del tiempo funcionando la infraestructura durante el mes	1% del total a facturar por todas las campañas y pilotos que tiene el proveedor	3% sobre facturación total de todas las campañas y pilotos que tiene el proveedor	No aplica	No aplica

Calidad

Sanciones Calidad y Monitoreo

Infraestructura (Sistema de grabación del proveedor)

a) Disponibilidad de grabaciones, cédulas y reportes

Infraestructura	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Disponibilidad De grabaciones, cédulas y reportes	Meta esperada	Rango de Aceptación	No cumplimiento	de 1 a 3 meses consecutivos en No cumplimiento	más de 3 meses consecutivos en No cumplimiento	Supera expectativas	Puntos incentivos
	100% de disponibilidad de llamadas, cédulas y reportes en el sistema de monitoreo del proveedor en un máximo de 24 horas	No aplica	1 o más llamadas, cédulas y o reportes no disponibles en el sistema de monitoreo del proveedor después de 24 horas	3% sobre la facturación del piloto	6% sobre la facturación del piloto	Mayor a 90 puntos en el promedio de calidad en el piloto	5 puntos

Infraestructura	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Disponibilidad De grabaciones, 3 meses en línea 1 año de resguardo	Meta esperada	Rango de Aceptación	No cumplimiento	de 1 a 3 meses consecutivos en No cumplimiento	más de 3 meses consecutivos en No cumplimiento	Supera expectativas	Puntos incentivos
	100% de disponibilidad de llamadas, y videos	No aplica	No disponibilidad de llamadas y videos, 3 meses en línea y 1 año de resguardo	5% sobre la facturación total del mes que esté transcurriendo	10% sobre la facturación total del mes que esté transcurriendo	No Aplica	No Aplica

Porcentaje de calidad por piloto

b) Porcentaje de calidad

Calidad	Medición de desempeño proveedor		Penalización		Incentivo	
	Meta esperada	Rango de	No	de 1 a 2 meses	más de 2 meses	Supera
		aceptación	cumplimiento	consecutivos en No cumplimiento	consecutivos en No cumplimiento	expectativas
Promedio de calidad en el piloto conforme al manual de calidad	90% en promedio de calidad por piloto	No aplica	menor 90% en promedio de calidad por piloto	2% sobre la facturación del piloto	8% sobre la facturación del piloto	No Aplica
						Puntos
						incentivos
						No Aplica

Alertamientos críticos con sanción económica

c) Casos no Registrados o Mal Tipificado

Falta de Registro CRM	Medición de desempeño proveedor		Penalización		Incentivo	
	Meta esperada	Rango de	No	Cargos por servicio	Cargos por servicio	Supera
		aceptación	cumplimiento			expectativas
Altas, Bajas e incorporaciones	Todos los registros en el CRM de las llamadas o servicios	No aplica	1 o mas llamadas no registradas o mal tipificadas en el CRM	No aplica	\$160 por omisión de registro o mala tipificación	No aplica
						Puntos
						incentivos
						No aplica

Casos Abiertos	Medición de desempeño proveedor		Penalización		Incentivo	
	Meta esperada	Rango de	No	Cargos por servicio	Cargos por caso	Supera
		Aceptación	cumplimiento			Expectativas
Altas, Bajas e incorporaciones	Todos los registros en el CRM de las llamadas o servicios	No aplica	Incidencias en Casos abierto de acuerdo al Manual de Calidad	No aplica	\$160.00	No aplica
						Puntos
						incentivos
						No aplica

Casos Cerrados	Medición de desempeño proveedor		Penalización		Incentivo	
	Meta esperada	Rango de	No	Cargos por servicio	Cargos por caso	Supera
		Aceptación	cumplimiento			expectativas
Altas, Bajas e incorporaciones	Todos los registros en el CRM de las llamadas o servicios	No aplica	Incidencias en Casos Cerrados de acuerdo al Manual de Calidad	No aplica	\$160.00	No aplica
						Puntos
						incentivos
						No aplica

d) Bajas de Asesor

Alertamientos críticos	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Altas, Bajas e incorporaciones	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	Cargos por servicio	Cargos por servicio	Supera expectativas	Puntos incentivos
	cero alertamientos y bajas	No aplica	1 o mas alertamientos o bajas solicitadas	No aplica	\$2000 por alertamiento crítico y bajas	No aplica	No aplica

e) Error Monetario

Error monetario	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Altas, Bajas e incorporaciones	Meta esperada	Rango de Aceptación	No cumplimiento	Cargos por servicio	Cargos por servicio	Supera expectativas	Puntos incentivos
	0 errores en los cálculos monetarios	No aplica	1 o mas errores en los cálculos monetarios	No aplica	Absoluto de la diferencia entre el cálculo correcto y el otorgado por el proveedor y/o afectación del usuario	No aplica	No aplica

Meta de monitoreos por Consultor y Supervisor

f) Monitoreos realizados por los Consultores de Calidad y Supervisores de Operación

Monitoreos	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Altas, Bajas e incorporaciones	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	Cargos por servicio	Cargos por servicio	Supera expectativas	Puntos incentivos
	Todos los monitoreos realizados	No aplica	1 o mas consultores o supervisores que no logran la meta de monitoreos	No aplica	\$2000 por consultor o supervisor fuera de meta	No aplica	No aplica

Asistencia a Calibraciones

g) Calibraciones o convocatorias del área de Calidad**

Asistencia Calibración	Medición de desempeño proveedor			Penalización		Incentivo	
Calibraciones, capacitaciones y/o convocatorias al proveedor	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	Cargos por servicio	Cargos por servicio	Supera expectativas	Puntos incentivos
	cero inasistencias	No aplica	1 o mas inasistencias	No aplica	3% de la facturación mensual del piloto convocado	No aplica	No aplica

**** Las personas que deben asistir, será de acuerdo al manual de monitoreo**

Capacitación

a) Cumplimiento de meta de evaluación

Especificaciones Técnicas

Capacitación	Medición de desempeño proveedor		Penalización		Incentivo		
Promedio general inferior a los parámetros requeridos para cada rol	Meta esperada	Rango de aceptación	No cumplimiento	De 1 a 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Más de 3 meses consecutivos de no cumplimiento	Supera expectativas	Incentivo
	Promedio de evaluación mensual mayor a 8 a asesores y 9 para el resto	No aplica	Promedio de evaluación mensual menor a 8 a asesores y 9 para el resto	2% del total a facturar por todas las campañas y pilotos que tiene el proveedor	4% del total a facturar por todas las campañas y pilotos que tiene el proveedor	No aplica	No aplica

b) Plantilla completa de instructores

Capacitación	Medición de desempeño proveedor		Penalización		Incentivo		
Plantilla completa de instructores	Meta esperada	Rango de	No	De 2 a 4 meses consecutivos de no cumplimiento	Más de 4 meses consecutivos de no cumplimiento	Supera	Puntos
		Aceptación	cumplimiento			expectativas	incentivos
	Plantilla completa de 5 instructores	No aplica	No contar con la plantilla completa de 5 instructores 2 meses o más	2% del total a facturar por todas las campañas y pilotos que tiene el proveedor	4% del total a facturar por todas las campañas y pilotos que tiene el proveedor	No aplica	No aplica

13. Documentos Anexos

Especificaciones Tecnológicas **Anexo 1.1**

Manual de monitoreo del Infonavit **Anexo 1.2**

Matriz de evaluación por ponderación **Anexo 1.3.**