

## APÉNDICE

### Especificación Técnica para la Campaña Guarderías a través del Centro de Contacto IMSS

#### Introducción

El servicio de guardería del IMSS es una prestación fundamental para apoyar a la economía familiar y a la integración de las mujeres al mercado laboral formal. Es por ello que, en el marco del Acuerdo para el Fortalecimiento Económico y la Protección de la Economía Familiar anunciado por el Presidente de la República, el 12 de enero de 2017, el Director General del IMSS, Mikel Arriola, y el Presidente Enrique Peña Nieto presentaron un Paquete de Prestaciones Sociales para el Blindaje de la Economía Familiar, el cual incluye, entre otras, la expansión del servicio de guardería en 25,000 nuevos lugares e impartir el primer año de educación preescolar en guarderías a los niños de 3 a 4 años, lo que beneficia a más de 45,000 jefas y jefes de familia.

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: Quejas, Trámite de Inscripción, Sistema de Información y Administración Guarderías (SIAG) y Mecanismo de Participación Social. 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 los usuarios y peticionarios.

## **Beneficios**

- ✓ Proporcionar asesoría inmediata y personalizada a las mamás usuarias que deseen realizar trámites relacionados con el servicio de guardería.
- ✓ Incidir para que un mayor número de mamás usuarias utilice el Sistema del Trámite de Inscripción a Guardería por Internet (STIGI), reduciendo las inscripciones en sitio.
- ✓ Atender oportunamente las quejas de las mamás usuarias por presuntas irregularidades en la prestación del servicio de guardería.
- ✓ Brindar atención inmediata a todas las guarderías para garantizar el funcionamiento eficiente del SIAG.
- ✓ Alentar la participación activa de los padres y madres usuarios del servicio de guardería para mantener y contribuir a alcanzar los niveles más altos de calidad, seguridad y transparencia en el servicio de guardería.

## **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 del 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 Guarderías es la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales del IMSS, 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 Guarderías es el proveedor que designe el IMSS 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 Guarderías y sus estrategias, se deberá contar con los siguientes servicios por parte del proveedor de servicios de centros de contacto:

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

## Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña Guarderías será de lunes a viernes en los siguientes horarios:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
Sistema de Información y Administración Guarderías (SIAG)	De Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas
Quejas Mecanismo de Participación Social Trámite de Inscripción	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

La instancia administradora y requirente de la Campaña Guarderías podrá modificar los horarios establecidos en este numeral, derivado de las necesidades de difusión información o atención a la población objetivo, 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 Guarderías. 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,

### **Posiciones Propias del Servicio (PSP)**

La instancia requirente y administradora cuenta con un espacio en el Instituto destinado a la difusión, atención y orientación de la población objetivo de esta campaña. Por ello, se requiere habilitar en el espacio proporcionado por el Instituto en Tokio No 80 Piso 3 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 Guarderías en sus 4 líneas de atención, esto es:

- Sistema de Información y Administración Guarderías (SIAG)
- Quejas
- Mecanismo de Participación Social
- Trámite de Inscripción

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 Guarderías brindará la difusión de información, atención y orientación a su población objetivo conforme a los flujos de operación o diagramas de interacción del CCIMSS, 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 Guarderías, 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.



  
CH.

## **Estrategias de atención**

Una estrategia en el marco de la Campaña Guarderías, se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica a la población, solicitante del servicio. 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 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 Guarderías en instalaciones del Instituto al inicio de operaciones se ubicarán en el inmueble del IMSS ubicado en Tokio 80 3er piso, pudiendo ser modificada dicho lugar de operaciones, para lo cual el área requirente podrá solicitar la reubicación del CC IMSS Campaña Guarderías.

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 Guarderías requiere al inicio de operaciones y durante la vigencia del contrato, licencias de acceso remoto a equipos de cómputo que por razones operativas se encuentren fuera de la red LAN y WAN del Instituto, con el fin de proporcionar las asistencias remotas, que el área requiere y la misma operación de la Campaña Guarderías requiera.

Por lo anterior el Proveedor deberá considerar el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permitan habilitar esta funcionalidad conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.

## **Instalaciones del proveedor**

La instancia administradora y requirente de la Campaña Guarderías 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 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 Guarderías.

## **Conectividad**

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 en 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 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 Guarderías 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 Guarderías se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega físicas, se describen en el Anexo Técnico.

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

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña Guarderías 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 el Anexo Técnico de dicho contrato durante la etapa de transición.

### Firmas Campaña Guarderías

Instancia administradora y requirente	Nombre	Cargo	Firma
Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales del IMSS	Lic. Claudia Anel Valencia Carmona.	Titular de la Coordinación del Servicio de Guardería para el Desarrollo Integral Infantil.	
	Lic. Felipe de Jesús Chávez Arias.	Titular de la División de Monitoreo y Evaluación del Servicio de Guardería.	


