

**APÉNDICE**  
**CAMPAÑA DE BIENESTAR SOCIAL**  
**Especificaciones Técnicas para la campaña de “Bienestar Social”**  
**a través del Servicio de Centros de Contacto IMSS CCIMSS**

**Introducción**

En apego al marco de actuación promovido por la Presidencia de la República para buscar la adopción y el desarrollo de tecnologías de la información y comunicaciones (TICs), e impulsar un gobierno eficaz que inserte a México en la sociedad de la información y del conocimiento; se definió la iniciativa IMSS Digital. La primera interacción de IMSS Digital comprendió cuatro líneas de acción: i) evolución de la red de telecomunicaciones; ii) habilitación de un modelo moderno de atención; iii) aprovisionamiento de mayor capacidad de almacenamiento y procesamiento centralizado en un ambiente seguro y de alta disponibilidad y, iv) modernización de procesos y sistemas ligados hacia un modelo unificado de operación.

Un componente relevante de la segunda línea de acción son los Centros de Contacto (Call Center), ya que contribuyen a la habilitación de un modelo unificado de operación y de un modelo moderno de atención, mediante la homologación de la información a lo largo de la operación y la puesta en marcha de canales de atención no presenciales que fortalecerán y complementarán los canales de servicio existentes, lo cual favorecerá el incremento de la productividad y el fortalecimiento de la transparencia dentro del Instituto.

**Instancia técnica o ventanilla única**

La instancia técnica o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, quien es responsable del proceso de contratación del Servicio de Centros de Contacto (CCIMSS), así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el documento Anexo Técnico y que el Licitante asigne para la prestación del Servicio, materia del presente instrumento, durante su vigencia.

**Instancia administradora y requirente**

La instancia requirente y administradora de la Campaña de Bienestar Social es la Coordinación de Bienestar Social, dependiente de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales; en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor del Servicio de Centros de Contacto.

**Instancia ejecutora (Proveedor de servicios de Centros de Contacto IMSS)**

La instancia ejecutora de la Campaña Bienestar Social es el licitante ganador para la prestación del servicio del CCIMSS, durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

Por lo cual, el proveedor proporcionará la infraestructura necesaria descrita en el documento Anexo Técnico, además del hardware y software para el desarrollo de los servicios solicitados, así como las licencias de los sistemas informáticos para la realización del servicio. Lo anterior, no limitará al Instituto para incorporar las opciones y herramientas internas que considere necesarias para mejorar el flujo de atención y la medición de resultados.

**Descripción del Proceso**

El **PROVEEDOR** deberá desarrollar las actividades necesarias para realizar la atención de llamadas que reciba la Coordinación de Bienestar Social a efecto de conocer información sobre las prestaciones sociales que brinda el IMSS tanto a derechohabientes como al público general.

P

El **PROVEEDOR** deberá implementar los aplicativos, comunicaciones y las pruebas necesarias de validación de interface requeridas para el desarrollo con los requerimientos establecidos en la campaña denominada Bienestar Social, con la finalidad de que el servicio de inicio en la fecha establecida en el Anexo Técnico.

La comunicación general requerida entre en Centro de Contacto IMSS y los servicios y aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio para la campaña denominada Bienestar Social para los escenarios involucrados en dicho servicio son:

1. El proveedor en sus instalaciones deberá contar como un mínimo de tres estaciones de operador de carácter PS-I para el inicio del servicio, los cuales podrán ser incrementadas durante la vigencia del contrato a un máximo de siete operadores, enlace para proveer servicios de comunicación de datos y de telefonía (propiedad del proveedor) desde instalaciones y hasta estaciones de los PS-I que proporcione con la capacidad suficiente para manejar el tráfico de llamadas de entrada de las estaciones de trabajo requeridas.

2. El **PROVEEDOR** deberá instalar las líneas telefónicas a través del cual se proporcione la solución en telefonía que corresponda para entregar los servicios de voz, en las estaciones PS-I de sus instalaciones. Desde que inicie la operación del servicio será requisito indispensable que se ingrese al 01800 y se desborde la llamada hacia el inmueble antes indicado.

#### Servicios

Para la operación de la Campaña de Bienestar Social y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios por parte del proveedor del servicio de CCIMSS:

Al inicio de la operación se requerirá:

El **PROVEEDOR** deberá entregar los requerimientos funcionales como CRM, pantallas de captura, base de almacenamiento provistas al iniciar el contrato.

Los requerimientos son los siguientes:

- ✓ 3 operadores como mínimo y máximo 7 operadores PS-I;
- ✓ Aproximadamente 100 llamadas mensuales;
- ✓ Duración de la llamada no mayor a 30 minutos;
- ✓ Posibilidad de Transferencia a menú principal del 800;
- ✓ Recepción de llamada sólo es a través del IVR;
- ✓ Estaciones de trabajo para tres personas y posibilidad de crecimiento a 7;
- ✓ Se requerirá de un supervisor que cubra el mismo tiempo que la ventana de servicio, así como una hora más para enviar reportes;
- ✓ Las sillas y mobiliario, así como impresora y equipos de cómputo que se presente deberá estar en óptimas condiciones de funcionamiento.
- ✓ Buzón de Voz, y
- ✓ Mensaje que emita el IVR específico para la campaña de Bienestar Social.

Durante la vigencia del contrato es posible que se incremente los servicios para:

- Servicio llamadas entrada y salida (Call Blending).



### Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña Bienestar Social, se definirán de acuerdo con lo siguiente:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-I de Lunes a Viernes	09:00 a 17:00 horas

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Bienestar Social podrá modificar el horario establecido en este numeral, derivado de las necesidades de difusión, información o atención al público en general, previo acuerdo con el Proveedor y la Ventanilla Única.

### Capacidad operativa

La instancia administradora y requirente determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña Bienestar Social. Una vez en operación, las solicitudes de cambios o modificaciones en la plantilla deberán ser enviadas de forma oficial (mediante el correo electrónico institucional) por parte de la instancia administradora y requirente al Proveedor con copia a la Ventanilla Única (con base en el dimensionamiento, respecto a las llamadas recibidas o personalizadas), considerando lo siguiente:

- Número de posiciones a habilitar.
- Número de agentes a habilitar.
- Perfil y tipos de agentes requeridos.
- Días de operación.
- Horario de operación.

### Tipos de posiciones

La campaña contemplará para su atención posiciones de atención PS-I en una primera fase, y en una segunda fase evaluará continuar con PS-I o PS-P o una combinación.

### Posiciones Propias del Servicio (PSI)

El proveedor designará el espacio dentro de sus instalaciones a fin de operar la campaña Bienestar Social, siendo posible en una segunda etapa reubicar las posiciones de atención en cualquier área dentro del Instituto que opera alguna campaña del presente contrato.

Al inicio de las operaciones serán necesarias 3 (tres) posiciones PS-I que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, estas posiciones, serán las responsables de la atención de la campaña Bienestar Social en sus líneas de atención de difusión, información o atención a derechohabientes y público en general.

Asimismo, el proveedor proporcionará todos los recursos materiales, entre los que se incluyen mamparas o estaciones de trabajo, computadoras, diademas, en su caso, todo deberá permanecer en las instalaciones del proveedor. El Proveedor deberá proporcionar el personal correspondiente para el desarrollo de las actividades, es decir personal PS-I, el cual será aprobado en todo momento por el IMSS, previa revisión de su curriculum vitae, así como entrevista a los mismos por la Titular de la División de Cultura Física y Deportes.

### Flujos de atención o diagramas de interacción agentes – población objetivo

La Campaña de Bienestar Social brindará la difusión de información, atención y orientación a derechohabientes y público en general conforme a la operación o diagramas de interacción del



Centro de Contacto IMSS, la cual será establecida por la instancia administradora y área requirente del contrato.

### **Capacitación**

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña Bienestar Social mencionados en el Anexo Técnico, el Licitante deberá proporcionar la capacitación necesaria de su solución tecnológica al personal que el Instituto determine, a efecto de operar la campaña; de igual manera el Licitante deberá incluir en sus procesos de capacitación al Instituto:

- El uso de los componentes habilitadores y las herramientas de medición para determinar el cumplimiento de los Niveles de Servicio, entregando en todos los casos materiales de consulta y referencia.
- Durante la vigencia del Contrato y conforme lo requiera la campaña, el proveedor deberá proporcionar capacitación a los agentes conforme a la solicitud de la instancia administradora y requirente.
- Durante la vigencia del Contrato, la instancia administradora y requirente podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

### **Estrategias de atención**

Una estrategia en el marco de la Campaña Bienestar Social, se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica a derechohabientes y público en general. Por ello, podrán existir una o más estrategias implementadas o en operación dentro de la campaña.

Durante la vigencia del contrato de servicios de CCIMSS entre el IMSS y el Proveedor, la instancia administradora y requirente podrá incorporar, modificar y/o cerrar en todo momento, estrategias de atención, orientación y difusión de información, considerando la operación y presupuesto disponible.

### **Infraestructura tecnológica**

Las posiciones PS-I para la campaña Bienestar Social se ubicarán en instalaciones del proveedor. Por lo anterior, el Proveedor deberá considerar el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permitan habilitar esta funcionalidad conforme a lo establecido Anexo Técnico.

### **Instalaciones del proveedor**

La instancia administradora y requirente de la Campaña Bienestar Social, en caso de contingencia, podrá utilizar otras de las instalaciones del proveedor, por lo cual deberá contar con lo definido en el Anexo Técnico para el caso de contingencia.

### **Herramientas del CCIMSS**

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de CCIMSS, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña Bienestar Social.



### **Soporte Técnico**

El soporte técnico será de 09:00 a 18:00 horas, en los horarios fuera de los contemplados anteriormente, será vía remota a través de los medios de comunicación definidos en la matriz de escalamiento estipulada el Anexo Técnico.

### **Transparencia y Protección de datos personales**

El manejo de información deberá ir acorde con la política de privacidad establecida por el IMSS.

De igual forma, y con el objeto de garantizar que el licitante ganador únicamente utilizará dichos datos personales para la aplicación de las citadas encuestas de calidad dirigidas a los usuarios de los servicios de Bienestar Social, se establecen las siguientes medidas en materia de protección de datos personales a las que estará obligado el proveedor adjudicado a cumplir durante la prestación del servicio y aun concluyendo dicha prestación de servicio en el entendido que su incumplimiento dará lugar a la imposición de penas convencionales descritas en el documento Términos y Condiciones.

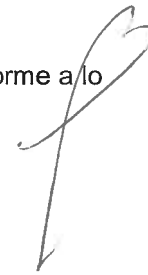
- 1) Utilizar únicamente los datos personales que le entregará el IMSS para estar en condiciones de realizar la aplicación de las encuestas de calidad vía telefónica dirigidas exclusivamente a los usuarios de los servicios de Bienestar Social.
- 2) Implementar medidas de seguridad conforme a la normatividad vigente, para asegurar la protección de los datos personales que le entregará el IMSS, así como para garantizar su integridad, confiabilidad, no alteración o acceso no autorizado.

De forma mínima el proveedor deberá implementar como medidas de seguridad las siguientes:

- 2.1 Que los datos personales que le entregará el IMSS sean resguardados en un solo servidor con acceso restringido mediante contraseñas de seguridad, al cual solo podrá acceder el empleado del proveedor que éste designe y cuyo nombre deberá informar por escrito al IMSS.
- 2.2 Implementar en los dispositivos que utilice al momento de aplicar las encuestas telefónicas el mecanismo que imposibilite al personal que materialmente realizará el levantamiento de las encuestas vía telefónica o bien al personal que lo supervisará, grabar por cualquier medio estos datos personales o efectuar un retiro no autorizado de los mismos.
- 3) Guardar confidencialidad respecto de los datos personales que le entregará el IMSS.
- 4) Suprimir de cualquier base o registro electrónico o escrito los datos personales que le haya entregado el IMSS una vez cumplida la relación contractual entre las partes.
- 5) Abstenerse de transferir en cualquier momento los datos personales que le entregará el Instituto, salvo en el caso de que el IMSS así lo determine por escrito.
- 6) Bloquear los puertos USB y de CD para evitar la sustracción de información.

### **Sistema de evaluación y monitoreo**

El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo y evaluación del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico.



### Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporte, administración, monitoreo y base de datos, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las llamadas atendidas por los agentes. El cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña Velatorios que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto.

El **PROVEEDOR** deberá proporcionar como parte de sus entregables mensuales la grabación de llamadas, así como la impresión de las consultas en el formato aprobado por el IMSS. En su caso, se podrá solicitar pantallas para visualizar a los operadores en su trabajo vía remota. El entregable diario consistirá que el supervisor de la campaña envíe al administrador las capturas de las llamadas recibidas.

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña Bienestar Social de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas no programadas durante la vigencia del contrato.

### Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

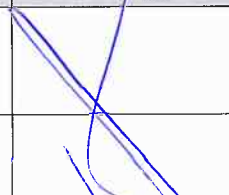
Una vez finalizado el Contrato entre el IMSS y el Proveedor de servicios de centros de contacto, deberá realizar la entrega conforme a lo estipulado en Anexo Técnico de dicho contrato durante la etapa de transición.

### Deductivas específicas para esta campaña.

En caso de que no se entregue el entregable físico para comprobar la prestación del servicio será del 1% sobre el monto total del contrato para esta campaña, por cada día de atraso

En caso de que no se entregue el informe diario a más tardar a las 11:00 horas del día siguiente hábil dentro del horario de labores, por cada hora de retraso será penalizara con el 0.1% sobre la facturación mensual. Esta recepción será por correo electrónico en la cuenta que el IMSS determine para ello.

### Firmas Campaña Bienestar Social

Instancia administradora y requirente	Nombre	Cargo	Firma
Coordinación de Bienestar Social	Lic. Lizeth Galván Cortés	Titular de la Coordinación de Bienestar Social	
	Lic. Elizabeth Barba Villafán	Titular de la División de Cultura Física y Deporte	