

Anexo II · KPIs Garantizados

XPAND-AX-02 v1.1

En vigor a partir del 15 de agosto de 2026

XPAND by TheGurúCompany

Documento externo · Anexo de los T&C de Servicio v3.8

Agosto 2026 · Mercado: México

Anexo II – KPIs Garantizados (El Piso XPAND)

Documento	Anexo II de los Términos y Condiciones de Servicio de XPAND
Prestador	THEGC S.A.P.I. de C.V. ("XPAND by TheGurúCompany") · RFC THE180718M6A
Documento rector	Términos y Condiciones de Servicio de XPAND v3.8 (Sección 15)
Versión	v1.1 · Documento autónomo · Sustituye a v1.0
Fecha	Agosto 2026
Aceptación	Por medios electrónicos, junto con los T&C, al activar el primer Aliado (Sección 2.1 de los T&C)
Ley aplicable	Leyes mexicanas · Tribunales de Querétaro, Querétaro

Este Anexo forma parte integral de los T&C y define los KPIs Garantizados de cada Aliado: las únicas métricas garantizadas por XPAND y las únicas respaldadas por La Garantía XPAND (Sección 15). Son universales para todos los Clientes, activas desde el Día 1 de operación y se miden con el registro de ejecución de la Plataforma. Los umbrales, cadencias, canales y horarios específicos se configuran en la Plataforma dentro del piso garantizado y pueden optimizarse continuamente sin reducir los compromisos aquí definidos.

Aliado	KPI Garantizado	Compromiso y fórmula
Elena (Ventas y Prospección)	Velocidad de primer contacto	Ningún lead espera más de 60 segundos, 24/7, todos los días. Fórmula: (leads con primera respuesta ≤ 60 s ÷ total de leads entrantes) $\times 100 = 100\%$.
Elena	Cobertura de secuencia de seguimiento	100% de los leads reciben la cadencia completa definida (mínimo de toques, multicanal). Fórmula: (leads con secuencia completa ejecutada ÷ total de leads) $\times 100 = 100\%$.
Elena	Cero leads perdidos	Todo lead entrante queda registrado, calificado contra el ICP y con siguiente paso asignado. Fórmula: (leads registrados con estatus y siguiente paso ÷ total de leads entrantes) $\times 100 = 100\%$.
Elena	Ejecución de confirmación de citas	100% de las citas agendadas reciben el protocolo completo de confirmación y recordatorios. Fórmula: (citas con protocolo

Aliado	KPI Garantizado	Compromiso y fórmula
		de confirmación ejecutado ÷ total de citas agendadas) × 100 = 100%.
Mario (Cuentas por Cobrar)	Cobertura de cartera	Toda cuenta programada para gestión abre su cadencia. Fórmula: (cuentas con primer intento ejecutado ÷ cuentas cuyo primer escalón programado cayó en la cohorte) × 100 = 100%.
Mario	Velocidad de primera gestión	Toda cuenta recibe su primer intento en menos de 24 horas desde su apertura programada — la fecha de su primer escalón, ajustada al siguiente momento hábil dentro de la ventana regulatoria. Fórmula: (cuentas con primer intento ejecutado ≤24 h desde su apertura programada ÷ cuentas abiertas en la cohorte) × 100 = 100%.
Mario	Ejecución de cadencia	El 100% de los intentos programados vigentes se ejecuta en su escalón y en día hábil. Fórmula: (intentos ejecutados ÷ intentos programados vigentes de la cohorte) × 100 = 100%. Los intentos posteriores a una detención legítima de la cadencia y los escalones desplazados fuera de la ventana por calendario no hábil se retiran del denominador (Sección 15.2).
Mario	Seguimiento de promesas	Toda promesa de pago registrada recibe seguimiento antes de su vencimiento. Fórmula: (promesas con seguimiento pre-vencimiento ÷ promesas registradas) × 100 = 100%.
Sofía (Atención a Cliente y Soporte)	Velocidad de primera respuesta	Ningún mensaje espera más de 60 segundos, 24/7. Fórmula: (mensajes con primera respuesta ≤60 s ÷ total de mensajes entrantes) × 100 = 100%.
Sofía	Cobertura fuera de horario	100% de las consultas nocturnas y de fin de semana atendidas en menos de 60 segundos. Fórmula: (consultas fuera de horario respondidas ≤60 s ÷ total fuera de horario) × 100 = 100%.
Sofía	Cero consultas sin atender	Toda consulta entrante recibe respuesta o derivación; ninguna queda sin atención. Fórmula: (consultas con respuesta o derivación ÷ total de consultas) × 100 = 100%.

Aliado	KPI Garantizado	Compromiso y fórmula
Sofía	Ejecución de escalamiento a humano	100% de los casos que cumplen criterio de escalamiento se derivan en tiempo y con contexto completo. Fórmula: (escalamientos derivados en tiempo y con contexto ÷ total de casos con criterio) × 100 = 100%.

Los KPIs de Performance no forman parte de este Anexo: se miden y se proyectan conforme a la Sección 15 como información no vinculante. Las conversaciones tomadas por el equipo del Cliente mediante el Human in the Loop, así como los eventos ocurridos durante una pausa por capacidad y los ciclos interrumpidos por ella o por el cierre del mes calendario, se excluyen del denominador de estos KPIs (Secciones 5.6, 5.7 y 15). Los KPIs Garantizados de Mario se miden por cohorte de cadencia conforme a la Sección 15.2.

Canal de Correo. Los Correos Entrantes recibidos por el Canal de Correo y las respuestas despachadas a ellos se rigen exclusivamente por el TPC-correo del Anexo IV y se excluyen del denominador de los KPIs Garantizados de velocidad y cobertura de este Anexo —Velocidad de primera respuesta, Cobertura fuera de horario y Cero consultas sin atender de Sofía, y Velocidad de primer contacto y Cero leads perdidos de Elena—, conforme a la sección IV.4.3 del Anexo IV. Los Correos Salientes que corresponden a escalones de la cadencia de gestión de Mario y a la secuencia de seguimiento y confirmación de Elena sí computan en los KPIs Garantizados de ejecución de este Anexo, y el evento se entiende ejecutado con el despacho del correo por la Plataforma (Anexo IV, sección IV.4.4). Se excluyen del denominador los eventos afectados por calentamiento, liberación por oleadas, pausa preventiva o limitación de tasa de despacho del Canal de Correo (Anexo IV, sección IV.8). El TPC-correo no es un KPI Garantizado, no forma parte de El Piso XPAND ni de este Anexo y no está respaldado por La Garantía XPAND.

Fin del documento — XPAND by TheGurúCompany · Anexo II · XPAND-AX-02 v1.1 · Agosto 2026