



OPD Servicios de Salud Jalisco 0259

Servicio de Call Center para Intervención en Crisis

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

PROYECTO TIC (Política TIC)

No. Clave de proyecto: OPDSSJ/2025/013

1. GLOSARIO

OPDSSJ – Organismo Público Descentralizado Servicios de Salud Jalisco

2. ANTECEDENTES

El Instituto Jalisciense de Salud Mental y Adicciones conocido como SALME, que se encarga de la programación, supervisión y evaluación de la promoción, prevención, atención oportuna, enseñanza e investigación en salud mental en el Estado de Jalisco. Todo esto a través de 2 unidades hospitalarias y 29 centros de atención en salud mental.

3. JUSTIFICACIÓN

En el Estado de Jalisco, las crisis emocionales se han incrementado de manera importante, sobre todo aquellas relacionadas con la depresión, el suicidio, la ansiedad y los problemas familiares y/o de pareja. Por esta razón, es necesario contar con un Servicio Integral de "Call Center" para Intervención en Crisis (075), como solución innovadora, confiable, fácil de usar, mediante el modelo Centro de Contacto como servicio (CaaS), lo anterior, para la mejor atención e intervención en crisis vía telefónica de nuestros usuarios, operando las 24 horas del día.

4. OBJETIVOS

Dotar al Instituto Jalisciense de Salud Mental y Adicciones de un servicio integral de "Call Center" para intervención en crisis vía telefónica. Lo anterior, para atender a los usuarios a través de una intervención psicológica breve y de emergencia, orientada al manejo de una crisis o conflicto emocional (Primero auxilios psicológicos).

5. REQUERIMIENTOS

Progresivo: 1
Cantidad a solicitar: 1

Tipo de servicio a solicitar: **Servicio por nueve meses para atención de llamadas (Call Center) administrado en la nube.**

El servicio deberá considerar las siguientes características mínimas:

- Licencia base mínima
- Voz inbound
- Voz outbound
- Grabación de voz mínimo 2 meses para consulta en línea
- Scripting de agente
- Licencias supervisor
- Plataforma de captura CRM (20 licencias) desarrollado a la medida por el proveedor.

Uso de una plataforma bajo el modelo Contact Center as a Service en la operación de los Centros de Contacto, dimensionada para por lo menos 5 agentes concurrentes, para una gestión de voz Outbound e Inbound, Script de Agentes, grabación de voz para todos los agentes, copia de grabaciones, plataforma de Captura CRM (20 licencias) desarrollado a la medida por el proveedor. Estos 5 agentes corresponden a 5 personas por cada turno, con las características de cada licencia. **Fines de Semana, y Administradores.** Por lo que se requieren las 20 Licencias para el turno **Mañana, Nocturno, Nocturno**.

El CRM deberá de capturar datos específicos tanto del operador como del usuario. El Proceso de captura y flujo de datos se describen a continuación.



OPD Servicios de Salud Jalisco

Servicio de Call Center para Intervenciones en Crisis

El CRM deberá de capturar datos específicos tanto del operador como del usuario.

Los datos a capturar por parte del usuario deben de ser de acuerdo a la situación reportada por parte del ciudadano que levanta el reporte. Las llamadas por parte del usuario deben ser categorizadas de acuerdo a lo siguiente:

- a) Información.
- b) Orientación.
- c) Intervención en Crisis.
- d) Sin información.

El Operador que atiende la llamada estará en condición de capturar los siguientes datos del ciudadano mediante el sistema CRM:

Nombre – Edad – Sexo – Estado Civil - Soltero(a) - Casado(a) - Divorciado(a) - Separado(a) - Viudo(a) – Unión Libre – Escolaridad – Ocupación – Dirección - Núm. Exterior - Núm. Interior – Colonia – Código Postal – Municipio – Entidad Federativa – teléfono - Servicio Solicitado - Descripción del problema

Una vez obtenida la información del ciudadano el operador que atiende la llamada podrá entablar una intervención en crisis para derivar la ayuda correspondiente bajo las siguientes categorías:

COVID-19 – Ansiedad – Depresión – Ideación Suicida – Tentativa Suicida – Adicciones – Alcoholismo – Droga – Trastorno Psicótico – Violencia - Enfermedad – Accidentes – Desastres – Delitos – Problemas Familiares – Problemas Pareja - Problemas económicos – Problemas Aprendizaje – Trastorno Sueño – Trastorno Somático – Trastorno Sexuales.

Adicionalmente el CRM deberá de tener la capacidad para comunicarse con otras dependencias mediante llamada telefónica, según la criticidad de la intervención en crisis, incluido el C5 en caso de que el ciudadano requiera, atención o protección por parte de la autoridad. (el proceso del CRM se describe en el Anexo C)

La grabación de voz será almacenada hasta por 2 meses máximo para consulta on-line. Front-end básico, sin personalizaciones.

La solución contemplada deberá tener la capacidad de procesar un Front-end del agente basado en los campos presentados en la base de marcación y serán mostrados en la pantalla del agente.

La solución contemplada deberá contar con la posibilidad de mostrar un mensaje de bienvenida (en llamadas entrantes). Además de contar con un menú de atención, en donde según las opciones seleccionadas será enviado a un asesor para su atención.

La solución contemplada deberá de contar con posibilidad de incrementar el número de licencias de acuerdo a las necesidades operativas, mediante aviso con al menos 12 horas de anticipación.

La solución contemplada deberá incluir la configuración y la puesta en marcha del servicio de call center, lo que incluye la instalación y configuración de las extensiones virtuales con el usuario operador, así como, la comunicación en la nube entre los componentes que incluyen el servicio.

Descripción Técnica de las Funcionalidades:

- Plataforma de Contact Center As a Service
 - Servicios profesionales
 - Configuración, mantenimiento, puesta a punto, actualización y capacitación continua en la plataforma
 - Validación de los requisitos de conectividad de voz y datos y PC agentes
 - Creación de campañas identificadas en conjunto con el cliente INBOUND
 - Creación de la lista de agentes y supervisores entregada por el cliente
 - Configuración de enrutamientos
 - Configuración de la lista de pausas
 - Configuración del listado de terminaciones
 - Pruebas funcionales, siempre que sean requeridas

VALIDACIÓN TÉCNICA
AT_V3
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

Jefatura de Gabinete GOBIERNO DE JALISCO
COORDINACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN GOBIERNAL
18 MAR. 2025
VALIDACIÓN TÉCNICA
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

7



OPD Servicios de Salud Jalisco
Servicio de Call Center para Intervención en Crisis

- Servicios de integración de CRM vía API
- Bolsa de horas de desarrollo IVR
- Capacitación BASE de la plataforma
- Go live
- Instalación 5 números DID
- Licencia BASE
- Voz inbound
- Voz Outbound
- Grabación de voz
- Scripting de agente
- 2 Licencias de supervisor

Soporte

El soporte a la plataforma deberá ser "5x8" consistente en la consulta al equipo técnico de la empresa a través de "soporte virtual". El soporte de la plataforma será realizado remotamente, y de manera presencial en caso de ser requerido.

El equipo de Servicios realizará la presentación del procedimiento para la solicitud del soporte.

Enlaces de Comunicación

Se contratará con servicios de los enlaces VOIP G.729 de telefonía para que la contratada pueda dar de alta la configuración SIP TRUNK entre la plataforma.

Grabación y Almacenamiento

Grabación de voz para todos los agentes, se utilizarán máximo 2 meses para consulta on-line de las grabaciones de voz. Las grabaciones deberán de estar en alta disponibilidad durante la vigencia del servicio.

Gestión e implementación de servicios de comunicación móviles

- El Soporte Técnico deberá estar incluido.
- Administración de Plataforma
- Capacitación de uso de herramienta
- Interacción con más canales digitales
- Cifrado extremo a extremo
- Memoria técnica de la instalación, configuración y puesta en punto
- Reportes detallados por cada servicio o soporte prestado con la periodicidad que requiera el organismo
- Mantenimientos preventivos programados, para lo cual entregarán reportes detallados de estos

El proveedor participante deberá entregar carta bajo protesta decir verdad donde manifieste que considera la capacitación en la operación de la solución a 20 personas de manera remota o presencial. La capacitación deberá de contemplarse en por lo menos una sesión de 4 horas y el lugar será designado por el equipo de tecnologías de SALME. Además, deberá entregar documentación comprobatoria de la capacitación recibida.





OPD Servicios de Salud Jalisco
Servicio de Call Center para Intervención en Crisis

Anexo B: Matriz de escalación de SLA's

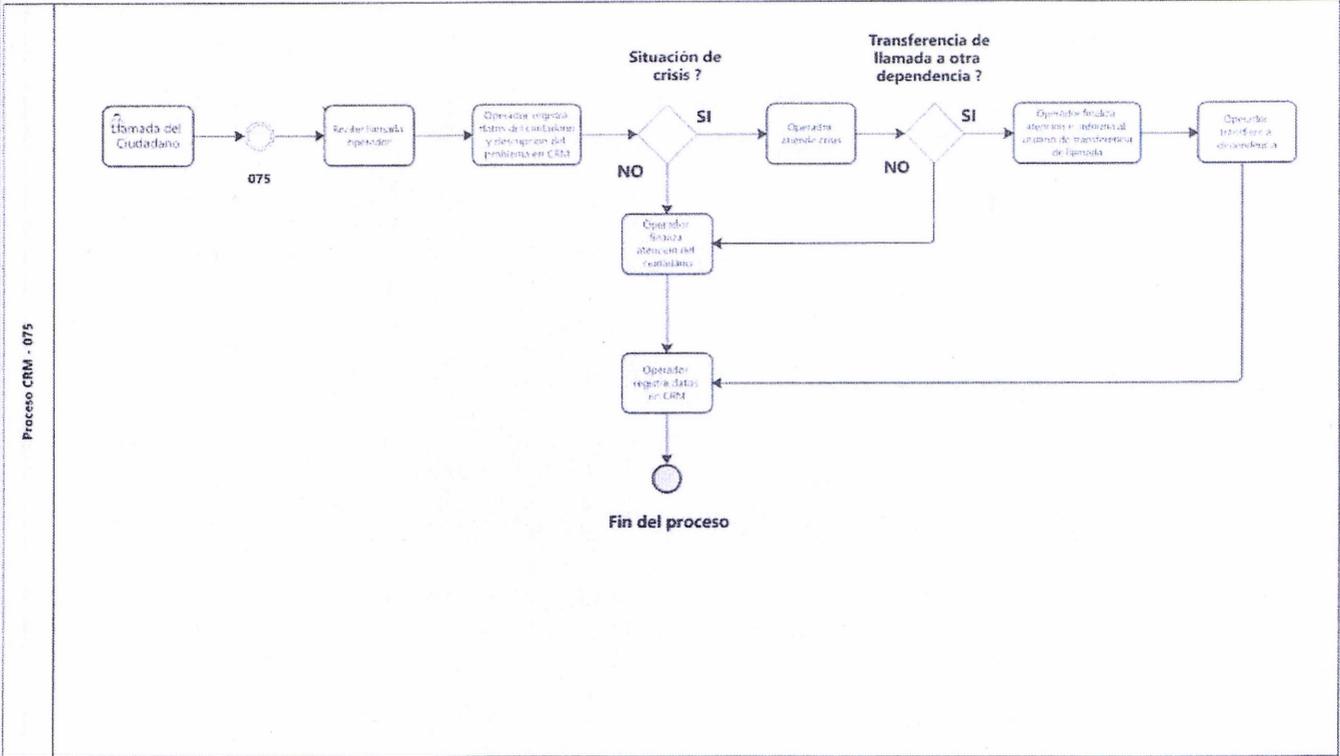
Entrega de solución incluida en las presentes bases	
Entregable	Observaciones
Instalación	<ul style="list-style-type: none"> El plan de trabajo de instalación será validado por la Coordinación de Infraestructura Tecnológica del OPD Servicios de Salud Jalisco. Una vez realizada la instalación, se deberán entregar las memorias técnicas detalladas a la Dirección de Innovación del OPD Servicios de Salud Jalisco.
Atención de llamadas de incidentes o fallas	
Horario de servicio de la Mesa de Servicios	8 horas los 5 días de la semana (vía telefónica, por correo electrónico o sitio web)
Soporte técnico al producto	
Tiempos de respuesta de los reportes sobre incidentes y problemas levantados en la Mesa de Servicios de la Dependencia	<p>Prioridad crítica: Máximo 2 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana.</p> <p>Prioridad alta: Máximo 4 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana.</p> <p>Prioridad baja: Máximo 8 Horas después de haberse detectado el incidente o problema. (cuando aplique la atención remota) o bien escalarlo para atención en sitio dentro del área metropolitana.</p>
Atención a reincidencias en fallas	
Atención de reportes con el fabricante	Solo procederán cuando haya un dictamen conjunto que confirme el apoyo del mismo derivado de reincidencias de servicios o mal funcionamiento.



OPD Servicios de Salud Jalisco
Servicio de Call Center para Intervención en Crisis

Anexo C:

Flujo del proceso CRM para 075:



6. GARANTÍAS

Garantía durante la vigencia del contrato de acuerdo con las políticas del fabricante, que incluya servicio y soporte. Esto apegado por la matriz de escalación de SLA's.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

COORDINACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL
VALIDACIÓN TÉCNICA
18 MAR 2025
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

Jefatura de Gabinete GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO
COORDINACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL
18 MAR. 2025
VALIDACIÓN TÉCNICA
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

OPD Servicios de Salud Jalisco

Servicio de Call Center para Intervención en Crisis

7. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la propuesta técnica del proveedor participante.

1. El proveedor participante deberá entregar carta bajo protesta decir verdad donde manifieste que entregara memoria técnica a detalle de la instalación de cada uno de los componentes que integran la presente solicitud.
2. La propuesta deberá incluir un documento de los niveles de SLA's (de acuerdo con el anexo B) de su mesa de servicio, la cual deberá de estar alineada a las mejores prácticas, así como un esquema de escalamiento de acuerdo a severidad.
3. El proveedor participante deberá entregar en el documento SLA, el cuál deberá incluir números locales de la zona metropolitana de Guadalajara de su área de soporte técnico y número de celulares de los ingenieros que brindarán el soporte técnico, el cual se corroborara con el comprobante de domicilio solicitado al proveedor en su propuesta.
4. El proveedor participante deberá entregar carta bajo protesta decir verdad donde manifieste que considera cualquier componente de equipamiento, programas, mano de obra, viáticos, traslados etc. que se requieran para la correcta instalación, configuración, puesta a punto de la solución, estos puntos deberán de estar incluidos en el precio de su propuesta.
5. El proveedor participante deberá entregar carta bajo protesta decir verdad donde manifieste que considera la capacitación en la operación de la solución a 20 personas de manera remota o presencial. La capacitación deberá de contemplarse en por lo menos una sesión de 4 horas y el lugar será designado por el equipo de tecnologías de SALME. Además, deberá entregar documentación comprobatoria de la capacitación recibida.
6. En la propuesta se deberá incluir de manera detallada los servicios ofertados, en los supuestos descritos en párrafos anteriores. En caso de que se requieran bienes o productos para la correcta prestación del servicio, el PROVEEDOR PARTICIPANTE deberá hacer el detalle correspondiente.
7. El proveedor contara con personal certificado para la integración y el soporte del buen funcionamiento del Call Center y el Conmutador emitido por el fabricante, los cuales serán los responsables de realizar las actividades solicitadas.

8. ENTREGABLES

Toda la documentación listada en este apartado, forma parte de la evidencia, una vez entregado el servicio o equipo al área requirente.

1. El proveedor adjudicado deberá entregar la Póliza de Soporte: Escrito libre en el que el proveedor adjudicado se comprometa a garantizar la calidad del servicio en caso de presentar alguna falla, esto de acuerdo con el apartado 6 GARANTÍAS de este anexo.
2. El proveedor adjudicado deberá entregar la MATRIZ SLA (Acuerdos de niveles de servicio, Anexo B) así como un esquema de escalamiento de acuerdo con severidad.
3. El proveedor adjudicado deberá de presentar previo al arranque de los trabajos una propuesta de plan de trabajo apegado a las mejores prácticas, el cual será validado por el personal de la convocante, en el cual se muestren las principales actividades, tiempos y responsables para la implementación y puesta en marcha del servicio de Call Center.
4. El proveedor adjudicado deberá entregar memoria técnica a detalle de la instalación la solución que integran la presente solicitud y de la operación del conjunto de esta.
5. El proveedor adjudicado deberá de entregar un acuerdo de confidencialidad y relación de la información generada por la prestación del servicio, con el instituto SALME.

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN GUBERNAMENTAL
18 MAR 2025
VALIDACIÓN TÉCNICA
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN GUBERNAMENTAL
18 MAR. 2025
VALIDACIÓN TÉCNICA
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA



OPD Servicios de Salud Jalisco

Servicio de Call Center para Intervención en Crisis

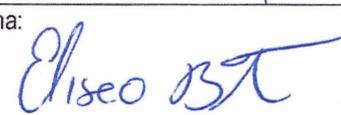
FOLIO INTERNO

0259

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

9. RESPONSABLES DEL REQUERIMIENTO

Solicitante	
Nombre: Francisco Villa González	
Puesto: Jefe del departamento de TI del SALME	
Email: francisco.villa@jalisco.gob.mx	
Fecha: 14/03/2025	Tel / ext. 3330309900 EXT. 125
Firma: 	

Autorizó	
Nombre: Eliseo Bonilla Tinoco	
Puesto: Director de Innovación	
e-mail: eliseo.bonilla@ssj.gob.mx	
Fecha: 14/03/2025	Tel. / ext. 3330305000 EXT. 35021
Firma: 	

Vigencia del documento: 120 días a partir del sello de validación

Jefatura de Gabinete GOBIERNO DE JALISCO

COORDINACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

18 MAR. 2025

VALIDACIÓN TÉCNICA

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA