Anexo II · KPIs Garantizados

XPAND-AX-02 v1.2

En vigor a partir del 2 de noviembre de 2026 para los Clientes cuya aceptación ocurra a partir de esa fecha, incluidos los que activen el servicio de voz y acepten el Anexo V; para los Clientes con aceptación anterior que no activen el servicio de voz, a los 30 días naturales del aviso previsto en la Sección 20 de los Términos y Condiciones de Servicio

---

XPAND by TheGurúCompany

Documento externo · Anexo de los T&C de Servicio v3.9

Octubre 2026 · Mercado: México

Versión 1.2 · Sustituye a la v1.1. Incorpora el Canal de Voz, regulado por el Anexo V — Canal de Voz (XPAND-AX-05): cuando el Cliente activa el servicio de voz sobre un Aliado, las llamadas de ese Aliado se miden dentro de sus cuatro KPIs Garantizados con las equivalencias de la sección V.15 del Anexo V, mediante la cláusula «Canal de Voz» que se añade al final de este Anexo. No se incorporan KPIs de voz: los doce KPIs Garantizados, sus fórmulas, el umbral del promedio simple del 99% y el remedio de La Garantía XPAND no cambian. Se actualizan la referencia al documento rector (T&C de Servicio v3.9) y la línea de vigencia.

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 v3.9 (Sección 15)
Versión	v1.2 · Documento autónomo · Incorpora el Canal de Voz por remisión al Anexo V · Sustituye a v1.1
Fecha	Octubre 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) × 100 = 100%.

Aliado	KPI Garantizado	Compromiso y fórmula
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) × 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) × 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 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%.

Aliado	KPI Garantizado	Compromiso y fórmula
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%.
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.

Canal de Voz. Cuando el Cliente active el servicio de voz sobre un Aliado conforme al Anexo V — Canal de Voz (XPAND-AX-05), las llamadas de ese Aliado se computan dentro de sus cuatro KPIs Garantizados de este Anexo, conforme a la tabla de equivalencias de la sección V.15.2 del Anexo V. El Canal de Voz no tiene KPIs Garantizados, piso ni garantía propios y este Anexo no incorpora KPIs de voz: los doce KPIs Garantizados y sus fórmulas no cambian, y el evento de voz equivalente entra al numerador y al denominador del KPI que le corresponde en los mismos términos que los eventos de los demás canales del Aliado, sin añadir ni retirar eventos por el solo hecho de haberse ejecutado por voz. En resumen, y sin perjuicio del texto íntegro de la sección V.15.2 del Anexo V, que prevalece:

— Elena: la Llamada Entrante contestada por el Aliado dentro de tres timbres y la Llamada Saliente originada dentro de su horario al cumplirse el disparador configurado computan como primer contacto; la llamada configurada como paso de la secuencia de seguimiento computa como toque ejecutado de la secuencia; el lead que entra por llamada y la cita agendada en la llamada se registran, califican y confirman en los mismos términos que los de los demás canales.

— Mario: la llamada originada dentro de su ventana computa como intento ejecutado en el escalón configurado; la promesa de pago registrada en la llamada computa como promesa registrada y recibe el mismo seguimiento que una registrada por mensaje.

— Sofía: la Llamada Entrante contestada por el Aliado dentro de tres timbres computa como primera respuesta y, si llega fuera del horario de atención configurado y el Cliente eligió que el Aliado conteste también fuera de horario, como consulta fuera de horario atendida; las Llamadas Entrantes fuera de horario que, por elección del Cliente, reciben mensaje y desvío al Número de Respaldo o mensaje y fin de llamada no entran al denominador; la Llamada Entrante contestada o transferida computa como consulta atendida; y la transferencia ejecutada al Teléfono de Transferencia cuando el contacto la pide o se cumple el criterio configurado computa como escalamiento.

Se excluyen del denominador de los KPIs Garantizados del Aliado, conforme a la sección V.15.3 del Anexo V, a la Sección 15.2 de los T&C y al SLA de XPAND: las llamadas afectadas por un fallo del Proveedor de Telefonía o del Motor de Voz, en su carácter de Terceros; las Llamadas Salientes no realizadas y las Llamadas Entrantes desviadas al Número de Respaldo durante la Pausa por Saldo; las llamadas terminadas por oposición del contacto a la grabación (sección V.12.6 del Anexo V); y las llamadas transferidas y

tomadas por el equipo del Cliente, conforme a la regla del Human in the Loop de las Secciones 5.7 y 15 de los T&C. Computan en contra de XPAND, como eventos imputables a XPAND, las llamadas afectadas por el alcance del Límite de Llamadas Simultáneas, por tratarse de capacidad propia de XPAND, y las afectadas por la falla o indisponibilidad de la Plataforma propia de XPAND, incluidos los componentes con los que origina, recibe y graba las llamadas. El umbral y el remedio no cambian: si el promedio simple de los cuatro KPIs Garantizados del Aliado es inferior al 99% en el mes por causa imputable a XPAND, procede el reembolso de la tarifa fija del Aliado conforme a la Sección 15.1 de los T&C; la contraprestación del servicio de voz, las Bolsas de Minutos y el Saldo de Minutos no consumido quedan fuera del reembolso y no son reembolsables (Anexo V, secciones V.4.5 y V.15.4). La Pausa por Saldo no altera el Protocolo de Rescate de la Sección 15 de los T&C. En la operación de Mario, la llamada reemplaza el intento del escalón en que se configura y no se suma a la cadencia (Anexo V, sección V.10.1): los intentos programados vigentes de la cohorte que integran el denominador del KPI Ejecución de cadencia son los mismos con o sin servicio de voz, y la llamada ocupa uno de ellos.

Fin del documento — XPAND by TheGurúCompany · Anexo II · XPAND-AX-02 v1.2 · Octubre 2026

XPAND-AX-02 v1.2 · Anexo II · KPIs Garantizados (El Piso XPAND) · Octubre 2026 Página · Documento externo