		Página 1 de 1		
₩ MUBERR BARROCO	Museo Internacional del Barroco	Fecha de emisión:		
-	PLAN DE CALIDAD CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO	10/12/2015		
	Revisión: 0			

ESTAPA	DEL PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
	MERACIÓN DE SERVICIO	LA CONTRATISTA CUENTA CON EL MANUAL DE OPERACIÓN DEL CAU APROBADO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-01	CUMPUMIENTO AL 100% DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO Y APROBADO CON EL CLIENTE.	100%	PROCESO	MENSUAL	MANUAL DE OPERACIÓN DEL CAU	DESARROLLAR, REVISAR Y EN SU CASO ACTUALIZAR MANUAL DEL CAU
		EL CAU PRESTA LOS SERVICIOS EN CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE OPERACIÓN APROBADO.		ANEXO 10 IE-02						
	MANUALDEO	PRESENTAR PARA SU APROBACIÓN, POR PARTE DEL MUSEO, TODA MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN DEL CAU, ANTES DE IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. UNA VEZ APROBADA, DICHA MODIFICACIÓN, ÉSTA SE INTEGRA AL MANUAL DE OPERACIÓN VIGENTE.		ANEXO 10 IE-03						
		GESTIONAR Y REGISTRAR LA TOTALIDAD DE LAS ACCIONES VINCULADAS CON LOS SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO Y CON TODO OTRO REQUERIMIENTO DETALLADO EN EL PRESENTE DOCUMENTO, EN EL ANEXO 10. REQUERIMIENTO DE SERVICIOS Y EN EL ANEXO 4. MECANISMO DE PAGOS. MEDIANTE EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL EL SOFTWARE DEL CAU	L L , A A A A A A A A A A A A A A A A A	ANEXO 10 IE-04	-CUMPUIMIENTO AL 100% EN LA OPERACIÓN DEL SOFTWARE DEL CAU ASI COMO DE LOS DISTATOS COMPONENTES PARA SU FUNCIONAMIENTO (TERMINALES TELEFÓNICAS, CORREO ELECTRÓNICO, ETC)	100%	PROCESO	MENSUAL	RESPALDOS DE REGISTROS EN EL SOFTMARE DEI CAU, BITACONAS DE MANTENIMIENTO A TODOS LOS RECURSOS IMPLEMENTADOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CAU	S CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL CALL DE MANIENA
		EL SOFTWARE DEL CAU PERMITE, POR SÍ MISMO O MEDIANTE UNA INTERFAZ CON OTRO SISTEMA APROBADO POR EL MUSEO. CALCULAR LAS COMRESPONDIENTES DEDUCCIONES QUE PUDIERAN CORRESPONDIEN PARA CADA EVENTO, EN FUNCIÓN DE LO ESTABLECIDO EN EL CORRESPONDIENTE ANEXO 4. MECANISMO DE PAGOS.		ANEXO 10 IE-05						
		LOS DATOS REFERIDOS A TIEMPOS DE TOLERANCIA, FÓRMULAS DE CÁLCULO DE DEDUCCIONES Y/O PENALIDADES, Y TODO OTRO DATO NECESARIO VINCULADO CON EL MECANISMO DE PAGOS ESTABLECIDOS EN EL CORRESPONDIENTE ANEXO CONTRACTUAL, SE VERIFICAN CARGADOS Y ACTUALIZADOS DE MANARA PERMANENTE EN EL SOFTWARE DE CAU, O EN EL SOFTWARE ESPECÍFICO APROBADO PARA TALES FINES, PARA EL CÁLCULO DE LAS DEDUCCIONES REFERIDAS A LAS FALLAS REPORTADAS.		ANEXO 10 IE-06						
	RECURSO FISICO	VÍA DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA PARA HACER LLEGAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO AL CAU, FUNCIONA CORRECTAMENTE.		ANEXO 10 IE-07						
		COMUNICACIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO PARA HACER LLEGAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO AL CAU, FUNCIONA CORRECTAMENTE.		ANEXO 10 IE-08						
		IMPIEMENTAR LA INTERFAZ, Y TERMINALES EN TODAS AQUELLAS, ÁREAS DEL MUSEO, ESPACIOS O SECTORES QUE ESTABLECE EL MUSEO, A FIN DE QUE LOS USUARIOS PUEDAN HACER LLEGAR AL CAU LAS SOLICITUDES DE SERVICIO CORRESPONDIENTES.		ANEXO 10 IE-09						
		IMPLEMENTAR LA INTERFAZ Y TERMINALES EN TODAS AQUELLAS ÁREAS DEL MUSEO, ÁREAS, ESPACIOS O SECTORES QUE ESTABLECE EL MUSEO, A PIN DE QUE LOS USUARIOS AUTORIZADOS, PUEDAM MONITOREAR DE FORMA DIRECTA EN LÍNEA, TODAS LAS ACTIVIDADES REFERIDAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EL STATUS DE LOS REPORTES O SOLICITUDES.		ANEXO 10 IE-10						
		PROVEER LA TOTALIDAD DE ESPACIOS, EQUIPO, EQUIPO MUSEOGRAFICO, PROYECTO MUSEOGRÁFICO, HARDWARE, SOFTWARE, UNIFORMES, IDENTIFICACIONES, HERRAMIENTAS, MATERIALES, INSUMOS, , Y TODO TIPO DE RECURSOS NECESARIOS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU), AUN CUANDO NO ESTÉN DESCRITOS DE MANERA ESPECÍFICA EN LOS PRESENTES INDICADORES.		ANEXO 10 IE-11						
		PROVEER PERSONAL SUFICIENTE Y ESPECIALMENTE CAPACITADO PARA LA ATENCIÓN DEL CAU.		ANEXO 10 IE-12					REGISTROS Y/O CONSTANCIAS Y/O DIPLOMAS	
		PERSONAL RESPONSABLE DEL SERVICIO DEL CAU ESTÁ CERTIFICADO EN ITIL COMO MÍNIMO EN NIVEL FOUNDATION.		ANEXO 10 IE-13		1 100%	PROCESO	CESO MENSUAL	inconstruction type of the construction of the	
		PERSONAL DEL CAU ATIENDE AMABLE Y DILIGENTEMENTE A LOS USUARIOS QUE SE COMUNICAN CON ESTE CENTRO.		ANEXO 10 IE-14					DISEÑAR PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
	RECUISO HUMANO	EL PERSONAL DEL CAU CUMPLE CON LOS SIGUIENTES REQUERIMIENTOS: *CUENTA CON DOCUMENTACIÓN LEGAL HABRITANTE PARA LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑE (TODO TIPO DE DOCUMENTACIÓN ESTABLECIDA POR NORMATIVA LEGAL VIGENTE; *CUENTA CON REGISTRO DE CAPACITACIÓN ACTUALIZADO. *4USAN UNIFORME ESTABLECIDO EN ÓPTIMO Y PERMANENTE ESTADO DE UMPIEZA EN TODAS US ETRAPAS DE PROCESO. *USA DIENTIFICACIÓN ESTABLECIDA *USA CABELLO CORTO O RECOGIDO EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE HIGIENE. *PRESENTA UÑAS EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE HIGIENE.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 1E-15	INTEGRAR EXPEDIENTES CON DOCUMENTACIÓN REQUENDA POR EL DESABROLLADOR. IMPLEMENTAR PROTOCOLO DE ANTENCION A USUARIOS				EXPEDIENTES POR CADA TRABAJADOR	INTEGRAR EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE LOS EXPEDIENTES DE LOS TRABAJADORES Y DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN EFECTIVO.
		GESTIONAR ÚNICAMENTE A TRAVÉS DEL CAU. LAS SOLICITUDES DE SERVICIO RELACIONADAS CON TODO TIPO DE FALLAS EN LAS PRESTACIONES DE RUTINA O EN EVENTOS NO PREVISTOS, RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERDOS, LAS INSTALACIONES, SISTEMAS O EQUIPOS O EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.		ANEXO 10 IE-16	EL DESARROLLADOR CAPACITARÁ A SU PERSONAL				REGISTROS V/O CONSTANCIAS V/O DIDI OMAS	NICEÑAR I IN DI AN NE CADACITACIÓN EFFCTIVO

		Página 1 de 1
**MUB BEEN BARROCO	Museo Internacional del Barroco	Fecha de emisión:
		10/12/2015
	Revisión: 0	

APA DEL PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
	CAPACITAR DE MANERA PERMANENTE AL 100% DEL PERSONAL DEL MUSEO EN EL USO DEL SERVICIO DEL CAU.	DESARROLLADOR DESARROLLADOR G. DESARROLLADOR DE	ANEXO 10 IE-17	PARA USO Y MANEJO DEL SERVICIO DEL CAU.		PROCESO	MENSUAL	REGISTROS 170 CONSTRUCIOS 170 DIFEORMS	DISCIPLING OF PONT DE CAPACITACION EFECTIVO
	ELABORAR Y HACER LIEGAR A CADA UNIDAD FUNCIONAL DEL MUSEO UN CATÁLOGO DE SERVICIOS QUE CONTIENE LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR POR PARTE DE LA TOTALIDAD DE LOS USUARIOS, PARA HACER LIEGAR SOLICITUDES DE SERVICIO AL CAU.		ANEXO 10 IE-18	DESARROLLARA Y MANTENDRA ACUTUALIZADO EL	100%			BASE DE DATOS DE CATALOGOS DE SERVICIOS	ACTUALIZAR BASE DE DATOS SEMANALMENTE
	MANTENER ACTUALIZADO EL CATÁLOGO DE SERVICIOS QUE EL DESARROLLADOR HACE LLEGAR A LA TOTALIDAD DE LAS ÁREAS DEL MUSEO SE MANTIENE.		ANEXO 10 IE-19	-CATALOGO DE SERVICIOS POR CADA UNIDAD FUNCIONAL DEL MIB					
NERALIDADES	EL PERSONAL DEL CAU PERMANECE EN SUS PUESTOS DE TRABAJO SEGÚN LOS HORARIOS Y TURNOS ASIGNADOS.		ANEXO 10 IE-20	EL DESARROLLADOR VIGILARÁ CONTINUAMENTE QUE EL PERSONAL DEL CAU PERMANECE EN SUS ESTACIONES DE TRABAJO.				REGISTROS DE ASISTENCIA	MONITOREAR ALAETORIAMENTE AL PERSONAL DEL CAU
8	EL CAU ELABORA UN USTADO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES, BASADO EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS.		ANEXO 10 IE-21						
	LISTADO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES ESTÁ DISPONIBLE EN LÍNEA PARA CONSULTA DE LOS USUARIOS AUTORIZADOS POR EL MUSEO.		ANEXO 10 IE-22	ELABORAR UN CATALOGO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA CONSULTA DE USUARIOS				BASE DE DATOS DE CATALOGOS DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS	ACTUALIZAR BASE DE DATOS SEMANALMENTE
	ACTUALIZAR EL USTADO DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRECUENTES TRIMESTRALMENTE.		ANEXO 10 IE-23						
	ELABORAR (CAU) UN LISTADO DE RE-INCIDENCIAS, O FALIAS RECURRENTES, POR UNIDAD FUNCIONAL, SERVICIO, EQUIPO, SISTEMA O INSTALACIÓN EN UN TODO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL ANEXO 4. MECANISMO DE PAGOS.		ANEXO 10 IE-24						
	MANTENER DISPONIBLE EN LINEA EL LISTADO DE RE-INCIDENCIAS, O FALLAS RECURRENTES, POR UNIDAD FUNCIONAL, SERVICIO, EQUIPO, SISTEMA O INSTALACIÓN PARA CONSULTA DE LOS USUARIOS AUTORIZADOS POR EL MUSEO.		ANEXO 10 IE-25	DESARROLLAR Y MANTENER ACUTUALIZADO EL LISTADO DE FALLAS POR CADA UNIDAD FUNCIONAL DEL MIB				BASE DE DATOS DE FALLAS POR UNIDAD FUNCIONAL	
	ACTUALIZAR DIARIAMENTE EL LISTADO DE RE-INCIDENCIAS, O FALLAS RECURRENTES, POR UNIDAD FUNCIONAL, SERVICIO Y EQUIPO, SISTEMA O INSTALACIÓN.		ANEXO 10 IE-26						
	RECIBIR, REGISTRAR Y GESTIONAR EL 100 % DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO QUE LLEGAN A TRAVÉS DE LAS VÍAS TELEFÓNICAS Y/O DEL CORREO ELECTRÓNICO ESTABLECIDO, SEAN RESPONSABILIDAD DEL DESARROLLADOR O DEL MUSEO.	EL LO DE LS LS LS DE	ANEXO 10 IE-27		.S 100%	PROCESO	MENSUAL	ORDENES DE SERVICIO Y RESPALDOS DEL SOFTWARE DE GESTION DEL CAU PROGRAMAS DE RUTINAS DE CADA SERVICIO (SI APLICA)	TODAS LA INCIDENCIAS CON LA AUTORIZACIÓN DEL CLIENT
	EN EL CASO DE QUE EL EVENTO REPORTADO SEA RESPONSABILIDAD DEL MUSEO, EL PERSONAL DEL CAU LO REGISTRA Y LO RE DIRECCIONA HACIA LOS RESPONSABLES QUE LA INSTITUCIÓN ESTABLECIÓ EN LA ETAPA DE REVISIÓN DE MANUAL DE OPERACIÓN DEL SENVICIO.		ANEXO 10 IE-28						
	EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO POR VÍA TELEFÓNICA NO EXCEDE LOS 15 SEGUNDOS.		ANEXO 10 IE-29						
S AL CAU	EL TIEMPO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, QUE TRANSCURRE ENTRE LA RECEPCIÓN DE LA LLAMADA Y LA ASIGNACIÓN DE NÚMERO DE REPORTE, NO EXCEDE LOS S MINUTOS.		ANEXO 10 IE-30						
SIO ENVIADA	EL TIEMPO DE ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO, QUE TRANSCURRE ENTRE EL HORARIO DE ENVÍO Y EL DE RESPUESTA CONTENIENDO LA ASIGNACIÓN DE NÚMERO DE REPORTE, NO EXCEDE LAS 2 (DOS) HORAS.		ANEXO 10 IE-31						
S DE SERVIC	TODA SOLICITUD DE SERVICIO QUE SEA RESPONSABILIDAD EL MUSEO CONTEINE LOS DATOS QUE ESTA ENTIDAD ESTABLECIÓ EN LA ETAPA DE REVISIÓN DE MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO. TODA SOLICITUD DE SERVICIO QUE SEA RESPONSABILIDAD DEL DESARROLLADOR, CONTIENE COMO MÍNIMO LOS		ANEXO 10 IE-32	REGISTRAR TODOS LOS PARAMETROS EN LAS ORDENES DE SERVICIO GENERADAS VIA CAU					
SOLICITUDE	SIGUIENTES DATOS: O UNIDAD FUNCIONAL A LA QUE SE REFIERE EL EVENTO, IDENTIFICÁNDOLA CON LA CLAVE CORRESPONDIENTE ESTABLECIDA EN EL ANEXO 4 (MECANISMO DE PAGOS).O ESPACIO INVOLUCRADO,		ANEXO 10 IE-33	_					
DELAS	CONTAR CON UN PROCEDIMIENTO DETALLADO DE ESCALAMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA, CON POSIBILIDAD DE ENVÍO DE ALERTAS A LOS RESPONSABLES DE DARLE SEGUIMIENTO Y SOLUCIONARLO.		ANEXO 10 IE-34						
	DAR EL SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DESDE LA ASIGNACIÓN DEL NÚMERO DE REPORTE HASTA SU CIERRE.		ANEXO 10 IE-35				MENSUAL		
	REGISTRAR EL CIERRE DEL EVENTO (SOLUCIÓN DE LA FALLA REPORTADA) Y COMUNICAR EL MISMO AL EMISOR.		ANEXO 10 IE-36						
· v	LA DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA EL CIERRE DEL EVENTO CUENTA CON APROBACIÓN DEL SECTOR EMISOR.		ANEXO 10 IE-37						
TORE O DE LAS STACIONES A DE PROGRAMAS E RUTINAS	LOS PROGRAMAS DE RUTINAS PARA CADA SERVICIO ESTÁN SIEMPRE DISPONIBLES EN LA BASE DE DATOS DEL CAU, PARA REVISIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS AUTORIZADOS DEL MUSEO.		ANEXO 10 IE-38	DESARROLLAR, MANTENER Y ACTUALIZAR EL LISTADO DE RUTINAS DE LOS SERVICIOS.	100%	PROCESO			
MONITG PREST TRAVÉS DI DE F	LOS PROGRAMAS DE RUTINAS PARA CADA SERVICIO SON ACTUALIZADOS COMO MÍNIMO MENSUALMENTE.		ANEXO 10 IE-39						
ACCIÓN MENSUALES	REGISTRAR Y MANTIENER DISPONIBLES PARA REVISIÓN DE LOS USUARIOS AUTORIZADOS POR EL MUSEO, LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN INTEGRANTES DEL PROGRAMA DE ENCUESTAS APROBADO, PARA SER IMPLEMENTADAS EN LOS DIFFRENTES SECTORES FUNCIONALES, QUE INCLUYEN LAS CORRESPONDIENTES AL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU).		ANEXO 10 IE-40						

₩ MUBERR BARROCO	Museo Internacional del Barroco	Fecha de emisión:
		10/12/2015
	Revisión: 0	

ESTAPA DEL PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
FE ENCLESTAS DE SA	DISTRIBIR MENSUALMENTE, A TRAVÉS DE LA INTRANET INSTITUCIONAL Y/O MEDIANTE TODA OTRA MODALIDAD ACORDADA CON EL MUSEO EN OPORTUNIDAD DE LA REVISIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN, LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CORRESPONDIENTES A LAS DIFFRENTES ÁREAS DEL MUSEO.	A	ANEXO 10 IE-41	CUMPUMIENTO Y ENTREGA AL 100% DEL PROGRAMA DE ENCUESTAS Y CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN, ASEGURANDO QUE ESTEN DENTRO DE LOS ESTÁNDERES Y PLAZOS ESTABLECIDOS POR EL CLIENTE	100%	PROCESO	MENSUAL	ORDENES DE SERVICO, TABLERO DE CONTROL	ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, REGISTRARLO EN ORDEN DE SERVICIO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA SU REHABILITACIÓN Y APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS.
REGIST NO D	REGISTRAR RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y MANTENER SIEMPRE DISPONIBLES PARA REVISIÓN POR PARTE DEL PERSONAL AUTORIZADO POR EL MUSEO.		ANEXO 10 IE-42						
GESTIÓN Y	LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) ARROJA UN PORCENTAJE DE CONFORMIDAD DEL 85%.		ANEXO 10 IE-43						
TRADOS Y ES (DATOS	TODA LA INFORMACIÓN CAPTURADA A TRAVÉS DEL CAU ES TRATADA CON CARÁCTER CONFIDENCIAL.	desarrollador ⁴	ANEXO 10 IE-44	MANTENER Y RESPALDAR BASE DE DATOS DEL CAU	100%	PROCESO	MENSUAL	BASE DE DATOS HISTORICO DEL CAU	RESPALDAR BASE DE DATOS SEMANALMENTE
DE DATOS REGISTE CCÓN DE REPORTES REGISTRADOS]	GARANTIZAR QUE EL 100% DE LA INFORMACIÓN GENERADA EN EL CAU NO SEA EXTRAVIADA O ALTERADA RESPECTO A SU CONTENIDO ORIGINAL		ANEXO 10 IE-45						
GESTIÓN DE D. ELABORACIÓN REG	GARANTIZAR EL RESPALDO NECESARIO PARA QUE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL CAU SE CONSERVE COMO MÍNIMO DOCE MESES A PARTIR DE SU GENERACIÓN, O DE ACUERDO A LO QUE MARQUE LA LEGISLACIÓN APLICABLE EN ESE MOMENTO.		ANEXO 10 IE-46						
	REGISTRAR DE MANERA ORDENADA Y SISTEMÁTICA TODOS LOS DATOS QUE SE VUELCAN EN EL REPORTE MENSUAL. DE DESEMPEÑO Y PAGOS, QUE PERMITEN ESTABLECER SI EXISTEN ELEMENTOS PARA FIJAR DEDUCCIONES AL DESARBOLLADOR POR PARTE DEL MUSEO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL ANEXO 4 (MECANISMO DE PAGOS) Y A LO DETALLADO EN EL ANEXO 10 (REQUERIMIENTO DE SERVICIOS).		ANEXO 10 IE-47	CUMPUMENTO 100% A LA ENTREGA DE REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS DE ACUERDO EN LOS PUAZOS ESTABLECIDOS DE ENTREGA POR EL CLIENTE, INCLUYENDO	1000/	PROCESO	MENSUAL	OFICIO DE ENTREGA DEL REPORTE MENSUAL DE DESEMEÑO Y PAGOS	E SOLICITAR PRÓRROGA DE AMPLITUD DEL PLAZO DE ENTREGA CON LA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE.
SMPEÑOY PAGO:	EMITIR EL REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS EN LOS TÉRMINOS REQUERIDOS POR EL ANEXO 4 (MECANISMO DE PAGOS), EL QUE SERÁ GESTIONADO DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO 5 (PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN).		ANEXO 10 IE-48						
INSUAL DE DESE	GARANTIZAR LA ENTREGA DE UN CORTE PARCIAL DE LOS DATOS REFERIDOS AL REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS CUANDO EL MUSEO ASÍ LO SOLICITE.		ANEXO 10 IE-49						
REPORTE MI	EL REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS SE REGISTRA EN LA BASE DE DATOS DEL CAU.		ANEXO 10 IE-50						
	EL REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS ESTÁ DISPONIBLE EN LÍNEA PARA CONSULTA DE LOS USUARIOS AUTORIZADOS POR EL MUSEO.		ANEXO 10 IE-51						
	CONTAR CON EL MODELO DE REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS APROBADO, REGISTRADO EN SU BASE DE DATOS.		ANEXO 10 IE-52						
REPORTES	EMITIR EN TIEMPO Y FORMA, TODO TIPO DE REPORTES VINCULADOS CON LA OPERACIÓN, YA SEA LOS QUE ESTABLECEN LAS PRESENTES BASES, COMO AQUELLOS QUE DEFINAN EL DESARROLLADOR Y EL MUSEO, QUE SE ACORDARON CON ANTERIORIDAD AL INICIO DE OPERACIÓN.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-53	MANTENER Y RESPALDAR BASE DE DATOS DEL CAU	100%	PROCESO	MENSUAL	OFICIO DE ENTREGA DE REPORTES SOLICITADO:	ATENDER LA SOLICITUD DE INCUMPLIMIENTO Y DAR RESPUESTA INMEDIATA CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS ESTRULADOS Y ACORDADOS CON EL CLENTE SI ENISTEN CAMBIGOS SOLICITAR LA ALTORIZACIÓN DEL CLENTE PARA LA REPROGRAMACIÓN DE LOS MISMOS.
OT ROS INFORMES O	PROVEER TODOS LOS DATOS REGISTRADOS NECESARIOS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES Y/O REPORTES ADICIONALES VINCULADOS CON LA OPERACIÓN, REQUERIDOS POR ENTIDADES GUBERNAMENTALES O DE CONTRALOR A LAS QUE EL MUISEO ESTÉ OBUIGADO A INFORMAR EN VIRTUD DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE VIGENTE, EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN DICHA LEGISLACIÓN Y/O POR LAS AUTORIDADES DE APLICACIÓN PERTINENTES.		ANEXO 10 IE-54						
IDG RAMADA EN	RECIBIR, VALIDAR Y REGISTRAR LAS ALARMAS DE EMERGENCIA EMITIDAS DESDE LOS PUNTOS DE CONEXIÓN ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL EN CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN DICHO PROGRAMA FINAL APROBADO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-55		100%	PROCESO	IOCESO MENSUAL	REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE LIAMADAS DE EMERGENCIA	CAPACITACIÓN, INCLUYENDO PLANES DE EMERGENCIA - PROTECCIÓN CIVIL APPOBADO POR EL CLIENTE Y CUALQUIE OTRA AUTORIDAD COMPETENTE, INCLUYENDO TODOS LO TEMMINOS SEÑALADOS EN ESTE ANEXO 10 (REQUERIMIENTOS D SERVICIOS)
ACCIONES PF	COMUNICAR (VALIDADA LA ALARMA DE EMERGENCIA) A LAS AUTORIDADES INTERNAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL FINAL APROBADO.		ANEXO 10 IE-56	CUMPLIMIENTO AL 100% EN EMISION DE LLAMADAS Y					
DE ALARMAS Y	COMUNICAR (VALIDADA LA ALARMA DE EMERGENCIA) A LAS AUTORIDADES EXTERNAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL FINAL APROBADO: CUERPOS DE BOMBEROS, CUARTEL DE POLICÍA, ET.C.		ANEXO 10 IE-57	ALARMAS DE EMERGENCIA					
ACTIVACIÓN	EL CAU IMPLEMENTA TODA OTRA ACCIÓN ESTABLECIDA EN EL PLAN DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL FINAL APROBADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE ÉSTE ESTABLECE.		ANEXO 10 IE-58						