

APÉNDICE

Especificación técnica para la campaña de Denuncias ante el Órgano Interno de Control a través del Centro de Contacto IMSS.

Justificación

La Titular de la Secretaría de la Función Pública en su plan de trabajo estableció tres ejes rectores, dentro de los que destaca impulsar un Gobierno Moderno que trabaje por el bienestar de la sociedad, a través de acciones basadas en una organización y operación profesional e innovadora, planeada en arreglo a objetivos sociales y conocimiento especializado, eficiente en sus procesos y en el uso de los recursos materiales, humanos, financieros y de información.

Dentro de las acciones que ha implementado el Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social para mejorar los servicios que brinda a los derechohabientes del IMSS se encuentra la de digitalizar los trámites a través de **IMSS Digital**, con el objetivo de reducir las visitas de los derechohabientes a las instalaciones.

El Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social requiere del manejo y administración de un centro de contacto telefónico, que brinde atención a derechohabientes, patrones y usuarios en general en relación a probables irregularidades atribuibles a servidores públicos adscritos al IMSS, así como de personas físicas o morales por infracciones en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública y demás disposiciones en contratación pública.

Asimismo la experiencia acumulada por este Órgano Fiscalizador deja ver la necesidad de contar con infraestructura tecnológica que permita atender, gestionar y dar seguimiento de manera oportuna a las peticiones que presenta la ciudadanía relacionadas con los trámites y servicios que brinda el Instituto.

Dentro del marco jurídico de actuación se encuentra el artículo 93 de la **Ley General de Responsabilidades Administrativas en el que establece:**

*“**Artículo 93.** La denuncia deberá contener los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de Faltas administrativas, y podrán ser presentadas de manera electrónica a través de los mecanismos que para tal efecto establezcan las Autoridades investigadoras, lo anterior sin menoscabo de la plataforma digital que determine, para tal efecto, el Sistema Nacional Anticorrupción.”*

Así como el Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública:

***ARTÍCULO 99.-** Los titulares de las áreas de responsabilidades, auditoría y quejas de los Órganos Internos de Control tendrán respecto de las Dependencias, incluyendo sus órganos administrativos desconcentrados, las Entidades o la Procuraduría en la que sean designados, sin perjuicio de las que corresponden a los titulares de dichos Órganos, las facultades siguientes:*

III. *Los titulares de las Áreas de Quejas las siguientes:*

1. *Recibir las denuncias que se formulen por posibles actos u omisiones que pudieran constituir Faltas Administrativas cometidas por Servidores Públicos o Particulares por conductas sancionables, de conformidad con la Ley de Responsabilidades, incluidas las que deriven de los resultados de las auditorías practicadas por las autoridades competentes, o en su caso, de auditores externos;*

Instancia normativa o ventanilla única

La instancia normativa o ventanilla única es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, que es el área responsable del proceso de contratación del servicio de Centro de Contacto IMSS, así como del seguimiento y cumplimiento operativo y tecnológico descrito en el documento denominado Anexo Técnico y el presente Apéndice y la administración de los recursos que el Licitante asigne para la prestación del Servicio en referencia.

Instancia administradora y requirente

La instancia requirente y administradora de la Campaña Denuncias OIC es el Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor del servicio de Centro de Contacto IMSS.

Instancia ejecutora (Proveedor del servicio de Centro de Contacto IMSS)

La instancia ejecutora de la Campaña Denuncias OIC es el proveedor que designe el IMSS para la prestación de servicio de Centro de Contacto, 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.

Descripción del Proceso

El proveedor deberá de desarrollar las actividades necesarias para la realización de la atención de llamadas Inbound dirigidas al Órgano Interno de Control a efecto de levantar una queja o denuncia en contra de servidores públicos del IMSS.

La comunicación general requerida entre el Centro de contacto IMSS y los servicios y/o aplicaciones del Instituto que intervienen en el servicio para la campaña Denuncias ante el Órgano Interno de Control para cada uno de los escenarios involucrados en dicho servicio son:

- Enlace para proveer servicios de comunicación de datos y de telefonía (propiedad del posible proveedor) desde sus instalaciones y hasta las estaciones de los PS-I especializado o PS-P del Órgano Interno de Control, durante la vigencia del contrato, con la capacidad suficiente para manejar el tráfico de llamadas de entrada y salida de las estaciones de trabajo requeridas.
- El proveedor debe comprometerse a instalar las líneas telefónicas correspondientes y enlace de comunicaciones a través del cual proporcione la solución que corresponda para entregar los servicios en las estaciones PS-I especializado con opción a cambio a PS-P durante la vigencia del contrato, en el inmueble donde se ubique el Órgano Interno de Control.
- Estaciones de trabajo o work station provistas por el proveedor del tipo PS-I especializado con opción a cambio a PS-P durante la vigencia del contrato
- Mobiliario, previsto por el posible proveedor.
- Requerimientos funcionales, tales como CRM, pantallas de captura (mascara) base de datos, almacenamientos provistos por el proveedor.
- La base o bases de datos necesarias para proporcionar el servicio aquí descrito deberá ser instalado de forma centralizada en las instalaciones que el Instituto determine.
- Apego a políticas de manejo de información confidencial y de datos personales, de acuerdo a lo que describe los documentos Anexo Técnico y Términos y Condiciones, los cuales forman parte Integral de la propuesta Centro de Contacto IMSS.
- Apego a la entrega de información solicitada por el área requirente.

El Proyecto incluye de manera enunciativa más no limitativa:

- Work Station para PS-I especializado con opción a cambio a PS-P durante la vigencia del contrato.
- Work Station para PS-P supervision
- Horario de atención de 9:00 horas. a 18:00 horas de lunes a viernes en días hábiles, horario de la Ciudad de México.
- HT 60 minutos, tiempo máximo para esta campaña
- Posibilidad de Transferencia a menú principal del 800
- Percepción de llamadas solo a través del IVR incluyendo una opción propia para la atención de los servicios de la campaña Denuncias OIC ya sea por selección directa en el IVR, como por transferencia de las campañas.
- En caso de que una vez atendida la llamada en la campaña Denuncias OIC, se requiera continuar la llamada por parte del usuario o alguna otra de las campañas del Instituto deberá contar con la posibilidad de transferir la llamada a la campaña correspondiente, por lo que en cada campaña se le deberá facturar el tiempo ejercido real diferenciado el tiempo de IVR.
- Fuera de las ventanas de servicio o cuando estén ocupados todos los operadores de la campaña Denuncias OIC, el sistema debe permitir que el usuario grabe su mensaje a través del buzón de voz.
- Transferencia de llamadas entre todos los operadores o supervisores de la campaña Denuncias OIC que intervenga en la operación.

- La etiqueta que maneja el IVR será **“información para presentar una queja o denuncia en el Órgano Interno de Control, relacionada con actos de corrupción o faltas administrativas cometidas por servidores públicos del IMSS marque...”**
- El catálogo de calificaciones requerido en la aplicación de control de llamadas a efecto de identificación de estatus de llamada debe incluir los estatus de
 - Urgente
 - Trámite ordinario
 - Transferido a menú principal
- Cada vez que el operador reciba una llamada en la Campaña de Denuncias OIC, el sistema propuesto, ofertado e implementado por el posible proveedor, deberá desplegar la máscara de captura proporcionada por el Área de Quejas del Organo Interno de Control en el IMSS, a efecto de que se requirieran los datos correspondientes y se ejecuten las impresiones correspondientes a su solicitud.
- Las impresoras usadas para este servicio, serán proporcionadas por el proveedor y deberán ser configuradas en la aplicación que habilite para este servicio.
- El proveedor deberá habilitar en la CRM que proporcione, para captura y seguimiento las llamadas entrantes la siguiente máscara de captura con al menos los siguientes campos:



Datos personales

Folio de captura:

Llamada
[Seleccione...]

Tipificación
Linea Muda

Nombre:	
Dirección:	
CALLE	
COLONIA	
CP ESTADO [Seleccione...]	
[Seleccione...] :	
Teléfono móvil:	Teléfono fijo:
Correo electrónico:	

¿Contra qué servidor público presentas tu queja?

Unidad Médica: [Seleccione...]	Nombre(s):
Delegación: [Seleccione...]	
Sudelegación: [Seleccione...]	Cargo:
Otro:	

Narración de los hechos

Estando en:	El día	del mes:
En el estado de: [Seleccione...]	del año	siendo las: 00.00.00
Pasó lo siguiente:		
¿Cuenta con pruebas? [Seleccione...]		
Descripción del tipo de pruebas:		

"Los datos personales proporcionados serán protegidos en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y los Lineamientos de Protección de Datos Personales emitidos por el IFAI"

Impresión:

- Manejo de llamadas en espera: se atenderá como aquellos casos en que todos los agentes estén ocupados, la solución deberá considerar los siguientes mensajes y acciones:
- Dentro del horario de atención, deberá reproducir el siguiente mensaje “por el momento todos nuestros operadores se encuentran ocupados, favor de esperar un momento o bien puede dejar grabada su queja en el buzón de voz, con los siguientes datos:
 - Nombre
 - Teléfono o correo electrónico
 - Unidad médica o subdelegación
 - Narración de los hechos
- En caso de que la llamada se reciba fuera de horarios y días de atención, deberá reproducir el siguiente mensaje “nuestros horarios de atención son de lunes a viernes de 9 a 18 horas en días hábiles, por lo que usted puede dejar grabada su queja en buzón de voz, con los siguientes datos:
 - Nombre
 - Teléfono o correo electrónico
 - Contra que servidor público es su queja
 - Unidad médica o subdelegación
 - Narración de los hechos
- El proveedor en su solución ofertada deberá incluir la grabación de todas las llamadas
- El proveedor podrá proporcionar copia con número de folio consecutivo del formato de captura de las peticiones captadas durante la ventana de servicio

Consideraciones

Para facilitar la implementación de la comunicación descrita en el presente Apéndice, el Instituto designara personal para llevar a cabo reuniones técnicas con el personal que sea designado por el proveedor, mediante las cuales se comuniquen y revisen las reglas de negocio existentes para la implementación de la campaña Denuncias OIC, así como las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con sus servicios y/o aplicativos.

Medidas de Seguridad

Con la finalidad de salvaguardar la información crítica que se administra en esta campaña, el posible proveedor deberá habilitar su solución tecnológica en las Instalaciones del Instituto, ubicadas en Av. Revolución 1586 colonia San Ángel, utilizando los servidores de computo que proporcionara el Instituto, para lo cual el proveedores deberá ofertar toda la infraestructura relacionada con la solución, incluyendo licencias y pólizas de mantenimiento correspondientes.

El enlace de comunicaciones solicitado para este inmueble, permitirá al proveedor conducir el tráfico de llamadas y datos, permitiendo monitorear el estado de la salud de la infraestructura instalada, sin embargo, el proveedor no tendrá acceso al contenido de la base de datos de esta campaña y menos a las grabaciones de las llamadas.

Los respaldos de información (contenido en la base de datos de esta campaña y las grabaciones de llamadas) serán realizados por parte del personal del Instituto, bajo las premisas y capacitación determinadas por el proveedor.

Con el objeto de garantizar que el proveedor y personal PS-I especializados utilicen los datos e información exclusivamente para las funciones de servicio que les serán encomendadas, el proveedor presentara acta requirente la propuesta de medidas de seguridad de la campaña para la valoración y validación del Instituto.

Como mínimo, se deberá implementar las siguientes medidas

- Los datos personales que entregara el Instituto deben de ser resguardados con un solo servidor con acceso restringido, al cual solo podrá acceder el empleado del proveedor que designe y cuyo nombre deberá informar por escrito al Instituto
 - Las medidas antes mencionadas podrá ajustarse o incrementarse de acuerdo a las necesidades identificadas en la operación
- Todos los involucrados firmaran cartas responsivas

Almacenamiento, tratamiento y borrado seguro de información

El “posible proveedor” informara por escrito al instituto sobre los procedimientos, métodos y políticas a utilizar respecto del:

- Almacenamiento local
- Almacenamiento en servidores
- Almacenamiento en sistemas de copias de seguridad
- Almacenamiento en dispositivos externos
- Almacenamiento en cualquier otro medio que el proveedor determine

Asimismo una vez cumplida la relación contractual entre las partes, el proveedor, deberá realizar un borrado seguro de cualquier base, registros electrónico escrito o que contenga información o datos personales entregados por el Instituto, para lo cual informara por escrito para las acciones que fueron realizadas para eliminar / destruir tales registros.

En caso de incumplimiento por parte del proveedor el Instituto aplicara las medidas jurídicas necesarias para garantizar la protección de los datos, por lo cual el proveedor estará sujeto a la normatividad y legislación de los organismos reguladores establezcan en la materia.

Servicios y capacidad operativa detallada

- a) Instalación de 5 estaciones de trabajo PS-I especializado que incluyan silla, mesas de trabajo o mampara y equipo de cómputo con diadema con opción de crecimiento hasta 9 estaciones
- b) Instalación de 2 estaciones de trabajo para supervisión con características PS-I especializado
- c) Desarrollo de herramienta de Centro de Contacto que brinde el manejo y administración de llamadas, Mascara de Captura, mensajes SMS mediante registro electrónico de la información, que permita de manera electrónica y sistematizada generar indicadores estadísticos del servicio.

- d) Llamadas de salida a Teléfonos fijos y móviles, locales y larga distancia cuyo objetivo es establecer comunicación con los usuarios para proporcionar o requerir información respecto la atención brindada, así como a la dependencia.
- e) Instalación Buzón de voz
- f) Servicio de Mensajes de texto (SMS) que permita establecer comunicación por medio de mensajería escrita que pueda establecerse a través de internet y sistemas de comunicación móvil.
- g) Acceso a páginas Web gubernamentales que permita a los agentes realizar consultas sobre trámites y normatividad para un mejor servicio.
- h) Mascara de Captura en la cual se asigna un número de folio consecutivo.
- i) Impresora a través de la cual los agentes especializados cuentan con la impresión de la solicitud proporcionada por el proveedor.
- j) Instalación de dos servidores de trabajo en este OIC.
- k) Cableado a las unidades de trabajo.
- l) Cableado para dos supervisores inmediatos
- m) Instalación de tres pantallas de seguimiento.
- n) Reportes mensuales del servicio.

Capacitación

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de las campañas mencionados en el Anexo Técnico, el Licitante deberá proporcionar la capacitación necesaria de su solución tecnológica al personal que PS-I especializado que operara 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.

Herramientas del Centro de Contacto

El Proveedor deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos del servicio de Centro de Contacto IMSS, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña Denuncias OIC.

Soporte Técnico

El soporte técnico será dentro de la ventana de servicio de 09:00 a 18:00 horas en las instalaciones del Órgano Interno de Control o vía remota en los casos en que el administrador así lo solicite.



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.

Reportes Mensuales

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 Denuncias OIC los cuales se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega, se describen en el Anexo Técnico.

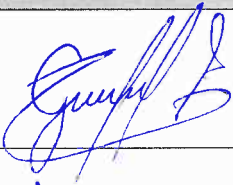
Reportes Denuncias OIC	
Detalle de llamadas de acuerdo al medio de captación.	
Reporte de encuestas de satisfacción.	
Reporte de Niveles de Servicio.	
Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera.	
Reporte de errores o problemas en la operación de los sistemas del Instituto, desglosados por campaña.	
Reporte de principales DID's de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamadas.	
Reporte de contratación de llamadas de salida.	
Reporte de tiempos de Conexión de usuarios PS-I	
Reporte de disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto.	
Reporte de no disponibilidad de acceso a la infraestructura y aplicaciones de los Centros de Contacto.	
Histórico de las interacciones.	
Bitácora estadística de correlación.	
Análisis de comportamiento y estacionalidad.	
Reporte de rotación mensual del personal para la campaña OIC	

Lo anterior, sin limitar a la instancia administradora y requirente de la Campaña Denuncias OIC de solicitar al Proveedor aquellos reportes y consultas que considere necesarias.

Finalización, Transición y/o Migración de los Servicios

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

Firmas de verificación y aceptación de servicios Campaña Denuncias OIC

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el IMSS	Lic. María Guadalupe Vargas Álvarez Coordinadora Regional Centro del Órgano Interno de Control en el IMSS	
	Lic. Ricardo Jiménez Yáñez Coordinador de Programas del Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el IMSS	