



AD-CS-DA-SRMS-061/2010

PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA

ANEXO 1

“Diseño, Estandarización e Individualización de los procesos transaccionales de Recaudación de Cuotas y Aportaciones para el Registro Estadístico e Histórico de todas las Dependencias y Entidades cotizantes y Derechohabientes del ISSSTE para mejorar el Control de Ingresos y Cobranzas Institucionales”

W
E
S
S
H





I. Introducción

El Instituto, con el fin de identificar y analizar la información referente a la recaudación de los recursos de las cotizaciones de alrededor de mil cuatrocientas Dependencias y Entidades conjuntamente con sus trabajadores que reciben los servicios que presta el ISSSTE a través de los procesos y programas de: Cuotas y Aportaciones, Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil (EBDIS), Créditos Adicionales, Esquema de Reestructuración Financiera, Atención Médica a no Derechohabientes, Número de Trabajadores que Cotizan, Préstamos Personales y Créditos, que se tienen implementados, a través de la Tesorería General de la Dirección de Finanzas, dada la magnitud e importancia de la información que se genera al interior de estos, llevará a cabo la contratación de un servicio denominado: "Diseño, Estandarización e Individualización de los procesos transaccionales de Recaudación de Cuotas y Aportaciones para el Registro Estadístico e Histórico de todas las Dependencias y Entidades cotizantes y Derechohabientes del ISSSTE para mejorar el Control de Ingresos y Cobranzas Institucionales".

Con este proyecto se crearán los vínculos entre las dependencias y entidades, a través de diversos procesos transaccionales y estadísticos, para que se registren y procesen en una sola fuente de información individualizada las cotizaciones de los trabajadores de las Dependencias y Entidades que reciben los servicios que presta el ISSSTE, además de verificar que los pagos por los Seguros de Salud, Riesgos de Trabajo, Invalidez y Vida, los Servicios Sociales y Culturales; así como de las demás prestaciones, estén calculadas conforme a la Ley y sean enteradas en su totalidad.

II. Especificaciones del proyecto.

El proyecto para el diseño, estandarización e individualización de los procesos transaccionales de recaudación de cuotas y aportaciones para el registro estadístico e histórico para mejorar el control de ingresos y recaudación institucional, deberá identificar los pagos de más de dos millones y medio de trabajadores que a su nombre las 1,400 Dependencias y Entidades realizan.

Para ello, la UAEM considerará la consolidación de los recursos enterados por las Dependencias y Entidades afiliadas a los servicios que presta el Instituto, mediante un proceso estandarizado, que extraiga directamente de sus nóminas de manera individualizada y determine el total de las obligaciones que deberán de enterar al Instituto por cada uno de sus trabajadores, así como la información que soporta cada uno de sus pagos por los conceptos de cuotas, aportaciones y programas institucionales, permitiendo mejorar el control de los ingresos y cobranzas institucionales.

Los conceptos y programas institucionales a contemplar por la UAEM serán los siguientes, sujetos a las especificaciones técnicas de cada uno, conforme al Apartado "A" de este anexo.





1. Cuotas y Aportaciones.
2. EBDIS.
3. Movimientos Afiliatorios.
4. Portabilidad de Derechos.
5. Transferencia de Información.
6. Pensiones y Jubilaciones.
7. Préstamos Personales.
8. Programa para la Subrogación de Medicamentos.
9. Créditos de Reestructuración Financiera.
10. Fortalecimiento al Programa de Créditos Adicionales.

El servicio se desarrollará contemplando las siguientes fases:

Fase I. Análisis Estadístico e Histórico de los Conceptos por Pago de Cuotas, Aportaciones y Programas Institucionales.

El análisis estadístico deberá contemplar al menos lo siguiente:

- ✓ La generación de los modelos, inferencias y posibles predicciones asociadas a los conceptos y programas en comento, el cual modelará patrones de los datos y extraer inferencias acerca de los derechohabientes, las Dependencias y Entidades.
- ✓ La recolección, descripción, visualización y resumen de datos originados a partir del estudio, los datos serán resumidos numérica y gráficamente, para cada una de las Dependencias y Entidades afiliadas.
- ✓ Análisis para la individualización de los procesos transaccionales de Recaudación de Cuotas y Aportaciones para el Registro Estadístico e Histórico de todas las Dependencias y Entidades cotizantes y Derechohabientes del ISSSTE para mejorar el Control de Ingresos y Cobranzas Institucionales.

Entregables Fase I:

- I.1. Reporte del Análisis Estadístico por cada concepto y programa institucional, que incluirá la documentación soporte, validado por el área técnica y/o usuaria, de conformidad con el apartado B.1.
- I.2. Plan de administración del proyecto por cada concepto y programa, el cual será validado por el área técnica y/o usuaria, mismo que incluirá lo siguiente:
 - Plan de proyecto, de acuerdo al apartado B.2.
 - Plan de administración del proyecto.
 - Estructura desglosada del trabajo.





- Documento de arranque del servicio.
- Formatos a utilizar para el desarrollo del servicio.
- Cronograma con hitos y puntos de control.
- Plan de gestión y control de cambios.
- Plan de gestión de la calidad.
- Plan de comunicación.
- Estructura organizacional y funcional del equipo de trabajo.
- Gobernabilidad del proyecto.
- Reportes Mensuales:
 - Avance del cumplimiento del proyecto.
 - Formatos de control de cambios.
 - Bitácoras.
 - Minutas de reunión.
 - Manuales técnicos aplicables.
 - Respaldos en CD de la información.

I.3. Estandarización de las reglas y procedimientos para el desarrollo del servicio, mismas que serán validadas por el área técnica y/o usuaria, de acuerdo al apartado B.3.:

- Minutas de las reuniones que se lleven a cabo firmadas por los participantes.
- Documentación de las reglas y procedimientos establecidos para el desarrollo del servicio.
- Diagnóstico de los requerimientos a utilizar en el desarrollo del servicio.
- Diagrama conceptual de la solución a implantar.

Fase II. Diseño del Modelo de Solución para la Estandarización e Individualización de los Procesos Transaccionales de los Conceptos por Pago de Cuotas, Aportaciones y Programas Institucionales.

En esta fase se definirá la solución del modelo, ajustándose a las necesidades institucionales, mismo que será autorizado por los dueños de los procesos y/o área técnica, además contendrá por cada componente, los procedimientos definidos.

Entregables Fase II:

II.1. Modelo de solución propuesto, validado por el área técnica y/o usuaria, que contendrá:

- Lista de procesos diagramados y detallados.
- Diagramas Entidad-Relación.
- Diccionario de datos.
- Diagramas funcionales y transversales de los procesos transaccionales a desarrollar, implementar o modificar.





Fase III. Implementación del Modelo de Solución para la Estandarización e Individualización de los Procesos Transaccionales de los Conceptos por Pago de Cuotas, Aportaciones y Programas Institucionales, de acuerdo al apartado B.4.

En esta fase se implementarán los procedimientos y procesos que realicen el cálculo de los montos a pagar por conceptos de cuotas y aportaciones y los programas institucionales; así como, el modelo de información estadística, a través de la estandarización e individualización de los procesos transaccionales de recaudación de cuotas y aportaciones, para el registro de todas las dependencias y entidades cotizantes y derechohabientes del ISSSTE.

La UAEM realizará una prueba piloto de los procesos definidos, en la que se considerará la participación de las áreas usuarias y las dependencias que se definan para tal efecto.

Entregables Fase III:

- III.1.: Mapeo de los procesos que integran el modelo de solución.
- III.2.: Mapeo de los canales de intercambio de información estadística e histórica institucional.
- III.3. Reporte del comportamiento del modelo de solución.

Fase IV. Programa de Estandarización del Modelo de Solución.

En esta fase la UAEM realizará la estandarización de la información de cuotas y aportaciones, así como de los programas institucionales ante las dependencias, entidades y áreas usuarias del Instituto, para establecer la homogeneidad en el intercambio de la información referente a la individualización de los procesos transaccionales.

Entregables Fase IV:

- IV.1. Informe de Resultados de la Prueba Piloto.
- IV.2. Informe de las reuniones de estandarización, incluyendo los controles de participación de las Dependencias y Entidades contempladas.
- III. Consideraciones para la presentación de su propuesta, conforme al apartado "C"
- IV. Forma de Propuesta Económica, conforme los plazos y productos a entregar, conforme al apartado "D"





APARTADO "A"

1. Cuotas y Aportaciones.

La UAEM implementará los procedimientos que realicen el cálculo de los montos a pagar por conceptos de cuotas y aportaciones por parte de las Dependencias y Entidades, con base en las nóminas depositadas; de las cuales se realizarán las estimaciones y estadísticas pertinentes.

La UAEM analizará e implementará la información estadística y en base a ello, realizará la generación del documento "pre-factura" con los montos a pagar por conceptos de cuotas, aportaciones y descuentos.

La UAEM desarrollará e implementará los procesos transaccionales necesarios de validación y aclaración de montos de pre-factura entre las Dependencias y Entidades con el ISSSTE.

2. EBDIS.

La UAEM realizará el registro de infantes, proporcionado y controlado por el área responsable, asignados a cada estancia por parte de las EBDIS, además de que se puedan realizar las estadísticas necesarias de los mismos y conservar un histórico de ellos para lo cual se deberá considerar lo siguiente:

Validación de los datos registrados capturados en el formato de registro.

La UAEM desarrollará e implementará un proceso transaccional de validación y aclaración de la información de infantes asignados a cada EBDI por parte las Dependencias y Entidades.

La UAEM desarrollará e implementará la funcionalidad para el pago por concepto del servicio de EBDIS (procesos transaccionales de instalación, descuento y pago, indicado en este mismo documento) por parte de las Dependencias, Entidades o Trabajadores.

Conservará un registro estadístico e histórico de la información de las EBDIS.

3. Movimientos Afiliatorios.

La UAEM desarrollará los procesos transaccionales para la obtención de información estadística y detallada de las Dependencias, Entidades y de la Subdirección de Afiliación y Vigencia, con el propósito de identificar, altas, bajas y cambios de los trabajadores a





través de la información que las áreas antes mencionadas proporcionarán, realizando el análisis estadístico pertinente de las nóminas correspondientes.

Implementará aa UAEM un procedimiento en el cual las Dependencias y Entidades proporcionen la información que en las nóminas no se encuentre de manera natural para que el Instituto cuente con la información completa de cada una de éstas.

Desarrollará aa UAEM los procesos transaccionales estandarizados a fin de que la información proporcionada por las Dependencias y Entidades se encuentre disponible para las áreas correspondientes del ISSSTE, así mismo ésta deberá estar diseminada por cada tipo de área. Es decir cada área del Instituto que requiera de información solo tendrá acceso a la parte correspondiente de la misma.

4. Portabilidad de Derechos.

La UAEM generará los procesos transaccionales estandarizados que permitan la comunicación y entrega de la información relativa a la portabilidad de derechos que establezca la normatividad en esta materia.

5. Transferencia de Información.

La UAEM analizará y generará los procesos transaccionales estandarizados que permitan la comunicación y entrega de la información relativa a los procesos de transferencias y de Cuota Social, entre la Tesorería General del ISSSTE y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como de los pagos relacionados.

6. Pensiones y Jubilaciones.

La UAEM analizará y generará los procesos transaccionales estandarizados que permitan la comunicación y entrega de la información relativa al proceso de Pensiones y Jubilaciones, para que las áreas involucradas en los procesos depositen y obtengan la información estadística correspondiente. Estas áreas serán: Pensión ISSSTE, ISSSTE y Afores.

7. Préstamos Personales.

En conjunto con el área usuaria del Instituto, la UAEM realizará un análisis de los puntos de mejora en la funcionalidad de la aplicación que soporta el proceso de recuperación de préstamos personales.





En base a la información levantada y al análisis realizado la UAEM tomará en cuenta para dar una mejor funcionalidad de la aplicación en lo referente a la recaudación individualizada de los préstamos personales.

8. Programa de Subrogación de Medicamentos.

Con el fin de extender los beneficios a los trabajadores, se han realizado las gestiones para la integración de un programa de abasto de medicamentos que les asegure el surtimiento de medicamentos, adicionando al proceso a las farmacias del SuperISSSTE y a las grandes cadenas nacionales farmacéuticas.

Por lo anterior, la UAEM implementará un programa de subrogación de medicamentos que permita incrementar la calidad de los servicios que ofrece el Instituto, al garantizar el abasto de medicamento a sus trabajadores a través de un esquema de cupones canjeables en todas las farmacias de SuperISSSTE y más de 1000 farmacias privadas a nivel nacional.

El programa es aplicable cuando en la farmacia del ISSSTE de la unidad médica a la cual pertenece el trabajador no cuenta con todos los medicamentos que recetó el médico. En este caso, se le entregará un cupón por cada faltante, a fin de que éste pueda canjearlo en las farmacias del SuperISSSTE o en las farmacias privadas afiliadas, en las cuales se surtirá la receta sin costo para el trabajador.

La UAEM desarrollará los procesos transaccionales que en los cuales deberán permitir al ISSSTE y SuperISSSTE, obtener la administración y control de la asignación y canje de cupones, mediante la estadística correspondiente a desarrollar en el propio proceso, este proceso deberá desarrollarse e implementarse como parte integral del presente servicio y se denominará MEDEX.

Así mismo, los procesos transaccionales que la UAEM desarrolle en el entorno de MEDEX contemplarán el intercambio de información con el que actualmente cuenta el SuperISSSTE, el cual es utilizado para los procesos de costeo del medicamento, lo anterior con el objeto de que las áreas involucradas en el programa "Medicamento Express" puedan observar su comportamiento desde la página de internet del ISSSTE y acceder al mismo.

El proceso transaccional MEDEX permitirá el registro, asignación y control individualizado y estadístico de cupones, así como la información para el costeo y pago, en las siguientes áreas:

- Delegaciones.
- Unidades médicas.





- Farmacias de unidades médicas.
- Farmacias del SuperISSSTE y Farmacias privadas.

Adicionalmente, contendrá los siguientes requerimientos específicos:

- En el entorno MEDEX y dentro de un procedimiento se asignarán folios de cupones a cada una de las Delegaciones, Hospitales Regionales y Centro Médico Nacional.
- El procedimiento contemplará la consulta estadística de asignación de folios, con el respectivo resultado.
- La UAEM controlará y realizará el resultado estadístico de la recepción del lote de cupones (folios) por parte de la Delegación.
- La UAEM controlará estadísticamente la asignación de cupones (folios) por parte de la Delegación, hacia las unidades médicas.
- Controlar estadísticamente y realizar el señalamiento de la recepción del lote de cupones (folios) por parte de cada una de las Unidades médicas, para que puedan ser utilizados en el área de la farmacia de la misma unidad.
- La UAEM realizará la función para la cancelación de folios de cupones, registrando el motivo de la cancelación (error del despachador, robo, extravío, etc.)
- La UAEM implementará los procedimientos a fin de llevar el registro estadístico e histórico de los datos de los cupones entregados al trabajador por parte de la Farmacia de la Unidad Médica, con base en los datos de la receta médica y llevar el control estadístico de los mismos.
- La UAEM incluirá la funcionalidad de un registro estadístico e histórico de cupones canjeados (completados), anexando la información de datos complementarios por parte de SuperISSSTE, en el caso de cupones canjeados en farmacias privadas.
- La UAEM implementará los procesos transaccionales sobre la información de salida, uno de cupones canjeados en farmacias privadas y otro de cupones canjeados en SuperISSSTE, con el fin de generar los cálculos de costeo correspondientes a cada cupón de medicamento, y llevar el registro histórico de estos 2 tipos de información.
- De igual forma, la UAEM contemplará la información que proporcionarán las farmacias privadas y SuperISSSTE y se tomarán como información de entrada al proceso, el cual servirá para realizar los cálculos de costeo correspondiente a cada cupón de medicamento, y obtener la estadística correspondiente.
- La UAEM contemplará la información para las hojas de transferencia.
- Contendrá la información de las hojas de transferencia que han sido generadas por SuperISSSTE.





- Incluirá registro de los datos con la información de la CLC generada, para cubrir el importe de la misma.

Consultas y reportes.

La UAEM considerará dentro del proceso transaccional, una solución que contenga la funcionalidad para que el personal pueda realizar de una manera ágil las consultas que considere pertinentes para llevar la administración de los folios, a través de las siguientes consultas y reportes estadísticos:

- Consulta y reporte de folios para SuperISSSTE.
- Consulta y reporte de folios para Delegación.
- Consulta y reporte de folios para Unidad médica.
- Consulta y reporte de cancelación de cupones.
- Reporte general de hoja de transferencia.
- Reporte detallado de hoja de transferencia.
- Catálogos.

Dentro del procedimiento a implementar la UAEM contemplará la funcionalidad de administración de catálogos, a fin de llevar a cabo el mantenimiento de la información, referente a lo siguiente:

- Medicamentos
- Delegaciones ISSSTE
- Unidades médicas ISSSTE
- Farmacias SuperISSSTE
- Farmacias privadas
- Catálogo de usuarios
- Catálogo de permisos para los usuarios

9. Créditos de Reestructuración Financiera.

En el marco del Acuerdo Nacional a Favor de la Economía Familiar y el Empleo, el Presidente de la República dio a conocer los Créditos de Reestructuración Financiera, mediante el cual el ISSSTE contribuye a enfrentar y atenuar las consecuencias de la crisis económica mundial.

El esquema contará con las siguientes características:





Universidad Autónoma del Estado de México **UAEM**

- Otorgar préstamos a los trabajadores al servicio del Estado para la liquidación de sus adeudos vencidos de tarjetas de crédito.
- El trabajador únicamente se presentará a las instalaciones del Instituto, al momento de firmar el contrato y pagaré respectivos.
- Para que este programa pueda ser implementado y con fundamento en los artículos 7, 21, 22, y demás relativos de la Ley del ISSSTE, se requiere de participación de las diversas dependencias, en los procesos vitales de validación de datos del trabajador, descuento en nómina y el entero al ISSSTE.

El proceso transaccional correspondiente permitirá:

- Registrar y validar las solicitudes de los trabajadores.
- Facilitar la información para el análisis y otorgamiento de los créditos.
- Realizar la distribución de las órdenes de descuento para la instalación de los créditos en las entidades y dependencias.
- Llevar a cabo la administración de la cartera.
- Llevar el control de pago a las instituciones bancarias.
- Comunicar el estatus de las solicitudes al Instituto y a los solicitantes.

La UAEM implementará los procedimientos que contemplen la funcionalidad para registrar las solicitudes al programa de reestructuración financiera y obtener de manera estadística las distintas situaciones en las que se encuentren. La solución a implementar deberá de validar que la solicitud llenada por el trabajador cumpla con la totalidad de información solicitada y que ésta sea validada en función del tipo de dato que se solicita.

El análisis para el otorgamiento del crédito, contendrá los aspectos técnicos definidos para este fin.

La UAEM implementará un proceso transaccional en el cual las Dependencias y Entidades validen la información de la solicitud con la información del trabajador. La solución contemplará un control y registro estadístico e histórico del estatus de solicitudes durante todo el proceso.

La UAEM desarrollará un procedimiento estandarizado de envío de solicitudes a cada institución bancaria, solicitando el monto del adeudo negociado por tarjeta de crédito.

Envío de información al solicitante indicando el estatus y la información relacionada a su solicitud.

Para la formalización del crédito, el trabajador deberá firmar el contrato y pagaré respectivo.

Una vez autorizada la inclusión de la solicitud, será necesaria la implementación de procesos transaccionales que lleven a cabo la administración de la cartera que estará conformada por los





datos personales del trabajador, los pagos que éste realice y los pagos que las Dependencias y Entidades realicen a su nombre.

Registrar el monto del crédito en la cartera, calculando los intereses respectivos.

Con base en la información generada en la esperanza de pago y notificada a las Dependencias y Entidades, éstas realizarán los descuentos vía nómina y los enterarán a la Tesorería General, por medio del sistema SERICA.

Se considerarán los pagos realizados a través de FOPI.

La UAEM desarrollará un proceso transaccional de conciliación de Facturas vs. Nóminas vs. Órdenes de descuento, con el objetivo de proporcionar una herramienta estandarizada de conciliación que brinde la certeza y celeridad en la identificación de descuentos aplicados y no aplicados.

Incluirá un proceso transaccional de conciliación, adicionando una fuente expedita y certera de los pagos esperados, los validados por las Dependencias y los recaudados por la Tesorería General.

La UAEM desarrollará el proceso transaccional de administración de saldos pendientes de las Dependencias y Entidades a fin de mantener el control y administración de los adeudos de las Dependencias y Entidades a nivel detallado y de estadística hacia el ISSSTE, para su gestión y recuperación.

La UAEM elaborará el procedimiento para el ajuste del saldo de los créditos de manera transparente para el trabajador integrando los pagos registrados por los conductos SERICA y FOPI.

Contará con un proceso transaccional estándar de cancelación de créditos que ya fueron saldados anticipadamente por el trabajador.

Distribuirá la información relacionada con los créditos otorgados para cada trabajador beneficiado, a fin de que las Dependencias y Entidades apliquen el descuento vía nómina.

Implementará un procedimiento para la generación de órdenes de descuento, con la información capturada en el proceso de análisis y otorgamiento.

Instrumentará el proceso transaccional estándar de entrega de órdenes de descuento a cada Dependencia (Ramo-Pagaduría), con la información necesaria para instalar los descuentos en las nóminas correspondientes.





Generará quincenalmente el Formato Individualizado de Pago de Créditos, con el fin de proveer a las Dependencias y Entidades la información estadística detallada por trabajador, para permitir el proceso de conciliación, calificación y pago.

Las Dependencias y Entidades deberán aplicar los descuentos en las nóminas, con el fin de realizar el entero al ISSSTE e informar del mismo.

Implementará un tablero de control estadístico que muestre el estado en que se encuentra cada Dependencia y Entidad en relación al pago de los créditos, lo cual se deberá realizar con una periodicidad quincenal.

Cada Dependencia y Entidad enviará la información de sus nóminas para el abono de los créditos realizados a cuenta de sus trabajadores.

Generará un procedimiento para la conciliación de archivos de nómina cargados vs. Formato Individualizado de Pago de Créditos.

Implementará un procedimiento para la calificación de los descuentos diferentes a la esperanza de pago, indicando las causas.

Comunicará el monto pagado al proceso de administración de cartera.

Desarrollará un procedimiento estándar de registro de pagos adelantados.

Implementará un proceso transaccional que permita determinar indicadores estadísticos del comportamiento de las Dependencias y Entidades con base en la puntualidad y exactitud de los pagos.

Identificará por separado aquellos descuentos realizados en nómina y que no corresponden a un registro de la esperanza de cobro, es decir, los descuentos no esperados y que fueron reportados y pagados por las Dependencias y Entidades.

Realizará una administración de los descuentos no esperados, de tal manera que permita realizar la identificación y reembolso en su caso al trabajador.

Cancelación de créditos. Se deberá contemplar un procedimiento para realizar la cancelación de créditos que ya fueron saldados anticipadamente por el trabajador.

Consultas y reportes estadísticos.

- Estado de cuenta por trabajador.
- Estado de cuenta de las dependencias y Entidades.





- Resumen Quincenal del estado que guarda cada Dependencia y/o Entidad.
- Reportes relacionados al estado de cuenta con la entidad que fondea los recursos.
- Reporte de estado de cuenta por periodo.
- Detalle del estado de cuenta.
- Desglose de capital e intereses.
- Reporte de estado de institución bancaria.
- Se deberán de considerar la totalidad de los reportes estadísticos que en el levantamiento de información el usuario requiera para el análisis y toma de decisiones o bien el detalle de la información.
- Los reportes generados a través de este procedimiento deberán de desplegar una interfaz al usuario a través de la cual se podrá elegir entre visualizar el reporte en pantalla o ser exportado a un archivo o a Microsoft Excel, según sea el caso.

Catálogos.

Instrumentará la administración de catálogos relacionados con los siguientes rubros, los cuales deberán ser en forma detallada para obtener estadísticas de los mismos:

- Catálogo homologado de organismos aportantes, Ramos y Pagadurías
- Catálogo de instituciones bancarias
- Catálogo de usuarios
- Catálogo de permisos para los usuarios definidos por perfiles.

10. Fortalecimiento al Programa de Créditos Adicionales.

Los trabajadores sujetos al régimen de la ley del ISSSTE cuentan con la opción de contratar créditos adicionales, los cuales son otorgados por diversos prestadores de servicios externos al Instituto, con el fin de que se puedan adquirir bienes y servicios.

A diferencia de los préstamos personales, los cuales ofrece el Instituto a través de recursos propios, los créditos adicionales son otorgados con recursos económicos aportados por empresas de la iniciativa privada (proveedores).

En el proceso se realiza un análisis de crédito, y una vez autorizado, el ISSSTE pone en marcha el proceso de recuperación. Una vez realizada la cobranza a las Dependencias y Entidades, el Instituto realiza el registro y pago a los proveedores.





Universidad Autónoma del Estado de México
UAEM

En este proceso intervienen tres áreas del Instituto: SuperISSSTE que se encarga de la relación con los proveedores en la colocación del préstamo y la facturación, la Subdirección de Recuperación de Créditos administra la cartera y la Tesorería General recauda los ingresos.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO





APARTADO "B"

B.1. REQUERIMIENTOS GENERALES DEL PROYECTO.

La UAEM realizará el levantamiento de información para identificar las áreas de oportunidad y fortalecer los procedimientos de comunicación entre las distintas áreas del Instituto que soportan el proceso de Créditos Adicionales; Cuotas y Aportaciones; EBDIS; Movimientos Afiliatorios; Portabilidad de Derechos; Transferencia de Información; Pensiones y Jubilaciones; Préstamos Personales; Programa de Medicamento Express; Créditos de Reestructuración Financiera; Fortalecimiento al Programa de Créditos Adicionales.

Verificará que la información proporcionada al Instituto en cada uno de los programas se proporcione de manera expedita y fidedigna.

Actualizará la UAEM los procesos de otorgamiento, registro y recaudación de cada uno de los programas, cumpliendo con las validaciones y requerimientos de seguridad, de tal manera que aumenten las posibilidades de recuperación, obteniendo un registro estadístico e histórico.

Actualizará la UAEM el proceso de registro de solicitudes de cada uno de los programas y para el caso de créditos adicionales, por parte de los proveedores de los créditos, obteniendo un registro estadístico e histórico.

Optimizará la UAEM la validación de información que es proporcionada dentro de la solicitud del crédito.

La UAEM verificará las reglas de negocio y validaciones para determinar si la solicitud procede o se rechaza con base en las reglas definidas por el Instituto, obteniendo un registro estadístico e histórico.

La UAEM validará y actualizará el proceso de cancelaciones de solicitudes, llevando el control dentro del periodo y fuera de él, verificando las reglas de negocio que aplican para dicha situación, obteniendo un registro estadístico e histórico.

Implementará la UAEM indicadores del comportamiento de las Dependencias en relación a la puntualidad de los pagos, obteniendo un registro estadístico e histórico.

Incluirá mejoras en la actualización y administración del catálogo de proveedores y productos, obteniendo un registro estadístico e histórico.





Identificará dentro del proceso de administración de la seguridad las áreas de mejora relacionadas con la asignación de roles e identificación de usuarios.

Actualizará los procedimientos de consultas de información y generación de reportes estadísticos.

Generará información para las áreas usuarias referentes al estatus de las solicitudes por trabajador, obteniendo un registro estadístico.

Verificará la UAEM los procesos que permitan una correcta generación de información, envío y registro en las Dependencias y Entidades, de tal manera que éstas puedan realizar los descuentos para cada trabajador en tiempo y forma en la generación de sus nóminas de pago.

Reforzará la generación quincenal del Formato Individualizado de Pago, con el fin de proveer de información detallada por trabajador, obteniendo un registro estadístico e histórico.

Actualizará el proceso de emisión quincenal del Formato Individualizado, para facilitar a las Dependencias el proceso de conciliación, calificación y pago, obteniendo un registro estadístico e histórico.

Redefinirá el tablero de control, en el cual se muestra el estado en que se encuentra cada quincena de cada dependencia en relación a los diversos programas, obteniendo un registro estadístico e histórico.

Instrumentará en el proceso transaccional de carga de nómina en las Dependencias y Entidades, la siguiente funcionalidad:

- Validación de información estadística de nóminas generadas por las Dependencias y Entidades.
- Consolidación de información estadística de nóminas generadas por las Dependencias y Entidades.
- Captura de cifras de control previas al proceso de carga.
- Carga de archivos de nómina generados por la Dependencia y Entidad.
- Búsqueda por registro.
- Borrado de un solo registro.
- Transferencia manual de los registros con crédito adicional y que fueron cargados en nóminas diferentes a ordinarias.
- Carga de nóminas complementarias.
- Carga de nóminas con efectos retroactivos o pagos retroactivos.
- Validación de cifras estadísticas de control derivadas del proceso de carga.





- Actualización del proceso transaccional de conciliación de archivos de nómina cargados en la aplicación vs. Formato Individualizado de Pago de Créditos Adicionales.
- Incluir en nóminas el número ISSSTE y actualizar la búsqueda de registros por medio del mismo.
- Búsqueda de un préstamo en diferentes ramos al especificado y/o nómina excedente de la misma quincena.
- Actualizar el proceso de conciliación de tal manera que permita su realización con porcentajes de aproximación a través de un parámetro estandarizado.
- Generar un procedimiento estándar a fin de concatenar la información del número ISSSTE a la nómina por medio de consulta de la información propiedad del ISSSTE.
- Fortalecer el proceso transaccional de identificación de inconsistencias de la nómina y el Formato Individualizado de Pago. Para que a través de éste, la Dependencia o Entidad indicará los motivos por los cuales realizó descuentos en la nómina distintos a los indicados en el Formato Individualizado de Pago.
- Implementar los procedimientos estándar de validación de calificaciones de quincenas anteriores.
- Implementar un procedimiento estándar de búsqueda por préstamo en específico y permitir realizar un análisis en pantalla con datos generales de un préstamo.
- Establecer un proceso transaccional a través del cual las Dependencias y Entidades puedan realizar el pago adelantado de varias quincenas y que la aplicación sea capaz de prorratear y registrar dichos pagos.

Fortalecerá la UAEM el proceso transaccional de conciliación de Facturas vs. Nóminas vs. Órdenes de descuentos, mediante un procedimiento estadístico con el objetivo de proporcionar una herramienta automatizada de conciliación que le brinde la certeza y celeridad en la identificación de descuentos aplicados y no aplicados.

La UAEM identificará y separará aquellos descuentos realizados en nómina y que no corresponden a un registro de la esperanza de cobro, es decir, los descuentos no esperados, (excedente), lo cual se deberá ver reflejado en un reporte estadístico.

Administrará los descuentos no esperados, de tal manera que permita realizar una estadística de identificación y reembolso al trabajador.

Desarrollará un proceso transaccional estándar de administración de saldos pendientes de las dependencias por concepto de créditos adicionales.

Contará con los procesos transaccionales de notificación para la correspondiente cancelación de créditos que ya fueron liquidados anticipadamente por el trabajador.





Actualizará el procedimiento de acceso a los proveedores que participan en el programa, para la actualización y consulta de información estadística. Los proveedores podrán consultar la información del comportamiento de sus créditos y de los pagos que les realiza el Instituto y contar con la opción de poder actualizar información, como:

- La recepción de pagos directos al proveedor.
- La cancelación adelantada de créditos por liquidación directa al proveedor.

Implementará la UAEM los procesos transaccionales para el registro estadístico e histórico de:

- Pagos realizados por las dependencias
- Pagos recibidos directamente por el proveedor
- Pagos realizados en caja (FOPI)
- Pagos por TESOFE

Consultas y reportes.

Respecto al proceso de Recuperación, se deberá reforzar la generación de consultas y reportes estadísticos, a fin de dar cumplimiento a lo siguiente:

- Reporte de pagos por dependencia.
- Detalle de procesamiento de nómina.
- Estado de cuenta de las dependencias.
- Estado de cuenta ISSSTE.
- Resumen Quincenal.
- Reporte de recaudación de proveedores.
- Pagos realizados por caja (FOPI).
- Pagos realizados por TESOFE.
- Reporte de estado de cuenta por proveedor.
- Reporte de estado de cuenta por periodo.
- Detalle del estado de cuenta.
- Disponibilidad para pago.
- Reporte global de cartera por dependencia.
- Analítico de cartera por dependencia.
- Reporte de tablero por aportante.
- Reporte de estado de cuenta por proveedor.
- Estado de cuenta global.
- Resumen general por proveedor.
- Resumen general por dependencia y entidad.
- Resumen por dependencia y proveedor.





- Resumen por entidad federativa.
- Se deberán de considerar la totalidad de los reportes que en el levantamiento de información el usuario requiera para el análisis y toma de decisiones o bien el detalle de la información.
- Los reportes generados a través de este procedimiento deberán de desplegar una interfaz al usuario a través de la cual se podrá elegir entre visualizar el reporte en pantalla o ser exportado a un archivo o a Microsoft Excel, según sea el caso.

Catálogos.

La UAEM instrumentará y fortalecerá la administración de catálogos relacionados con los siguientes rubros:

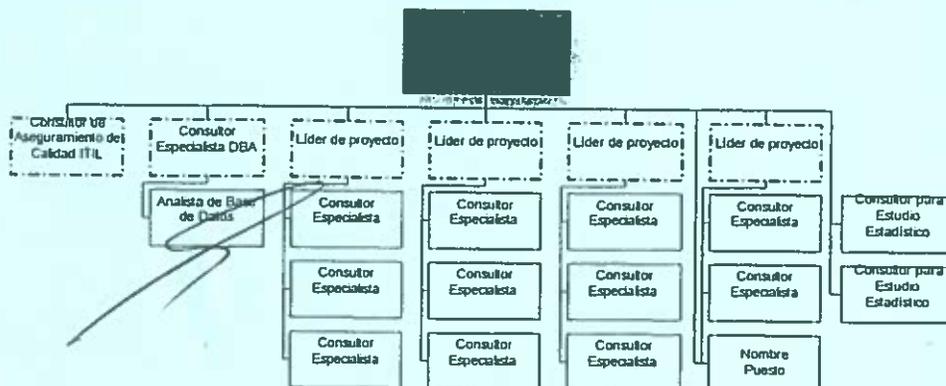
- Catálogo homologado de organismos aportantes y Ramos Pagaduría.
- Catálogo de proveedores.
- Catálogo de usuarios.
- Catálogo de permisos para los usuarios.

Requerimientos técnicos del personal participante.

La UAEM presenta el organigrama que cumple con los requerimientos mínimos que el Instituto pide. Siendo la plantilla de un grupo mínimo 20 elementos, tal como se muestra en el siguiente organigrama:



“Diseño, Estandarización e Individualización de los procesos transaccionales de Recaudación de Cuotas y Aportaciones para el Registro Estadístico e Histórico de todas las Dependencias y Entidades cotizantes y Derechohabientes del ISSSTE para mejorar el Control de Ingresos y Cobranzas Institucionales”





Grupo técnico de liderazgo

- 2 consultores para el estudio estadístico a desarrollar.
- 1 Coordinador de proyectos
- 4 Líderes de proyecto. Uno por cada aplicación
- 1 Consultor especialista en Administración bases de datos (DBA)
- 1 Consultor de aseguramiento de la calidad (ITIL)

Profesionales informáticos

- 12 Consultores especialistas.
- 1 Analista de base de datos





B.2. REQUERIMIENTOS PARA EL PLAN DE PROYECTO.

La UAEM entregará en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la firma del contrato el Plan de proyecto al Instituto. Una vez entregado éste, la UAEM se someterá a autorización del Instituto para que sea validado en común acuerdo entre el instituto y la UAEM. Una vez validado el Plan de proyecto, el Instituto deberá de aprobar por escrito dicho documento dentro de los 10 días hábiles posteriores a su entrega por parte de la UAEM, para que ésta pueda iniciar con los trabajos correspondientes.

Requerimiento metodológico para la estandarización de los procesos.

Todos y cada uno de los productos y servicios desarrollados por la UAEM cumplirán con los lineamientos y disposiciones establecidos en el modelo de madurez de capacidades, siguiendo el modelo desarrollado para el desarrollo (Capability Maturity Model for Software (SW-CMM), Version 1.1, Technical Report CMU/SEI-93-TR-024, ESC-TR-93-177), ya que este modelo consiste en el Conjunto de actividades, métodos, prácticas y transformaciones del proyecto a ejecutar.

La UAEM reportará avances a los dueños de los procesos y a la COSIF, para asegurar la calidad del servicio, la entrega oportuna de productos y servicios, la toma de decisiones oportunas, y el enlace con los funcionarios del Instituto.

La UAEM contará con soporte de herramientas de control documental, interacción y gestión de servicios, las cuales deberán ser accesibles a todos los miembros del equipo de servicio. Dichas herramientas serán proporcionadas por la UAEM.

El control del servicio por tareas se apoyará en el uso de herramientas de administración de proyectos como por ejemplo Microsoft Project o las propias de la UAEM.

Metodología de Gestión de Servicios

Se refiere a la organización metodológica que se realizará para asegurar que el trabajo realizado cumple con las expectativas y requerimientos del Instituto.

Que los entregables comprometidos, estén dentro de los límites estipulados para los costos y los tiempos establecidos inicialmente, independientemente de los riesgos y eventualidades que se puedan presentar para cumplir con esto.

Una gestión adecuada del servicio asegurará la correcta coordinación de las personas involucradas en el servicio con las tareas encomendadas, en una correcta segregación de responsabilidades, en beneficio de la eficiencia y la rentabilidad del servicio.





El "Gerente del proyecto de la UAEM" mantendrá contacto permanente con el "Gerente del proyecto" designado por la Dirección de Finanzas, a fin de verificar la Planeación, Programación y Control del avance del Proyecto, así como el aseguramiento de la calidad y cumplimiento de expectativas y requerimientos establecidos para todos y cada uno de los entregables establecidos.

La propuesta integrará el rubro de Gestión del Proyecto con al menos, los siguientes apartados metodológicos sin ser requeridos todos o excluyentes, como se muestran a continuación:

Preparación de proyecto.

- Mecanismos de Planeación y Control DF/ UAEM.
- Cuadro organizacional del equipo de implementación.
- Grupo de Planeación y Control del Proyecto/Fases o Etapas .
- Criterios de aceptación

Levantamiento y documentación de requerimientos.

- Estudio detallado de cobertura a los requerimientos de la DF.
- Planos de Negocio de la solución a configurar.
- Documentación de seguimiento y control.
- Reportes requeridos.
- Requerimiento de Interfaces identificadas.
- Procesos de Negocios Identificados

Realización (configuración).

- Documentación de Seguimiento y control
- Documentación entregable.
- Liberación de módulos.
- Configuración de Procesos y procedimientos de Negocios.
- Configuración Final.
- Reportes Desarrollados.
- Interfaces establecidas.
- Pruebas de Integración.
- Casos de Prueba.





Preparación final.

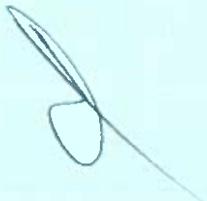
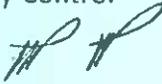
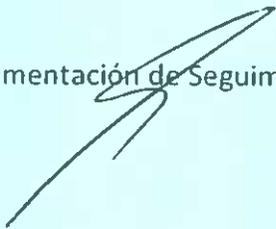
- Ejecución de plan de pruebas.
- Material de Pruebas.
- Plan para ir en Vivo.
- Materiales de estandarización para usuarios finales.

Arranque.

- Evaluación de desempeño de todos y cada uno de los procesos involucrados en la solución.
- Estabilización de Operaciones de los procesos.

Soporte

- Documentación de Seguimiento y Control





B.3. REQUERIMIENTO NORMATIVO PARA LA ALINEACIÓN DE PROCESOS.

La UAEM cumplirá con las políticas, procedimientos y estándares establecidos en el Manual de Organización y el de Políticas y Procedimientos de la Coordinación de Sistemas Financieros (COSIF) del Instituto, así mismo acepta que será requisito de cumplimiento para la aceptación de todos y cada uno de los productos y servicios entregados por la UAEM de las siguientes políticas y procedimientos:

- Administración de Proyectos.
- Metodología de Desarrollo de servicio.
- Control de Cambios y Versiones.
- Seguridad.
- Puesta en Producción de componentes.
- Mantenimiento a los productos.
- Auditoría.

Aseguramiento del Cumplimiento

Para el aseguramiento del cumplimiento metodológico y normativo que garantizarán la sustentabilidad de la inversión del Instituto en los productos y servicios especificados en el presente anexo técnico, es indispensable que tanto los responsables establecidos la UAEM, así como los usuarios responsables de la aceptación de cada uno de los productos y servicios desarrollados formalicen un acuerdo de cumplimiento de la metodología y normatividad especificadas en el presente anexo técnico, esto último constituye una medida de gobernabilidad y un control preventivo para el aseguramiento y éxito en la aplicación de los recursos destinados por el Instituto para el éxito del proyecto.

Documentación de planeación de proyectos.

Se requiere una descripción de cada uno de los procesos que a continuación se mencionan y la manera como se van a utilizar dentro del ciclo de desarrollo del servicio.

Los procesos mínimos requeridos son los siguientes:

- Administración de requerimientos.
- Administración de la planeación.
- Monitoreo de la planeación.
- Administración del aseguramiento de la calidad.
- Administración de la configuración.





Diagnóstico para la alineación de los procesos transaccionales.

Planeación para cada requerimiento.

Se desarrollará la documentación en la cual se especifiquen las actividades y productos de esta etapa. La cual, cuando menos debe estar conformada por los siguientes apartados:

- Definición de los responsables involucrados por parte del Instituto y la UAEM.
- Definición de las responsabilidades de cada involucrado por parte del Instituto durante el desarrollo del proyecto y la UAEM.
- Plan de trabajo de juntas para llevar a cabo el entendimiento del negocio, el cual deberá ser diseñado y elaborado por la UAEM en común acuerdo con el personal del Instituto.

Entendimiento del negocio.

Documento en el cual se describen los requerimientos y como se integran estos para formar la solución. El cual, Deberá contener al menos lo siguiente:

- Descripción de la solución.
- Requerimientos funcionales.
- Requerimientos no funcionales.
- Interfaces requeridas a implementar dentro de la solución.
- Deberá describir el detalle de cada requerimiento, así como su acotación funcional y técnica.
- La documentación de la especificación de los requerimientos deberá considerar el análisis del modelo funcional integral de los procesos y el impacto de cada uno de los requerimientos a nivel integral en la aplicación, es decir se deber realizar un análisis para verificar si los requerimientos impactarán la funcionalidad y servicios de todos o algunos componentes, estas actividades deberán ser desarrolladas de conformidad con lo establecido en el modelo de madurez de capacidades para el desarrollo similar al modelo SW-CMM (como es conocido en inglés) es un Marco de Referencia que contiene una ruta de mejoras posibles recomendada para organizaciones que desarrollan este tipo de servicio y quieren incrementar la capacidad de su Proceso que se refiere a Conjunto de actividades, métodos, prácticas y transformaciones que se utilizan para sus productos asociados, como planes de proyecto, documentos de diseño, código, casos de prueba y manuales de usuario.

Análisis de requerimientos.

Determinar a través del estudio estadístico el universo de información y datos que el Instituto requiere de las áreas involucradas en los procesos transaccionales de captación





de información y recaudación de ingresos provenientes de las Dependencias y Entidades, para el establecimiento del canal único de intercambio de información, que permita la alineación de los procesos transaccionales internos a través de lo siguiente:

- Formatos de intercambio de información
- Tiempos de realización de trámites y entrega de información
- Llaves de acceso a la información
- Conciliación de necesidades
- Homologación de catálogos
- Vinculación de los procesos transaccionales con la parte de Recaudación de Ingresos de Cuotas y Aportaciones.

Lo anterior, contendrá los siguientes aspectos:

- Levantamiento de información con las áreas del Instituto, para definir un layout único que sea capaz de contener la información derivada de los pagos realizados por las Dependencias y Entidades por los programas mencionados.
- Instrumentar un módulo de entrega de información que permita a las dependencias y entidades reportar de manera estandarizada la información de los descuentos realizados en las nóminas.
- Implementar los procesos transaccionales que permitan a las Dependencias, Entidades y trabajadores realizar los pagos al instituto, por cada uno de los seguros, servicios y prestaciones.
- Diseñar, desarrollar e implementar un tablero de control que muestre el estado en que se encuentra cada Dependencia y Entidad en relación al envío de información y pagos relacionados con los servicios, así como, un calendario de operaciones en el cual se lleve el control de las fechas de corte para cada proceso transaccional, que cuente con alertas y semáforos de las operaciones realizadas por las Dependencias y Entidades afiliadas.
- Implementar la funcionalidad que permita la validación de la información cargada en la base de datos, con base en indicadores definidos por las áreas responsables de cada proceso transaccional.
- Implementar los procedimientos con las herramientas de procesos con las que actualmente cuenta el Instituto y que permita a las Dependencias y Entidades distribuir los descuentos para aplicarlos en las nóminas correspondientes, calificarlos e informarlos a las áreas del Instituto, así como enterar los pagos correspondientes a la Tesorería General del ISSSTE.



Alineación de procesos transaccionales.

La UAEM realizará las actividades necesarias a fin de obtener las definiciones de las áreas del Instituto que en sus procesos requieren de información de las Dependencias y Entidades afiliadas en materia de información de los derechohabientes y que son generadas a través de sus procesos de generación de nómina, para lo cual se deberá de realizar el levantamiento de información con las áreas del ISSSTE que requieren de este tipo de información, las cuales se enumeran a continuación:

- Dirección de Prestaciones Económicas Sociales y Culturales
- Tesorería General
- Área Jurídica
- Subdirección Médica
- Secretaría General
- PensionISSSTE
- SuperISSSTE

Las definiciones obtenidas con las áreas internas deberán permitir la alineación de los procesos transaccionales relacionados con los requerimientos hacia las Dependencias y Entidades en cuestión de:

- Tiempos
- Formatos de intercambio de información
- Tiempos de realización de trámites y entrega de información
- Llaves de acceso a la información
- Conciliación de necesidades
- Homologación de catálogos

Instalación de descuentos.

La UAEM diseñará e implementará un mecanismo de comunicación entre las Dependencias y Entidades, mediante el cual se reporten los descuentos a través de una definición general para:

- Cuotas y aportaciones
- Créditos adicionales
- Esquema de reestructuración financiera
- Estancias de bienestar y desarrollo infantil (EBDIS)
- Atención médica a no trabajadores
- Préstamos Personales
- Créditos FOVISSSTE
- Otros





Desarrollará un grupo de procedimientos para el acopio de los requerimientos de información y recursos de las áreas del Instituto.

En algunos de los procedimientos a implementar se deberán de contemplar el cálculo de cuotas y aportaciones y de cuota social, así como de confronta de número de trabajadores afiliados contra número de trabajadores cotizantes.

Diseñar e implementar la funcionalidad estandarizada necesaria, a fin de obtener de manera quincenal el Formato Individualizado de Pago o Pre-factura, con el propósito de contar con las estadísticas de la información detallada por trabajador y concepto, con el fin de comunicarla a las Dependencias y Entidades, para facilitar así el proceso de conciliación, calificación y pago.

Realización de descuentos y pago.

Se contará con una metodología estandarizada que puedan aplicar las Entidades y Dependencias para realizar los descuentos en las nóminas correspondientes, calificarlos e informarlos a las áreas del ISSSTE, así como enterar los pagos correspondientes a la Tesorería General del ISSSTE. Adicionalmente se deberá de incluir un tablero de control que muestre la etapa en que se encuentra la información requerida por el Instituto a las Dependencias y Entidades que permita:

- Validación de información de nómina generada por las Dependencias y Entidades.
- Consolidación de información de nómina generada por las Dependencias y Entidades.
- Dentro de los procesos transaccionales a desarrollar e implementar estos, deberán de contemplar las cifras de control previas a la actividad de carga.
- De igual forma se deberá de tomar como entrada la información de nómina generada por las Dependencias y Entidades para el desarrollo del servicio.
- Determinación de los importes a pagar por concepto de cuotas y aportaciones.
- Validación de cifras de control derivadas del proceso de consolidación y del reporte estadístico correspondiente en la validación y carga de la información.
- Conciliación de información de nómina recibida y analizada en la aplicación vs. Formato Individualizado de Pago.
- Procesos transaccionales de identificación de inconsistencias de la nómina y el Formato Individualizado de Pago.
- Definir el procedimiento, desarrollarlo e implementarlo para calificar los descuentos diferentes a la esperanza de pago, el cual permita identificar las causas por las cuales no se realiza el pago o se realiza diferente al 100%.





- Comunicar el monto descontado en la nómina al SERICA Bancomer y SERICA Banorte, según corresponda, el cual deberá pagar la dependencia por medio del mismo proceso actual de pago de la TG-1.
- Implementar el proceso transaccional estandarizado que permita conocer con certeza y en tiempo la información de los pagos efectuados.
- Integrar los pagos realizados a través de FOPI (Formato de pagos individuales).
- Incluir un proceso transaccional a través del cual las Dependencias y Entidades puedan realizar el pago adelantado de varias quincenas y que la solución sea capaz de llevar una estadística de los mismos.
- Incorporar el proceso transaccional que determine los indicadores del comportamiento de las Dependencias y Entidades con base en la puntualidad y exactitud de los pagos.
- Desarrollar e implementar un proceso transaccional estadístico que muestre una confronta de trabajadores cotizantes contra afiliados.

Conciliación y administración de saldos.

La UAEM analizará, desarrollará e implementará el proceso estadístico a través del cual se realicen las conciliaciones correspondientes a la información de las cuotas, aportaciones y descuentos, entre los pagos esperados, los validados y realizados por las Dependencias y los recaudados por la Tesorería General del Instituto.

Se incluirá la funcionalidad estadística de administración de los descuentos no considerados y que fueron descontados a los trabajadores, de tal manera que permita realizar la identificación y posterior reembolso (en su caso) al derechohabiente.

Se incluirá un módulo de administración de saldos pendientes de las Dependencias y Entidades, con el objeto de llevar el control y administración estadístico de los adeudos pendientes hacia el ISSSTE, incluyendo en su caso el cálculo y actualización de intereses, para su posterior gestión y recuperación.

La UAEM diseñará e implementará el procedimiento estadístico para el ajuste del saldo de los créditos de manera transparente para el derechohabiente integrando los pagos registrados por los conductos que la Dirección de Finanzas tiene para tal efecto (cajas delegacionales).

Consultas y reportes.

Para presentar la información básica derivada del proceso para la toma de decisiones y retroalimentación a las distintas entidades autorizadas, se considerarán las siguientes consultas y reportes estadísticos:

• Estado de cuenta de las Dependencias y Entidades.





Universidad Autónoma del Estado de México
UAEM

- Resumen Quincenal por concepto, seguros, servicios y prestaciones.
- Historial por trabajador de la cotización salarial.
- Estado de cuenta por trabajador o pensionado.
- Reportes para consultas:

- a) Reporte global de cartera por dependencia.
- b) Analítico de cartera por dependencia.
- c) Reporte de tablero por aportante.
- d) Estado de cuenta global.
- e) Resumen general por dependencia y entidad.
- f) En base al levantamiento de información se deberán de generar la totalidad de reportes que de este proceso surjan y los que requieran las áreas usuarias.

Los reportes se generarán en la plataforma institucional y serán generados y desplegados en una interfaz al usuario a través de la cual se podrá elegir entre visualizar el reporte en pantalla o ser exportado a un archivo o a Microsoft Excel, según se elija.

Catálogos.

Se considerará el desarrollo e implementación de los siguientes catálogos estadísticos:

- Catálogo homologado de organismos aportantes por ramo y pagaduría.
- Catálogo de instituciones bancarias.
- Catálogo de usuarios.
- Catálogo de permisos para los usuarios.
- Catálogo de módulos disponibles para los usuarios. Esta funcionalidad deberá de llevar un control estadístico de movimientos realizados (bitácora), de tal forma que quede registro histórico de cada cambio realizado en los catálogos, es decir guardar todos los movimientos (altas, bajas y cambios) de cada registro.





B.4. ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD

Se garantizará la protección de la información a través de la administración de usuarios y restricciones de accesos a través del uso de contraseñas y el uso de bitácoras. Debido a la naturaleza de la información que se almacenará y procesará, es de suma importancia mantener la confidencialidad e integridad de la información.

Para lo cual se integrará un esquema de seguridad para la restricción de acceso a usuarios definidos y solo por perfiles y visibilidades limitadas.

Se considerará una tabla de bitácora adicional por cada tabla de movimientos principales, que además de los campos propios de la tabla original contará con los campos de auditoría siguientes:

- Clave de usuario
- Clave de modificación, la cual deberá ser dependiendo del tipo de movimiento
- (A) alta
- (C) modificación
- (B) baja.
- Fecha del movimiento

Plan de trabajo para la administración de los requerimientos.

Se garantizará la creación de un plan razonable a seguir para desarrollar el servicio. El proceso transaccional implementado garantizará la realización del plan con base a los requerimientos previamente documentados y aprobados por el Instituto. Al mismo tiempo, se mantendrá la consistencia de los requerimientos a través de todo el proceso de implementación.

La administración del proyecto involucrará estimaciones de todas y cada una de las partes involucradas en el servicio, estableciendo compromisos y definiendo a detalle el trabajo que se va a realizar.

Se generará y se describirá un proceso transaccional que permita verificar que las actividades a realizar cumplan con los objetivos planteados y establezcan el vínculo requerido entre la toma de requerimientos que se genere y las acciones que se realicen para implementar dichos requerimientos.

Existirá un proceso de retroalimentación que documente todas las estimaciones, características, fundamentos y métricas con las cuales se genera la planeación.





Administración de requerimientos.

La UAEM garantizará que la documentación de los requerimientos establezca un acuerdo entre el usuario final y el equipo de trabajo. Este acuerdo deberá ser lo suficientemente coherente para establecer la línea a seguir para la planeación, la creación de los productos y las actividades necesarias para crear dichos productos.

Se generará un documento de especificación de requerimientos donde se definan y documenten todos los requerimientos expuestos. Adicionalmente, se tendrá un proceso para el control de cambios de requerimientos que pudieran surgir durante el desarrollo del producto.

Compromisos dentro de la administración de requerimientos.

Para poder cumplir con el objetivo de la administración de requerimientos se garantizará por escrito el seguimiento de las siguientes actividades: revisiones e inspecciones de los requerimientos, personas que realizarán dichas revisiones e inspecciones, el impacto de las correcciones, la forma en que se documentarán los requerimientos, la planeación, los productos y cambios a los requerimientos sin perder la consistencia de la información generada. Finalmente, se garantizará que todos los cambios de requerimientos se vean reflejados en todos los productos afectados.

Habilidades para llevar a cabo los compromisos dentro de la administración de requerimientos.

Se garantizará la administración y documentación de los requerimientos durante todas las fases del ciclo de desarrollo de los requerimientos, efectuando los cambios necesarios en todos los documentos y procesos que se necesiten.

Se identificará y garantizarán los recursos que se requieran para realizar la definición de requerimientos, identificando también todas las herramientas que soporten estas actividades.

El equipo de desarrollo de la solución de la UAEM estará plenamente capacitado para llevar a cabo la metodología utilizada dentro del proyecto.

Actividades a llevar a cabo dentro de la administración de requerimientos.

Se ejecutará el proceso que garantice el control de cambios de requerimientos a lo largo del ciclo de desarrollo de la solución a implementar.





Se generará y describirá el proceso de revisiones e inspecciones de los requerimientos de tal manera que estas actividades representen filtros para la detección de defectos en las definiciones de los requerimientos.

Se mantendrá la consistencia de la información evitando que el mayor número de defectos se filtren a etapas posteriores del ciclo de desarrollo de la solución.

Las revisiones e inspecciones evitarán tener información incompleta o inconsistente y deberán permitir al Instituto determinar que los requerimientos:

- Sean factibles para su implementación.
- Sean claros y precisos.
- Sean consistentes con otros requerimientos.
- Puedan ser sometidos a pruebas.

Administración de la planeación.

Se garantizará la creación de un plan razonable a seguir para desarrollar el proyecto. El proceso implementado deberá garantizar la realización del plan con base a los requerimientos previamente documentados y aprobados por el Instituto. Al mismo tiempo, se deberá mantener la consistencia de los requerimientos a través de todo el proceso.

La administración de la planeación involucrará estimaciones de todas y cada una de las partes involucradas en el proyecto, estableciendo compromisos y definiendo a detalle del trabajo que se va a realizar.

Se generará y se describirá un proceso que permita verificar que las actividades a realizar cumplan con los objetivos planteados y establezcan el vínculo requerido entre la toma de requerimientos que se genere y las acciones que se realicen para implementar dichos requerimientos.

Existirá un proceso de retroalimentación que documente todas las estimaciones, características, fundamentos y métricas con las cuales se genera la planeación.

Compromisos dentro de la administración de la planeación.

Para poder cumplir con el objetivo de la administración de la planeación, se tendrán por escrito los lineamientos y políticas organizacionales para la planeación de servicios.

De igual manera, se contará con un proceso y procedimiento que controle y administre las revisiones e inspecciones que se realicen para evitar inconsistencias tanto en la





información como en las actividades planeadas, verificando además que cualquier cambio se vea reflejado en todos los documentos afectados.

Habilidades para llevar a cabo los compromisos dentro de la administración de la planeación.

La UAEM cuenta con las habilidades necesarias para desarrollar los productos identificados en el proceso de planeación. Estas habilidades garantizarán la identificación del alcance del proyecto, la definición de los objetivos técnicos y administrativos, la implementación de normas y estándares, la asignación de responsabilidades, el monitoreo de cambios en todos los documentos y procesos que se necesiten, además de implementar un canal de comunicación constante con el usuario final.

Se generará un proceso y procedimiento que permita dar seguimiento a las revisiones e inspecciones de cada parte del plan generado para verificar el cumplimiento con las normas y estándares y actividades establecidas. Así como, la generación de la documentación requerida.

Actividades a llevar a cabo dentro de la administración de la planeación.

Se requiere que se realice una estimación confiable basada en una metodología establecida.

La selección o generación del ciclo de desarrollo de un producto debe ser debidamente documentada dejando claramente estipulados los parámetros de selección, descripción y uso del mismo, de manera que se pueda avalar la elección tomada.

En el proceso de planeación la UAEM tomará en cuenta como mínimo lo siguiente:

- Las estimaciones de tamaño de los productos a generar.
- La estimación del esfuerzo de desarrollo.
- La generación de la estrategia de desarrollo.
- La calendarización dentro del ciclo de desarrollo de:
 - Las revisiones e inspecciones.
 - Monitoreo de la planeación.
 - Monitoreo de los riesgos.
 - Monitoreo de la calidad.
- La identificación de riesgos y de acciones de mitigación.
- La administración del plan de calidad.
- La administración de los cambios de requerimientos.





Monitoreo de la planeación.

Se realizarán revisiones periódicas del estatus del proyecto, es por esto, que el proceso de planeación utilizado para la realización del mismo permitirá el monitoreo del plan a través de reportes y datos relevantes que faciliten la identificación clara y real del estatus de proyecto. El proceso de monitoreo de la planeación verificará todas y cada una de las partes del proyecto contra los compromisos definidos en el plan de trabajo en cuanto a tiempos, calidad y productos terminados. Este proceso identificará cualquier desfase del plan original, sus causas y en determinado momento permitir ejecutar acciones preventivas e incluso correctivas planificadas durante las juntas de estatus.

Se realizará un monitoreo de las actividades que forman parte de la ruta crítica, identificar cualquier riesgo y describir las acciones de mitigación respectivas.

Se contará con un proceso y procedimiento documentado de retroalimentación que documente todas las métricas de comparación con las cuales se tendrá un control adecuado durante todo el ciclo de desarrollo de la solución.

Compromisos dentro del monitoreo de la planeación.

Para poder cumplir con el objetivo del monitoreo de la planeación, se requiere que se garantice tener por escrito los lineamientos y políticas organizacionales para las siguientes actividades:

- Tener un responsable de llevar el control de las actividades del equipo.
- Llevar el control de tiempos y valores de avance conforme a lo planeado.
- Cambios que se generen y sus motivos.
- Presentación de informes semanales al Instituto.
- Se deberá tener un proceso que controle y administre las revisiones e inspecciones que se realicen a esta información para evitar errores de apreciación tanto en la información como en las actividades de acuerdo al plan, verificando además que cualquier cambio se vea reflejado en todos los documentos en los cuales tengan impacto.

Habilidades para llevar a cabo los compromisos dentro del monitoreo de la planeación.

La UAEM establecerá un proceso para analizar los compromisos del producto en la planeación, para su fácil manejo y control.

También, la UAEM garantizará la aprobación de la planeación en todas sus fases, la descripción clara de las responsabilidades del equipo de desarrollo y del Instituto para el





monitoreo de la planeación, la identificación de herramientas que soporten el monitoreo de la planeación, la transferencia del conocimiento al Instituto para comprender los procesos seguidos para el monitoreo en caso de ser necesario.

La UAEM generará y describirá un proceso que controle y administre las revisiones e inspecciones que se realicen a las actividades de acuerdo al plan, verificando además, que cualquier cambio se vea reflejado en todos los documentos en los cuales tengan impacto.

Definirá y describirá la UAEM un proceso de consolidación de métricas que permita evaluar el estatus del proyecto. Se deberán identificar las métricas adecuadas para analizar y decidir las acciones a ejecutar para cumplir con los objetivos dispuestos en la planeación.

Actividades a llevar a cabo dentro del monitoreo de la planeación.

El documento de planeación generado será usado para proveer retroalimentación de las actividades realizadas y para comunicar el estatus que solicite el Instituto. Contendrá los registros de tiempo reales invertidos en las actividades completadas para realizar un comparativo con los tiempos planeados de esas actividades.

Se tendrá un proceso para ajustar el plan original debido a cambios significativos en la planeación. Estos cambios serán analizados y aprobados por el Instituto.

Para dar por liberado un producto de trabajo será necesario haber cumplido con todas las actividades estipuladas en la planeación, es decir, actividades de creación y actividades de administración de la calidad.

En caso de que el Instituto encuentre defectos insertados durante la creación de los productos de trabajo, los documentará para darles el seguimiento necesario hasta la completa satisfacción del requerimiento establecido.

Administración del aseguramiento de la calidad.

La UAEM establecerá un proceso y procedimiento que permita no solo tener control de la calidad de los productos de los trabajos realizados, sino también un aseguramiento de la calidad de los procesos que se están utilizando.

La administración del aseguramiento de la calidad involucra revisiones e inspecciones de todas y cada una de las partes del proyecto, así como de los productos y actividades definidas en el plan de trabajo. Esta administración se planeará durante las etapas iniciales del proyecto verificando que cumpla con las restricciones del proyecto y de los lineamientos y políticas organizacionales definidas por el Instituto.





Para asegurar la calidad de los productos de trabajo generados, el Instituto requiere obtener información cuantitativa de la calidad planeada y real de los productos o componentes del sistema.

Entre los datos cuantitativos que se requieren, se considerarán los siguientes:

- Defectos insertados por fase.
- Defectos eliminados por fase.
- Tiempo invertido en la eliminación de cada defecto.
- Tiempo invertido en revisiones e inspecciones del producto.
- Defectos eliminados en las revisiones e inspecciones, etc.

El objetivo final es generar una solución con una calidad y eficiencia que se pueda medir cuantitativamente, con base a la normatividad en la materia.

Compromisos dentro de la administración del aseguramiento de la calidad.

Uno de los principales compromisos dentro de la administración del aseguramiento de la calidad es el planear actividades que permitan aplicar procedimientos, que verifiquen en todo momento que los requerimientos se estén cumpliendo en su totalidad siguiendo la planeación realizada por el Instituto y el prestador del servicio.

Habilidades para llevar a cabo los compromisos dentro de la administración de la calidad.

La UAEM determinará desde el inicio, los objetivos por los cuales quede a entera satisfacción del Instituto el cumplimiento de los requerimientos, así como la identificación de los recursos necesarios que permitan tener una retroalimentación de la calidad con la cual se genere el producto final, además de la generación de estándares y procedimientos para cumplir con las actividades de administración de calidad planeadas.

Actividades a llevar a cabo dentro de la administración de la calidad.

La UAEM generará el plan de administración de la calidad que deba estar relacionada con un modelo de desarrollo para la realización de todos los requerimientos con anterioridad obtenidos y de una solución satisfactoria a todos y cada uno de ellos.

La UAEM dará un formato de configuración para el documento que contenga toda la administración de la calidad, teniendo la suficiente flexibilidad de actualizarse de manera inmediata, además de saber las responsabilidades y participaciones de cada persona involucrada dentro de la administración de la calidad implementando revisiones e inspecciones durante todo el desarrollo del proyecto tomando en cuenta el impacto por





Universidad Autónoma del Estado de México
UAEM

defectos encontrados con referencia al tiempo y costo establecidos en el plan del proyecto.

Todo siempre bajo mediciones cuantitativas y cualitativas de los posibles desfaseamientos que pudiese sufrir el proyecto con respecto a la fecha de terminación.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO





B.5. COMPORTAMIENTO DEL MODELO DE SOLUCIÓN

La UAEM garantizará los niveles de servicio que a continuación se enumeran a fin de cumplir con los estándares de calidad y disponibilidad del modelo de solución implementando, para lo cual deberá de generar un reporte que deberá de incluir como mínimo lo siguiente.

- Porcentaje de defectos no descubiertos antes de entrar en producción
- Porcentaje de reducción en el número de incidentes de alta severidad por usuario
- Porcentaje de productos revisados y autorizados por control de calidad que satisfacen las metas y objetivos de calidad

Garantizará la satisfacción de usuarios finales con ofrecimientos de servicio y niveles de servicio.

- Número de incidentes provocados por deficiencias en la documentación y entrenamiento de usuario y de operación
- Número de solicitudes de entrenamiento manejada por el servicio a usuarios
- Puntajes satisfactorios para entrenamiento y documentación en relación con el usuario y los procedimientos de operación

Notificación del cumplimiento de los niveles de servicio (reportes y reuniones).

- Número de reuniones y resumen de acuerdos realizados en ellas
- Número de días de trabajo transcurridos para ajustar los productos acordados y liberados.
- Reporte de la continuidad del servicio y operación ininterrumpida en un 99.99%.
- Ampliación de la cobertura en un 30% a los diversos centros de trabajo del Instituto.
- Número de horas perdidas por usuario por mes, debidas a la falta de planeación de la capacidad
- Porcentaje de picos donde se excede la meta de utilización.
- Porcentaje de SLAs de tiempo de respuesta que no se satisfacen.





B.6. ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN.

La UAEM entregará un plan para la administración de la configuración del servicio y un proceso de control de cambios de versiones. Este proceso deberá evaluar y controlar sistemáticamente los cambios realizados a la documentación y a los productos generados existentes durante y después del proceso de desarrollo, de forma que la integridad de cualquier producto deberá estar garantizada.

Este proceso evitará cambios no autorizados a los requerimientos, documentos, o código fuente. Todos los cambios deberán ser evaluados para calcular el impacto del cambio en la planeación del proyecto. Adicionalmente, este proceso deberá garantizar que todo producto de trabajo puesto bajo configuración no recibirá modificaciones por más de una persona al mismo tiempo.

Compromisos dentro de la administración de la configuración.

Uno de los principales compromisos dentro de la administración de la configuración es el planear actividades que verifiquen en todo momento que los cambios realizados a los requerimientos y al producto durante su desarrollo, siempre sean identificados, evaluados y controlados en su totalidad quedando debidamente documentados durante todo el proyecto.

Habilidades para llevar a cabo los compromisos dentro de la administración de la configuración.

La UAEM generará un procedimiento que controle, administre y monitoree los cambios que se realicen a los requerimientos y al producto durante su desarrollo, verificando además, que cualquier cambio se vea reflejado en todos los documentos en los cuales tengan impacto.

Se establecerán versiones base de cada uno de los productos que se generen durante todo el proyecto para revisar y autorizar cada cambio, definiendo esta responsabilidad a una o varias personas para realizar esta función, para lo cual también se deberá realizar un control de versiones documentada.

Actividades a llevar a cabo dentro de la administración de la configuración

La UAEM generará un proceso que contemple a todos los productos generados durante el servicio, bajo una configuración, en la cual a través de un repositorio se tenga todo el control sobre cambios, problemas reportados, revisiones, inspecciones, aprobaciones, soluciones y seguimientos.





La UAEM tendrá el manejo de versiones base o iniciales para tener el histórico de los movimientos que hayan tenido durante todo el desarrollo del producto cada uno de los productos puestos bajo configuración.

La UAEM definirá un estándar de configuración para saber cuando uno de los cambios que se requieran es válido y se pueda realizar bajo la supervisión de la o las personas que tengan la responsabilidad de toda la configuración de cambios.

Descripción de la funcionalidad del modelo.

En esta etapa se construyen las soluciones, tomando como base el diseño ajustado a las necesidades y autorizado por los dueños de los procesos además deberá de contener por cada componente, procedimiento o proceso que se defina, el diseño detallado a nivel pseudocódigo y código fuente respectivo.

Los requerimientos se deberán liberar, una vez probados y autorizados por parte del usuario responsable del ISSSTE y la UAEM entregará por escrito un reporte de adecuaciones realizadas, este reporte se deberá presentar de manera mensual a más tardar el último día hábil del periodo a entregar.

Documentación para el desarrollo y/o modificación de los requerimientos.

La UAEM incluirá un procedimiento y/o procedimientos necesarios, que contemple el control y administración de cambios requerido (inmediatos y programados). Los cuales deberán estar apegados a la metodología que para ello tiene implementada la COSIF.

Esta actividad que ejecutará la UAEM, tiene como objetivo la reprogramación de los requerimientos, filtros y/o reglas del mismo así como la seguridad requeridas.

Este procedimiento se debe ejecutar cada vez que sea necesario ya sea por un requerimiento del Instituto o debido a una eventualidad que implica cambios inmediatos en el proceso transaccional. El control de cambios tiene el propósito de agregar, remover o modificar debidamente todas las partes que lo necesiten, con el fin de permitir el flujo adecuado de las reglas del negocio.

Todo cambio realizado será debidamente documentado para su posterior consulta y así mantener una base o memoria técnica actualizada al día de las modificaciones que se tienen. Esta documentación contendrá los cambios que se han realizado y el porqué de cada uno, las personas implicadas, fechas, horas, etc. Los cambios pueden ser de dos tipos: inmediatos cuando por un incidente o requerimiento urgente así lo amerite; y los cambios programados para que durante una ventana de tiempo acordada en conjunto con





el Instituto, se lleven a cabo todos los cambios establecidos en el requerimiento, previo análisis de impacto mismo que de igual forma realizará la UAEM

Evaluación del modelo.

Una vez terminadas las cuatro etapas anteriores, se pasará a la presente etapa en la cual se contemplará lo siguiente:

- Documentación de la totalidad de las pruebas a realizar, la cual estará apegada a la metodología que la Coordinación del Sistema de Información Financiera tiene para tal efecto, así mismo estará firmado y validado por el dueño del proceso y el personal de la COSIF.
- Documentación, manuales técnicos y de usuario, memoria técnica, bitácoras y listas de asistencia en la cual se evidencien los usuarios que tomaron el taller de conocimientos respectivo.
- Documentación respectiva de liberación, la cual cubrirá al menos; que requerimientos mínimos de operación son necesarios para la operación; que volumen de información se espera como carga inicial; que crecimiento se espera en cada uno de los procesos respecto a usuarios, datos, espacio y procesamiento.
- Documento de liberación firmado y validado por el dueño del proceso y por el personal de la COSIF.

Cada una de estas etapas se cumplirá para cada requerimiento y no necesariamente sincronizadas, debido a la variación en la complejidad de cada una, pero estas se tomarán en cuenta para la elaboración del Cronograma de trabajo mismo, que será respetado para el cumplimiento de los objetivos y tiempos acordados.





APARTADO "C"

Consideraciones para la presentación de su propuesta

La UAEM para el cumplimiento de las obligaciones contractuales que se deriven de esta propuesta, se pondrá en contacto con la Jefatura de Servicios de la Coordinación del Sistema de Información Financiera, dependiente de la Subdirección de Aseguramiento de la Salud, sita en Avenida Plaza de la República Número 140, 4º piso, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06030, México Distrito Federal, teléfono 51-41-53-00 ext. 12181 y 12182 a fin de coordinar y establecer las acciones encaminadas al óptimo cumplimiento del servicio.

Vigencia del contrato.

A partir de su formalización y hasta el 31 de Diciembre de 2011.

Lugar de la prestación del servicio.

En las instalaciones que ocupa la Jefatura de Servicios de la Coordinación del Sistema de Información Financiera, dependiente de la Dirección de Finanzas, del Instituto sita en Avenida Plaza de la República Número 140, 4º piso, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06030, México Distrito Federal

Supervisión por parte del Instituto: personal autorizado de la Jefatura de Servicios de la Coordinación del Sistema de Información Financiera del Instituto, cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios.

Garantía del servicio.

La UAEM presentará un escrito mediante el cual garantizará la calidad de los servicios a realizar, señalando que cuenta con la infraestructura necesaria, personal profesional y técnico especializado para el tipo de servicio solicitado, además de los recursos, técnicas, procedimientos y equipos adecuados para cumplir con el servicio a satisfacción del Instituto, durante la vigencia del contrato.

Responsabilidades.

La UAEM se constituye como único patrón del personal que ocupe para proporcionar los servicios objeto de esta propuesta, y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y de seguridad social, se deriven frente a dicho personal, liberando al Instituto de cualquier responsabilidad laboral al respecto.





Confidencialidad

La UAEM presentará un escrito en el que se obliga a no divulgar por escrito, verbalmente o por cualquier otro medio la información que obtenga para el desarrollo del presente servicio y a mantener en la más estricta confidencialidad los resultados parciales y finales del mismo, absteniéndose de dar a conocer cualquier información al respecto.

Condiciones de precio y pago

Condiciones de precio.

Los precios de propuesta que presenta la UAEM son considerados fijos hasta que se concluya la relación contractual, con las siguientes características:

- a) En pesos mexicanos (moneda nacional).
- b) Precios fijos e incondicionados durante la vigencia del contrato.
- c) Precio total de los servicios desglosando impuestos.
- d) El precio incluye todos los costos involucrados considerando todos los conceptos del servicio que requiere el Instituto, por lo que la UAEM no agregará ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del contrato, por lo que el precio se considera fijo hasta que concluya la relación contractual

Condiciones de pago.

La UAEM conoce y acepta que conforme a la Regla I.2.1.17 fracción III, inciso c) de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2009 (D.O.F. 29-04-09), se le realizarán las retenciones conforme al porcentaje o la cantidad que al efecto determine la administración local de servicios al contribuyente, correspondiente.

Para que la obligación de pago se haga exigible, la UAEM, presentará el día hábil siguiente a la entrega de los servicios señalados como "entregables" en el punto 9 (Anexo 2), la documentación debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que amparará el 100% de los servicios realizados, consistente en facturas debidamente sellada y firmada por personal autorizado, dicha documentación se presentará en la Jefatura de Servicios de la Coordinación del Sistema de Información Financiera del ISSSTE.

La UAEM presentará la factura desglosando el impuesto al valor agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al Instituto.





Universidad Autónoma del Estado de México
UAEM

La UAEM acepta que el Instituto pagará en moneda nacional el precio de los servicios realizados, dentro de los veinte días naturales posteriores a la presentación de la factura respectiva, previa prestación del servicio en los términos del contrato.

La UAEM acepta que en caso de que no presente en tiempo y forma la documentación requerida para el trámite de pago, la fecha de pago se correrá el mismo número de días que dure el retraso.

La UAEM acepta que el pago se realizará mediante transferencia de fondos interbancarios denominado "Clave Bancaria Estandarizada" (CLABE), en la Tesorería General del Instituto, ubicada en Río Rhin No. 3, sexto piso, colonia Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, en días y horas hábiles, previa entrega de la documentación señalada, para lo cual es necesario que la factura que presenten reúna los requisitos fiscales que establece la legislación vigente en la materia; en caso de que no sea así, el Instituto pospondrá a la UAEM los pagos a su favor, hasta en tanto se subsanen dichas omisiones.

Asimismo, la UAEM acepta que para efectos del pago, presentará en el departamento de caja de la tesorería general del Instituto, escrito que contenga la siguiente información:

- Nombre o razón social
- Domicilio fiscal
- Teléfono y dirección de correo electrónico
- R.F.C.
- Nombre del Banco
- Número de cuenta bancaria (18 dígitos)
- Numero de sucursal
- Nombre de la sucursal
- Copia de credencial oficial (IFE, Pasaporte, Cédula Profesional) de quien firma el escrito.

Impuestos y derechos.

La UAEM acepta que los impuestos y derechos que procedan con motivo de la contratación de los servicios objeto de esta propuesta, serán pagados por la UAEM.

El Instituto solo cubrirá el I.V.A., de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

Patentes y marcas.





Universidad Autónoma del Estado de México
UAEM

La UAEM asume la responsabilidad total en caso de que al proporcionar el servicio objeto de esta propuesta, se infrinjan patentes, marcas, franquicias o se violen derechos de autor registrados por terceros, quedando el Instituto liberado de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

Defectos y vicios ocultos.

La UAEM quedará obligada ante el Instituto a responder de los defectos y vicios ocultos en la calidad de los servicios, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieren incurrido, en los términos señalados en el contrato que se derive de esta propuesta y/o en la legislación aplicable.

ESTADO DE MÉXICO
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
SUBSECRETARÍA DE FISCALÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS Y AFINES





APARTADO "D"

Formato de Propuesta Económica
Conforme a los plazos y productos a entregar

Los servicios para llevar a cabo la instrumentación del "Diseño, Estandarización e Individualización de los procesos transaccionales de Recaudación de Cuotas y Aportaciones para el Registro Estadístico e Histórico de todas las Dependencias y Entidades cotizantes y Derechohabientes del ISSSTE para mejorar el Control de Ingresos y Cobranzas Institucionales" se cotizan de la siguiente manera:

2010	2011	Total
\$72'326,500.00	\$35'623,500.00	\$107'950,000.00

El total es de (Ciento siete millones, novecientos cincuenta mil pesos 00/100 M. N.)

Consideraciones importantes:

✓ La presente propuesta económica tendrá una vigencia máxima de 180 días naturales.

✓ Está expresada en pesos mexicanos.

✓ Los precios incluyen el impuesto al valor agregado (IVA).

Período de pago y plazo de entrega	Numeral	Entregable	Porcentaje de pago (%)	Importe M. N.
Primer pago 2010 30-abr.	1.1	Fase I. Análisis Estadístico e Histórico de los Conceptos por Pago de Cuotas, Aportaciones y Programas Institucionales. Reporte del Análisis Estadístico por cada concepto y programa institucional, que incluya la documentación soporte, validado por el área técnica y/o usuaria, de acuerdo al apartado B.1.	20%	\$21'590,000.00
Segundo pago 2010 31-jul.	1.2	Plan de administración del proyecto por cada concepto y programa, el cual deberá ser validado por el área técnica y/o usuaria, mismo que deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de proyecto, de acuerdo al apartado B.2. ▪ Plan de administración del proyecto. ▪ Estructura desglosada del trabajo. ▪ Documento de arranque del servicio. ▪ Formatos a utilizar para el desarrollo del servicio. ▪ Cronograma con hitos y puntos de control. ▪ Plan de gestión y control de cambios. ▪ Plan de gestión de la calidad. ▪ Plan de comunicación. ▪ Estructura organizacional y funcional del equipo de trabajo. ▪ Gobernabilidad del proyecto. ▪ Reportes Mensuales: Avance del cumplimiento del proyecto, formatos de control de cambios, bitácoras, minutas de reunión, manuales técnicos aplicables, respaldos en CD de la información. 	20%	\$21'590,000.00





Universidad Autónoma del Estado de México
UAEM

Período de pago y plazo de entrega	Numeral	Entregable	Porcentaje de pago (%)	Importe M. N.
Tercer pago 2010 31-oct	I.3	Estandarización de las reglas y procedimientos para el desarrollo del servicio, mismas que tendrán que ser validadas por el área técnica y/o usuaria, de acuerdo al apartado B.3.:	20%	\$21'590,000.00
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minutas de las reuniones que se lleven a cabo firmadas por los participantes. ▪ Documentación de las reglas y procedimientos establecidos para el desarrollo del servicio. ▪ Diagnóstico de los requerimientos a utilizar en el desarrollo del servicio. ▪ Diagrama conceptual de la solución a implantar. 		
	I.2	Reportes Mensuales: Avance del cumplimiento del proyecto, formatos de control de cambios, bitácoras, minutas de reunión, manuales técnicos aplicables, respaldos en CD de la información.		
Cuarto pago 2010 31-dic.	I.2	Reportes Mensuales: Avance del cumplimiento del proyecto, formatos de control de cambios, bitácoras, minutas de reunión, manuales técnicos aplicables, respaldos en CD de la información.	7%	\$7'556,500.00
Quinto pago 2011 31-mar		Fase II. Diseño del Modelo de Solución para la Estandarización e Individualización de los Procesos Transaccionales de los Conceptos por Pago de Cuotas, Aportaciones y Programas Institucionales.	10%	\$10,795,000.00
	II.1	Modelo de solución propuesto, validado por el área técnica y/o usuaria, que contenga: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de procesos diagramados y detallados. ▪ Diagramas Entidad-Relación. ▪ Diccionario de Datos. ▪ Diagramas funcionales y transversales de los procesos transaccionales a desarrollar, implementar o modificar. 		
	I.2	Reportes Mensuales: Avance del cumplimiento del proyecto, formatos de control de cambios, bitácoras, minutas de reunión, manuales técnicos aplicables, respaldos en CD de la información.		
Sexto pago 2011 30-jun	I.2	Reportes Mensuales: Avance del cumplimiento del proyecto, formatos de control de cambios, bitácoras, minutas de reunión, manuales técnicos aplicables, respaldos en CD de la información.	7%	\$7'556,500.00
Séptimo pago 2011 31-ago		Fase III. Implementación del Modelo de Solución para la Estandarización e Individualización de los Procesos Transaccionales de los Conceptos por Pago de Cuotas, Aportaciones y Programas Institucionales, de acuerdo al apartado B.4.	7%	\$7'556,500.00
	III.1	Mapeo de los procesos que integran el modelo de solución.		
	III.2	Mapeo de los canales de intercambio de información estadística e histórica institucional.		
	III.3	Reporte del comportamiento del modelo de solución, de acuerdo al apartado B.5.		
	I.2	Reportes Mensuales: Avance del cumplimiento del proyecto, formatos de control de cambios, bitácoras, minutas de reunión, manuales técnicos aplicables, respaldos en CD de la información.		
Octavo pago 2011		Fase IV. Programa de Estandarización del Modelo de Solución, de acuerdo al apartado B.6.		





Universidad Autónoma del Estado de México
UAEM

Período de pago y plazo de entrega	Numeral	Entregable	Porcentaje de pago (%)	Importe M. N.
31 oct	IV.1 IV.2	Informe de Resultados de la Prueba Piloto. Informe de las reuniones de estandarización, incluyendo los controles de participación de las Dependencias y Entidades contempladas.	9%	\$9'715,500.00
	1.2	Reportes Mensuales. Avance del cumplimiento del proyecto, formatos de control de cambios, bitácoras, minutas de reunión, manuales técnicos aplicables, respaldos en CD de la información.		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
SECRETARÍA DE EXTENSIÓN Y SERVICIOS SOCIALES
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA
SECRETARÍA DE DEPENDENCIAS Y ENTIDADES PARTICIPANTES

