

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
 “SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”**

**ANEXO “A”
 “DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

1. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

ACRÓNIMO	DEFINICIÓN
TSJCDMX	Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.
CJCDMX	Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México.
PJCDMX	Poder Judicial de la Ciudad de México
ACD	(Automatic Call Distributor) – Distribución Automática de Llamadas.
CID	(Caller Identification)- Identificador de Llamadas.
ANI	(Automatic Number Identification) – Identificador automático de llamadas.
CRM	Software para la administración de la relación con los clientes (Customer relationship magnament)
CAT	Centro de Atención Tecnológica.
PBX	Concentrador y distribuidor de llamadas.
SIP	Estándar de Internet para voz en tiempo real.
IVR	(Interactive Voice Response) – Respuesta de Voz Interactiva.
CAMPAÑA	Conjunto de actos para conseguir un fin, conjunto de números, agentes, etc.
TICKET	Número identificador del reporte generado.
PIC	Plataforma Integral de Cobro.
SSTCAT	Sistema de Seguimiento de Tickets del Centro de Atención Tecnológica
MIDE	Módulo de identificación de documentos electrónicos, Sello Digital que tiene como objetivo brindar seguridad a los documentos oficiales expedidos por el PJCDMX.
CCTV	(Closed Circuit Television) – Circuito cerrado de televisión
UPS	(Uninterruptable Power Supply) - Sistema de Alimentación Ininterrumpida.
CJA	Centro de Justicia Alternativa
CEGID	Sistema de Gestión de Recursos Humanos
PEOPLENET	
WEBEX	Aplicación de conferencias web, videoconferencias y comunicaciones unificadas.
SICEJA	Sistema Informático del CJA.
SASFAM	Sistema Automatizado de Salas Familiares.
SASCIV	Sistema Automatizado de Salas Civiles.
SASPEN	Sistema Automatizado de Salas Penales.
CsDocs	Software de control para construir y administrar líneas de producción de grandes volúmenes de archivos de forma inteligente.
ITIL	Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información es un conjunto de buenas prácticas que ayudan a mejorar la prestación de un servicio, en particular un servicio de TI

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
 “SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”**

**ANEXO “A”
 “DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

ACRÓNIMO	DEFINICIÓN
TI	Tecnologías de la información
RUTEO	Proceso de determinar la mejor ruta para un envío
LIBROS DE GOBIERNO	Sistema de Control de Información y Registros Digitales

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Contar con un servicio de Centro de Atención Tecnológica con un solo punto de contacto para usuarios internos y externos, para atender requerimientos y/o consultas de servicios a un universo de usuarios del PJCDMX, con el propósito de centralizar todos los requerimientos y proporcionar un primer nivel de soporte, atención y solución; que permita consultar las incidencias abiertas y hacer un seguimiento de las mismas.

“El Prestador del Servicio” atenderá a grupos de usuarios de los servicios prioritarios que ofrecen el TSJCDMX y CJCDMX entre los cuales se encuentran:

#	SERVICIO
1	CCTV
2	COMUNICACIONES
3	FOTOCOPIADO
4	LIBROS DIGITALES
5	CEGID POEPLNET
6	ORALIDAD
7	PIC
8	LIBROS DE GOBIERNO
9	SISTEMA DE GESTION JUDICIAL PENAL (BPM)
10	SISTEMA DE MEDIACION
11	SISTEMA DE MEDIDAS CAUTELARES
12	SISTEMA DE MULTAS
13	SISTEMA DE NOTIFICACIONES
14	SISTEMA DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN PSICOLOGICA PARA APOYO JUDICIAL (SGEIPAJ)
15	UPS
16	INFORMATIVO
17	CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
"SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)"**

**ANEXO "A"
"DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS"**

#	SERVICIO
18	SISTEMA INTEGRAL DE CONSULTA DE EXPEDIENTES (SICE)
19	SIARA (SISTEMA DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACION DE AUTORIDAD DE LA CNBV)
20	CONMUTADOR
21	SISTEMA DE CAPACITACION (SICAPA)
22	EQUIPO DE COMPUTO
23	IMPRESORAS
24	SOPORTE TECNICO INFRA
25	BIOMETRICOS
26	SEGURIDAD
27	INFRAESTRUCTURA HOSTING
28	EQUIPO DE COMPUTO DEL CONSEJO
29	IMPRESORAS DEL CONSEJO
30	FACTURACION
31	SISTEMA INTEGRAL DE GESTION JUDICIAL
32	SISTEMA DE REGISTRO DE ASISTENCIAS E INCIDENCIAS
33	MIDE
34	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ESCANERS
35	SCAT
36	CONSULTA DE RECIBOS DE NOMINA
37	SISTEMA DE CITAS POR INTERNET
38	LINEA ÚNICA DE APOYO Y CONTENCIÓN PSICOEMOCIONAL
39	WEBEX
40	CJA
41	SOPORTE A LA OPERACIÓN OPC
42	LECTORES DE MICROFICHAS Y MICROFILMACIÓN
43	PROTECCIÓN CIVIL
44	SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO DE PROFESIONALES DEL DERECHO PARA SU ACREDITACIÓN ANTE LOS JUZGADOS Y SALAS DEL TSJCDMX
45	CONSIGNACIONES CIVILES
46	SISTEMA INTEGRAL DE EVALUACION (SIE)
47	SISTEMA DE DESIGNACION DE PERITOS
48	INTRANET DEL TSJCDMX

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

#	SERVICIO
49	SEMOVI
50	CONTROL ESCOLAR
51	SISTEMA PROCESAL PENAL ACUSATORIO (SPPA)
52	EXPEDIENTE DIGITAL
53	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL GESTOR DOCUMENTAL
54	ORDENES DE SERVICIO
55	SISTEMA DE MEDIACION
56	SICEJA-CIVIL-MERCANTIL
57	SICEJA-FAMILIAR
58	SICEJA-PENAL
59	EXHORTOS WEB-AREAS JUDICIALES
60	SISTEMA DE GESTION (DIR.EJE.DE RECURSOS FINANCIEROS)
61	SISTEMA DE CONVIVENCIA FAMILIAR PARA LA REVINCULACIÓN FAMILIAR
62	SIPEL (SISTEMA DE PEDIMENTOS Y LIBERTADES)
63	SUMINISTROS
64	ALMACEN
65	BENEFICIOS PENITENCIARIOS
66	CONTROL DE EXPEDIENTES INCIFO
67	SISTEMA DE COMISIONES TRANSITORIAS DEL CJCDMX
68	SISTEMAS DE GESTION (CENDIS)
69	CONTROL VEHICULAR
70	AVISOS JUDICIALES
71	SISTEMA DE GESTIÓN DE TRABAJO SOCIAL
72	SISTEMA DE LA COMISION DE ADMINISTRACION Y PRESUPUESTO DEL CJCDMX
73	SASFAM
74	SASCIV
75	SALPEN

El listado anterior es enunciativo, no limitativo, por ello puede crecer o disminuir si así lo requieran las necesidades del PJCDMX.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”**

**ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1. INFRAESTRUCTURA

“El Prestador del Servicio” deberá contar como mínimo con la siguiente infraestructura:

3.1.1. Telefonía

“El Prestador del Servicio” deberá contar con los siguientes requerimientos:

- Un Sistema de Telefonía IP (Call Center) basado en Protocolo SIP el cual deberá estar interconectado a la infraestructura del PJCDMX a través de troncales SIP, con la capacidad de recibir por lo menos 30 llamadas simultáneas y que a través de una sola interface de control permita a los agentes tener tono de marcado para llamadas internas o externas, además de las funcionalidades de un teléfono convencional como tomar y realizar llamadas externas o internas, conferencia, transferencia, llamada en espera, entre otros.
- Implementar los enlaces de comunicación necesarios para garantizar el tráfico de llamadas
- Proveer la infraestructura necesaria para la interconexión satisfactoria entre los equipos de voz del PJCDMX y de la solución propuesta por el mismo.
- Contar con menús interactivos mediante IVR, dichas características se implementarán bajo solicitud del PJCDMX.
- El servicio del CAT institucional deberá estar en funcionamiento en las instalaciones de “El Prestador del Servicio” durante la vigencia del contrato, manteniendo un enlace entre los equipos de comunicación del PJCDMX y la infraestructura que se proponga para la solución del CAT.
- La definición del número principal como único punto de contacto entre el CAT y los usuarios la realizará el PJCDMX.
- Deberá contar con la infraestructura necesaria para poder operar el conmutador en caso que así lo requiera el PJCDMX.
- Deberá de considerar la infraestructura mínima necesaria para poder cumplir los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”**

**ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

- Deberá apegarse al uso de la herramienta CRM Software para la administración de la relación con los usuarios (Customer Relationship Management) y la documentación administrada en CsDocs.

3.1.2. Otros medios de contacto

“El Prestador del Servicio” debe contar con la infraestructura necesaria para recibir reportes por correo electrónico, Intranet o correo Institucional.

“El Prestador del Servicio” debe contar con la infraestructura necesaria para notificar a las mesas de ayuda de los servicios incluidos, las incidencias a través de llamadas, correos, o cualquier otro medio que el PJCDMX requiera.

Los servicios anteriores no son limitativos, si fuera necesario incrementar estos para la mejora del servicio, “El Prestador del Servicio” deberá estar en la posibilidad de conectarse a otras tecnologías, tales como WhatsApp, SMS y otros que sean requeridos.

3.1.3. Monitoreo

“El Prestador del Servicio” instalará al menos 3 pantallas tipo LED en las instalaciones del PJCDMX para lo siguiente:

- Monitorear la interfaz del PBX y conexión de agentes.

Lo anterior con las siguientes características mínimas:

Características mínimas de las pantallas LED
Tamaño - 60"
Diseño de pantalla plana
Resolución (píxeles) 1080 p
Luz de fondo (retroiluminación de pantalla) led
Entrada - HDMI
USB - Sí

Se deberá incluir un pedestal por cada pantalla de 1.50 metros, con ruedas de uso rudo y agarraderas, que facilite el montaje y traslado de la misma.

“El Prestador del Servicio” deberá proveer al menos, 3 teléfonos inteligentes (Smartphone) con posibilidad de realizar llamadas locales y a celular sin limitaciones, y con datos ilimitados para monitorear y dar seguimiento a los tickets producidos mediante el sistema, y mantener una comunicación efectiva con “El Prestador del Servicio” durante la vigencia del contrato, lo anterior sin costo extra para el PJCDMX.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

3.2. ESTACIONES DE TRABAJO

“El Prestador del Servicio” debe contar con 25 estaciones de trabajo para el personal en sus instalaciones, como mínimo con las siguientes características:

- Mesa de trabajo o escritorio por agente.
- Silla por agente.
- Equipo de cómputo por agente.
- Equipo telefónico físico o virtual por agente.
- Diadema por agente.

El PJCDMX asignará espacio de trabajo en sus instalaciones para el Gerente del Servicio y los agentes que considere necesarios para el seguimiento de incidencias. De igual forma se deberá considerar que el resto del personal que brindará el servicio deberá de estar operando en las instalaciones que le designe “El Prestador del Servicio” en la Ciudad de México.

3.3. SERVICIO

El servicio que ofrece “El Prestador del Servicio” contará mínimo con las siguientes características:

I. Distribución automática de llamadas

Capacidad para distribuir las llamadas entrantes a un grupo de agentes. El ACD puede establecerse basado en reglas o habilidades de los agentes, dependiendo de las necesidades de los programas participantes. El ACD tiene la capacidad de identificar al usuario que llama basado en el CID o ANI de tal suerte que a través de la integración cómputo-telefonía pueda crear una base de datos de usuarios que pueda ser compartida entre los grupos de agentes.

II. Buzón de voz

Capacidad de grabar mensajes de voz de los usuarios cuando éstos no sean atendidos por un agente. Los mensajes de voz son identificados con el CID o ANI para futura referencia o para contactar al usuario que llamó. Los mensajes de voz deben ser ruteados de forma similar a las llamadas telefónicas.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”**

**ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

III. Música en espera

Capacidad del servicio para proporcionar música a los usuarios que estén formados en una cola de espera, o a los usuarios que hayan sido puestos en pausa por cualquier razón. Grabación con lo que al usuario se hace de su conocimiento el tiempo en el que será atendido.

IV. Avisos Institucionales

Capacidad del Servicio para reproducir información institucional a los usuarios que estén formados en una cola de espera, o a los usuarios que hayan sido puestos en pausa por cualquier razón, “El Prestador del Servicio” está obligado a reproducir los avisos mediante la pauta que PJCDMX estipule, estando en el entendido de que el PJCDMX brindará el audio institucional y “El Prestador del Servicio” lo reproducirá conforme a las indicaciones. “El prestador del servicio” se compromete a la edición de los avisos que se le soliciten.

V. Supervisión

“El Prestador del Servicio” se obliga a brindar acceso al PJCDMX a una aplicación para monitoreo remoto, en la que se deberá brindar la opción de supervisar a los agentes desde cualquier computadora conectada a internet, dicha aplicación también permitirá la interacción con los agentes, para lo cual se ofrecerán las siguientes posibilidades: escuchar la conversación del agente activo, asistencia o intervención de la llamada, mediante voz. La aplicación estará basada en el uso de visor de internet, con menús intuitivos; que permita además conocer vía remota y en tiempo real la siguiente información:

- Total de llamadas del día.
- Llamadas activas, contestadas, abandonadas y en espera.
- Agentes conectados.
- Estatus y tiempo de conexión de los agentes.
- Grabación de las interacciones.
- Trazabilidad de la llamada.

VI. Grabación

“El Prestador del Servicio” contará con un sistema computarizado automático e integrado a la aplicación para la grabación de las interacciones, lo que permita disponer de la grabación de las llamadas (voz) que los agentes realizan, bajo un

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

formato digital. Se tendrá acceso a las grabaciones de manera ágil, permitiendo el acceso por número de ticket o agente.

“El Prestador del Servicio” se obliga a proporcionar las grabaciones ocurridas durante la vigencia del contrato, en dado caso que el PJCDMX las requiera.

Al finalizar el Servicio, las bases de datos se quedarán en resguardo del PJCDMX, en la infraestructura que le indique el personal autorizado de la DEGT.

VII. Encuestas

“El Prestador del Servicio” se obliga a realizar vía telefónica a través de los agentes, encuestas de satisfacción, llamadas informativas o de algún otro fin a solicitud de PJCDMX.

3.4. PERSONAL

“El Prestador del Servicio”, contará con al menos 1 Gerente del Servicio, 1 supervisor operativo, 25 agentes u operadores telefónicos.

PUESTO	PLANTILLA	TÍTULOS Y/O CERTIFICACIONES	EXPERIENCIA
Gerente del Servicio	1	Contar con Licenciatura o Ingeniería terminada en Tecnologías de la Información o a fin. Acreditar mediante cedula profesional de la licenciatura. Deberá acreditar lo siguiente: - Curso o Certificación ITIL Foundation V.3 como mínimo. - Curso o Diplomado de Centros de Servicio y/o atención a clientes. - Contar con curso comprobable de Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de Particulares. - Contar certificación en CsDocs	Mínimo 3 años de experiencia en Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Contar con conocimientos de ITIL.
Supervisor Operativo	1	Contar con Licenciatura o Ingeniería terminada o trunca relacionadas con Tecnologías de la Información. Acreditar con copia de constancia, certificado o cedula. -Curso o Certificación ITIL Foundation V.3 como mínimo.	Contar como mínimo con 2 años de experiencia en servicio al cliente. Contar con conocimientos de ITIL.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”**

**ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

PUESTO	PLANTILLA	TÍTULOS Y/O CERTIFICACIONES	EXPERIENCIA
		-Contar certificación en CsDocs	
Agente u Operadores Telefónicos	25	<p>Contar como mínimo con el nivel preparatoria y/o carrera técnica en Tecnologías de la Información o afin.</p> <p>Curso de atención a clientes</p> <p>-En conjunto deberá contar por lo menos con 5 operadores u Operadores telefónicos con certificación CsDocs.</p>	<p>Mínimo 2 años de experiencia en servicio al cliente.</p> <p>Contar con Conocimientos de T.I.</p>

El Gerente del Servicio será el responsable de:

- El buen desempeño de los operadores para que estos cumplan con cada uno de los pasos del flujo de atención de llamadas, proveerá de lo necesario a los operadores durante las horas de atención, así como también monitoreara las llamadas y capacitara a los operadores, asegurándose de que éstos comprendan adecuadamente la información utilizada en la campaña para asegurar la calidad en la atención.
- Entregará los reportes solicitados por el PJCDMX.
- Será el enlace con el PJCDMX para cualquier solicitud.

El supervisor operativo será el responsable de:

- Dirigir la operación de la plantilla de agentes, orientando y solucionando los problemas que puedan presentarse durante las jornadas de operación.
- Supervisar los tickets generados en la herramienta asegurándose de su correcta asignación.
- Asegurarse de que los agentes sigan correctamente cada uno de los procesos de los servicios y de que los agentes cuenten con la información necesaria para la asignación y solución a primer nivel de las incidencias reportadas.

Agente u Operadores Telefónicos con los que cuente el “El Prestador del Servicio”, se dividirán en 4 grupos:

El primero grupo deberá atender las llamadas, correos o algún otro medio de contacto de la siguiente manera:

- Recepción de llamada o incidencia por otro medio.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”**

**ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

- Contestación de llamada o incidencia por otro medio, mediante el dialogo que el PJCDMX le indique.
- Asignación de un número de ticket a través del Sistema de Seguimiento de Tickets del Centro de Atención Tecnológica que utiliza el PJCDMX.
- Clasificación de solicitudes de servicio, incidentes, quejas u otras.
- Registro de datos del usuario en la herramienta del CAT institucional, según el tipo de solicitud de servicio y los datos que se le indicaron que deben de proporcionarse, mismos que deben de ser los correctos.
- Diagnóstico del tipo de servicio (con el diagnóstico realizado, “El Prestador del Servicio” identificará si puede solucionarlo en un 1er nivel).
 - Solución en 1er. Nivel apoyándose de las herramientas que el PJCDMX proporcione (capacitación, manuales, interfaces, etc.)
 - Asignación.

El segundo grupo de agentes deberá:

- Validar y asignar el seguimiento de incidencias.
- Cerrar ticket a través de llamadas de validación del servicio y/o la que le indique el PJCDMX.

El tercer grupo de agentes deberá:

- Realizar el seguimiento de incidencias pendientes y gestionar las acciones correspondientes para su solución, documentando siempre las acciones ejecutadas.

Y el cuarto grupo de agentes deberá:

- Revisar los tickets que se encuentren por reasignar para realizar las acciones necesarias para su asignación al servicio correspondiente.

El número de agentes por cada grupo puede variar dependiendo de las necesidades del servicio, siempre que la suma de los cuatro grupos no sea menor a 25 agentes de lunes a viernes y con guardias en sábados, domingo y días festivos.

3.5. HORARIOS DE SERVICIO

El CAT operará en un horario de lunes a viernes de 8:00 AM a 04:00 PM con el siguiente personal:

- 22 agentes
- 1 supervisor operativo

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”**

**ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

El CAT operará en un horario de lunes a viernes de 04:01 PM a 12:00 AM con el siguiente personal:

- 2 agentes en la guardia

El CAT operará en un horario de lunes a viernes de 12:01 AM a 07:59 AM con el siguiente personal:

- 1 agente

El CAT operará en sábados, domingos, días festivos deberá contar con las guardias necesarias de no menos 4 personas distribuidas a lo largo del día con la finalidad de cumplir con los niveles de servicios del presente anexo.

Los horarios mencionados arriba son enunciativos, mas no limitativos en dado caso de requerir más tiempo o más recurso se solicitará al prestador del servicio sin costo extra para el PJCDMX.

4. NIVELES DE SERVICIO

“El Prestador del Servicio” estará obligado a contar con los siguientes niveles de servicio:

SERVICIO SOLICITADO	EVALUACIÓN
1. Cumplimiento a los entregables de conformidad al numeral correspondiente	Deberá corregirlo en los tiempos especificados de lo contrario se le penalizará, además de corregir el error sin costo. No se facturará ningún entregable que no se considere como “concluido”.
2. Reemplazo de un recurso	Máximo 5 días naturales a partir de la solicitud formal de reemplazo de un recurso o del aviso por parte del Prestador del Servicio, presentando mínimo 3 propuestas.
3. Asignación de recursos	Máximo 3 días hábiles a partir de la solicitud formal por parte de la DEGT.

- Porcentaje máximo para que el usuario abandone la llamada - 6%.
- Tiempo máximo para que entre la recepcionista automática - 5 segundos.
- Tiempo promedio máximo para dar inicio a la atención al usuario - 75 segundos.
- Tiempo máximo en contestar por otro medio de contacto - 13 minutos.
- Tiempo promedio de atención de primer nivel de solución, sin asignarlo - 9 minutos

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

- Tiempo máximo para poder reasignar un ticket en estatus de por reasignar – 13 minutos.
- Se debe brindar una disponibilidad del 99% en las líneas telefónicas.
- Deberá contar con el 100% del personal solicitado.

5. ENTREGABLES

“El Prestador del Servicio” se compromete a remitir la documentación correspondiente a los entregables que se solicitan en este apartado, en las oficinas de la Dirección Ejecutiva de Gestión Tecnológica, ubicadas en Av. Niños Héroes No. 150 Piso 4, Col. Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06720, salvo que por necesidades del PJCDMX se requiera hacerlo en otras instalaciones dentro de la Ciudad de México.

5.1. Documentación inicial

“El Prestador del Servicio”, dentro de los cinco días naturales contados a partir del inicio del contrato, deberá llevar a cabo las actividades de arranque, por lo que incluirá la siguiente documentación generada en la carpeta de entregables del primer mes:

- Minuta inicial con el personal autorizado de la DEGT que supervisará el servicio, la cual debe contener al menos lo siguiente:
 - a) Organigrama con los nombres completos y cargo del personal de “El Prestador del Servicio”, el cual debe ser el mismo que fue evaluado y aceptado en la propuesta técnica.
 - b) Carta donde se entrega el número telefónico local y/o teléfono móvil, así como el correo electrónico de “El Prestador del Servicio”, como punto de contacto con el personal autorizado de la DEGT.
 - c) Entrega de las Pantallas y teléfonos inteligentes solicitados en el “Monitoreo”

Toda la documentación generada en la minuta debe presentarse en original.

5.2. Entregable mensual

“El Prestador del Servicio” deberá presentar dentro de los primeros 5 días hábiles a mes vencido la documentación solicitada, rubricada por el Gerente del Servicio o en su caso por el representante legal de “El Prestador del Servicio” en tiempo y forma, sin errores ortográficos ni inconsistencias lo siguiente:

Llamadas:

- Llamadas recibidas (entrada): Se requiere que indique cuantas llamadas se recibieron, cuántas de ellas terminaron y cuantas fueron abandonadas, la duración promedio por llamada, tiempo promedio en espera y el número de llamada que atendió cada agente.

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”**

**ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

- Entrega en CD, DVD o USB de los archivos que contengan las llamadas recibidas bajo la siguiente nomenclatura (número de ticket, fecha, nombre del agente que atendió la llamada).
- Llamadas realizadas (salida): Se requiere que indique duración promedio por llamada y llamadas realizadas por agente.
- Entrega en CD, DVD O USB de los archivos que contengan las llamadas realizadas bajo la siguiente nomenclatura (número de ticket, fecha, nombre del agente que atendió la llamada).

Correo:

- Cantidad de Correos recibidos.
- Cantidad de Correos enviados.
- PDF en CD, DVD O USB de cada correo.

Niveles de servicio:

- Porcentaje máximo para que el usuario abandone la llamada.
- Tiempo máximo para que entre la recepcionista automática.
- Tiempo máximo de atención al usuario.
- Tiempo máximo en contestar por otro medio de contacto.
- Tiempo promedio de atención de primer nivel de solución, sin asignarlo.
- Lista de asistencia del personal con grupo en el que trabajo durante el día, las fechas y los horarios por agente.

Reportes específicos

El corte de los reportes se realizará el último día del mes a las 11:59 p.m.

- Reporte general de tickets producidos (Número de ticket, grupo donde fue asignado, fecha de creación, fecha y hora de cambio a en curso, fecha y hora que cambio a resuelto, fecha y hora que cambio a cerrado, Tipificación, Descripción, Levantado por, Tipo de reporte (incidencia, queja, consulta, etc.), inmueble y área.
- Tickets producidos por fecha.
- Tickets producidos por área.
- Tickets producidos por horario.
- Tickets producidos por usuario.
- Tipo de Tickets (Incidencia, queja, consulta, etc.).
- Servicios (tickets abiertos, en curso, resueltos y cerrados).
- Tickets escalados

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”**

**ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

Nota: los reportes arriba enunciados, deberán presentarse de manera digital, en formatos .xls y pdf.

Generales:

- En caso de existir, **minutas, oficios, correos** y demás comunicados que se hayan realizado en el mes en cuestión y que determinen acuerdos entre la DEGT y “El Prestador del Servicio” o que ayuden a la mejora del servicio.

Si el PJCDMX” tuviera otra solicitud durante la vigencia del contrato, la informará con antelación por escrito para incorporar al siguiente entregable mensual.

Los entregables deben ir debidamente firmados y rubricados por Gerente del Servicio de “El Prestador del Servicio” o en su caso por el Representante Legal.

De igual forma se debe entregar los siguientes documentos con los entregables mensuales

- Dos tantos originales del Acta de Entrega que deberá contener la información solicitada en el contrato y sus anexos. Los dos tantos deberán estar rubricadas y firmadas por el Gerente del Servicio o por el Representante Legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”.
- Tres tantos originales del Acta Entrega – Recepción que acredita la entera satisfacción y cumplimiento de los entregables conforme a lo estipulado en el contrato y sus anexos. Los tres tantos deberán estar rubricadas y firmadas por el Apoderado o Representante Legal de “EL PRESTADOR DEL SERVICIO”.
- 1 CD regrabable con los archivos PDF de la digitalización del entregable, el cual deberá tener caratula con el número y nombre del contrato, periodo o mes que corresponde y las rúbricas del Gerente del Servicio o por el Representante Legal de “El Prestador del Servicio”.

5.3. Entregables finales

Al finalizar el servicio “El Prestador del Servicio” entregará:

- Dos tantos originales del Acta de Cierre del Contrato o Servicio, en la que se deberá incluir información que el área técnica supervisora solicite para el cierre del contrato.

6. PENALIZACIONES

La penalización se calculará de manera mensual dejando como limite el total de la fianza del contrato, tomando en cuenta los siguientes puntos de los niveles de servicios:

**PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
 “SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”**

**ANEXO “A”
 “DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”**

“El Prestador del Servicio” se compromete a cumplir con los niveles de servicio tal y como lo establece el contrato, de no ser así será merecedor a las penalizaciones conforme lo siguiente:

SERVICIO SOLICITADO	PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO
Cumplimiento a los entregables de conformidad al numeral correspondiente	0.005 por día hábil de incumplimiento en la entrega
Reemplazo de un recurso	0.005 por día que tarde en presentarse en las instalaciones del PJCDMX
Asignación de recursos	0.005 por día que tarde en presentarse en las instalaciones del PJCDMX

Nota: Para el cálculo de las penalizaciones se deberá tomar el factor indicado en cada uno de los rubros considerando el monto mensual facturado antes de IVA

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	TIEMPO Y FORMA DE MEDICIÓN	PENALIZACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO
Porcentaje máximo para que el usuario abandone la llamada 6%.	El PJCDMX extraerá el reporte de la aplicación de supervisión con corte al último día del mes para realizar los cálculos. La penalización se aplicará solo en el mes, en caso de que el porcentaje mensual supere el 6%.	0.001 del monto total facturado mensual antes de IVA por cada llamada excedida.
Tiempo máximo para que entre la recepcionista automática 5 segundos	El PJCDMX realizará un monitoreo mensual, donde la muestra de este será de 10% del total de llamadas de entrada y se tomará como parámetro para la aplicación de la penalización por incumplimiento de nivel de servicio si en promedio supera los 5 segundos durante el mes.	0.001 del monto total facturado mensual por cada llamada excedida.
Tiempo máximo para dar inicio a la atención al usuario 75 segundos.	El PJCDMX revisará la interfaz de monitoreo donde el promedio de tiempo de espera del usuario no debe de ser superior a 75 segundos.	0.06 del monto total facturado mensual antes del IVA por que el promedio de las llamadas de entrada supere los 75 segundos mensuales.
Tiempo máximo de contestar por otro medio 13 minutos	El PJCDMX realizará un monitoreo mensual, de los medios por los que se realizaron el levantamiento de tickets de los cuales la atención no podrá superar el nivel de servicio establecido, la penalización se aplicará por respuesta que supere los 13 minutos en el mes.	0.001 del monto total facturado mensual por cada solicitud excedida.

PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO TSJCDMX/LPN-005/2025
“SERVICIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA (CAT)”

ANEXO “A”
“DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS”

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	TIEMPO Y FORMA DE MEDICIÓN	PENALIZACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO
Tiempo promedio de atención de primer nivel de solución, sin asignarlo. 9 minutos	Se revisará que el promedio de duración de llamadas de entrada sea menor a 9 minutos, de no ser así, se aplicará la penalización correspondiente.	0.005 del monto total facturado mensual antes del IVA por que el promedio de las llamadas de entrada supere los 9 minutos mensuales.
Tiempo máximo para poder reasignar un ticket en estatus de por reasignar 13 minutos.	El PJCDMX revisará directo desde el sistema y en caso de no ser así, se tomará para su penalización. Se aplicará por ticket no reasignado al mes en menos de 13 minutos.	0.001 por ticket no asignado en el tiempo correspondiente durante el mes.
Personal asignado	El PJCDMX monitoreará al personal en sitio de acuerdo a los horarios establecidos y cotejara con la lista de asistencia.	0.002 por día, por persona que falte de acuerdo al personal solicitado.

Nota: Para el cálculo de las penalizaciones se deberá tomar el factor indicado en cada uno de los rubros considerando el monto mensual facturado antes de IVA

De igual forma si “El Prestador del Servicio” incumpliera en alguno de los puntos del servicio del presente Anexo que no se esté enunciando en la tabla anterior, se hará merecedor a una penalización 0.02 por día sobre el monto mensual facturado desde el incumplimiento hasta la reparación de este.

7. CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

“El Prestador del Servicio”, se obliga a garantizar el servicio objeto de este contrato, contra defectos en la realización del servicio, durante la vigencia contractual, obligándose a realizar nuevamente los servicios que hayan resultado inadecuados, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la notificación vía correo electrónico o por escrito por parte del personal de la DEGT del PJCDMX.