

APÉNDICE

Especificación Técnica para la Campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos a través del Centro de Contacto IMSS

Introducción

De conformidad con lo establecido en el Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, numeral 8.1.3.1., la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos tiene entre sus funciones, la de “Diseñar y coordinar las acciones con áreas institucionales, dependencias y entidades del sector público y privado, para el intercambio de experiencias y el desarrollo de programas en materia de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos” y “Proponer y ejecutar acciones de mejora a los procesos de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos”.

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 iteración 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.

En la actualidad se brinda atención telefónica en los siguientes servicios: informes y reservaciones de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos. Lo que se busca con el centro de contacto es que la información que se proporcione sobre estos temas sea homologada con una interacción electrónica de manera efectiva, afectiva, cálida y cordial con el público en general que demanda estos servicios.

Beneficios

- ✓ El Instituto podrá brindar continuidad a los servicios que ofrece a público en general, habilitando un importante medio de comunicación que permitirá satisfacer los requerimientos de los solicitantes.
- ✓ Orientar a derechohabientes, trabajadores, activos y pensionados del IMSS así como público en general sobre los trámites, servicios y beneficios con los que cuentan los Centros Vacacionales y la Unidad de Congresos.
- ✓ Proporcionar informes de manera inmediata y personalizada en materia de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.
- ✓ Incidir para que un mayor número de personas puedan acceder a esta prestación social.
- ✓ Optimizar los tiempos de respuesta para solicitudes de reservación, cancelación o diferimiento de estancias y/o eventos.
- ✓ Contar con herramientas que faciliten al público en general el acceso a los beneficios de estas prestaciones sociales.

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 de servicios de centros de contacto, 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 Centros Vacacionales y Unidad de Congresos es la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, dependiente de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales; En el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor de servicios de centros de contacto.

Instancia ejecutora (Proveedor de servicios de centros de Contacto)

La instancia ejecutora de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos es el licitante ganador para la prestación de servicios 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 de 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.

Servicios

Para la operación de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios por parte del proveedor de servicios de centros de contacto:

Al inicio de la operación se requerirá:

- Llamadas de entrada con agente PS-P
- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en inglés);
- Buzón de Voz.

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

- Llamadas de salida con Agentes PS-I
- Chat de atención a usuarios;
- Difusión de los servicios en redes sociales;
- Seguimiento de solicitudes mediante mensajes SMS;
- Campañas de difusión blaster;

Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, se definirán de acuerdo a lo siguiente:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-P (Inicio de contrato) de lunes a viernes	9:00 a 19:00 horas
PS-I (posible incremento) de lunes a domingo	8:00 a 20:00 horas

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos 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 de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos. 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-P y en una segunda fase PS-I.

Posiciones Propias del Servicio (PSP)

La instancia requirente y administradora cuenta con un espacio en el Instituto destinado a la difusión, atención y orientación al público en general de esta campaña. Por ello, se requiere habilitar en el espacio proporcionado por el Instituto en Avenida Cuauhtémoc número 330, colonia doctores (al interior de la Unidad de Congresos del CMN Siglo XXI) al inicio de las operaciones 10 posiciones PS-P que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, estas posiciones con personal que el Instituto asigne por sus propios medios, serán las responsables de la atención de la campaña Centros Vacacionales y Unidad de Congresos en sus líneas de atención, esto es:

- Informes
- Reservaciones
- Seguimiento a pagos
- Cancelaciones y modificación a reservaciones

Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.

Flujos de atención o diagramas de interacción agentes – población objetivo

La Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos brindará la difusión de información, atención y orientación al público en general conforme a los flujos de 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 de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, 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 de 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 de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos**, se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica al 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 centros de contacto 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-P para la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos en Instalaciones del Instituto al inicio de operaciones se ubicarán en el inmueble del IMSS ubicado en Avenida Cuauhtémoc número 330, colonia doctores (al interior de la Unidad de Congresos del CMN Siglo XXI).

Las posiciones PS-P deberán tener acceso tanto a la red de cómputo y datos del Instituto así como a la red del Proveedor, así mismo la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos requiere al inicio de operaciones y durante la vigencia del contrato, licencias de acceso remoto al sistema hotelero que indique el Instituto

Por lo anterior el Proveedor deberá considerar el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permitan habilitar esta funcionalidad conforme a lo establecido Apéndice señalado para éste fin.

Instalaciones del proveedor

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

Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de Centro de Contacto, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos.

Conectividad

[Firma manuscrita]

R

E

El Proveedor debe incluir el o los enlaces bidireccionales y en alta disponibilidad con nivel de servicio conforme a lo estipulado el Anexo Técnico, entre las instalaciones del Proveedor y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la campaña.

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

Toda información vinculada con esta Campaña es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales, de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico

Por lo anterior, el Proveedor deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña.

El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información señalados en el Anexo Técnico.

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 CCIMSS, 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 de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto.

Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega físicos, se describen en el Anexo Técnico.



Campaña	Reporte	Periodicidad			
		Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	Detalle de llamadas de acuerdo al medio de captación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Reporte de encuestas de satisfacción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Reporte de Niveles de Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Reporte de principales DID's de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Reporte de contactación de llamadas de salida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Histórico de las interacciones		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Bitácora estadística de correlación		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Análisis de comportamiento y estacionalidad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos 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.

Firmas Campaña de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos

Instancia administradora y requirente	Nombre	Cargo	Firma
Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas	Lic. Eulalia Méndez Monroy	Titular de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas	
	MTE. Yamy José Carrasco Monroy	Titular de la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos	 P.A.

