

## APÉNDICE

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

#### 1 Introducción

Al cierre de 2016, en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) existían 3.2 millones de pensionados al amparo de la Ley del Seguro Social, que en su mayoría eran personas de 60 años y más (86.8%). Por su parte, hasta 2015, 3.2 millones de pensionados debían acudir al menos dos veces por año a realizar la comprobación de supervivencia y continuar recibiendo el pago de la pensión, lo cual se traducía en 6.4 millones de visitas en más de mil 300 ventanillas de clínicas y otras instalaciones del Instituto.

En 2015, el IMSS implementó el Programa de Mejora para la Comprobación de Supervivencia con el objetivo de mejorar la atención hacia los pensionados a través de la simplificación del proceso de comprobación de supervivencia mediante canales no presenciales y el uso de las tecnologías de la información. Sin embargo, no se contaba con la información personal de los pensionados necesaria para realizar confrontas masivas dentro del Instituto y con entidades públicas que permitieran una mayor oportunidad en la detección de fallecimientos. Particularmente, se identificó la necesidad de contar con la Clave Única de Registro de Población (CURP) de todos los pensionados.

En el marco de dicho programa se realizaron acciones que permitieron la homologación y actualización de datos de los pensionados. Lo anterior, fue la base para otorgar el beneficio de no comprobar supervivencia de manera presencial a la población pensionada que contara con una CURP válida ante el IMSS. Por ello, en marzo de 2016, se implementó la "**Campaña Pensionados en Centros de Contacto del IMSS (CCIMSS)**" ante la necesidad de contar con un mecanismo institucional para atender, orientar o difundir información a la población pensionada que gozaba de dicho beneficio, así como para notificar aquellas personas que hasta el momento no habían actualizado sus datos sobre el proceso para realizarlo.

Desde entonces, la campaña se consolidó como un mecanismo del IMSS para comunicar información relevante a los pensionados. Particularmente, mediante la implementación de nuevas estrategias de difusión de información y orientación, entre las cuales se encuentran la migración de pensionados de Banco Azteca (BAZ) a otros bancos, y recientemente, el retiro de recursos del SAR para personas adultas mayores de 65 años.

La Campaña Pensionados ha operado a través de los siguientes servicios:

- Recepción de llamadas (inbound) para orientación en temas de pensiones.
- Contacto con pensionados a través de llamadas personalizadas.
- Mensajes personalizados a través del servicio de respuesta de voz interactiva (IVR).

## **2 Objetivo**

Atender, orientar o difundir información a la población pensionada al amparo de la Ley del Seguro Social, a la población solicitante de una pensión y/o aquella población relevante para el Instituto, mediante la Campaña Pensionados en el centro de contacto del IMSS.

## **3 Lineamientos**

### **3.1 Cobertura**

La Campaña Pensionados tendrá cobertura nacional.

Si dicha campaña lo requiere, el Instituto solicitará al Licitante oriente los esfuerzos de los medios de captación asignados, a implementar el contacto a los pensionados que residen en el extranjero a fin de orientarles y difundirles información relevante sobre su pensión.

### **3.2 Población Objetivo**

La población pensionada al amparo de la Ley del Seguro Social, la población solicitante de una pensión y/o aquella población relevante para el Instituto.

### **3.3 Derechos y obligaciones de la población objetivo, los cuales serán el eje rector de atención de la Campaña Pensionados**

#### **Derechos**

La población objetivo tiene derecho a recibir por parte del centro de contacto del IMSS, particularmente por parte de los agentes designados por el Licitante para la atención de dicha campaña:

- Un trato digno, respetuoso, equitativo y sin discriminación alguna.
- Recibir orientación y atención de manera clara y oportuna.
- Atención y orientación sin costo y sin ningún tipo de condicionamiento no contemplado en la normativa vigente.
- Recibir atención y orientación sin condicionamiento en materia electoral.
- Seguridad sobre la reserva y privacidad de sus datos personales conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

#### **Obligaciones**

- Proporcionar bajo protesta de decir verdad, la información que se les requiera de acuerdo a la mecánica de operación que el área requirente y administradora del contrato para la Campaña Pensionados indique.

### **3.4 Instancias participantes**

#### **3.4.1 Área técnica o ventanilla única**

El área 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.

#### **3.4.2 Área requirente y administradora**

El área requirente y administradora de la Campaña Pensionados es la Coordinación de Prestaciones Económicas adscrita a la Unidad de Prestaciones Económicas y Salud en el Trabajo de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales del IMSS, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el Licitante de servicios de centros de contacto.

#### **3.4.3 Licitante (Proveedor de servicios de centros de Contacto)**

El Licitante de la Campaña Pensionados es el proveedor que designe el IMSS para la prestación de servicios de centros de contacto, durante la vigencia del Contrato establecido para dichos fines.

Por lo cual, el Licitante 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.

## **4 Mecánica operativa**

### **4.1 Servicios**

Para la operación de la Campaña Pensionados y sus estrategias, se deberán contar con los siguientes servicios por parte del Licitante de servicios de centros de contacto:

Al inicio de la operación se requerirá:

- Llamadas de entrada y salida con Agentes Básicos o Estándar (PS-I).
- 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 incrementen los servicios:

- Llamadas de entrada y salida con Agentes Especializados (PS-P)
- Servicio de llamadas robotizadas, mensajes de voz (Blaster).
- Servicio de Chat.
- Servicio de Mensajes de Texto (SMS).
- Servicio de Redes Sociales.
- Servicio de Correos Electrónicos.

## 4.2 Especificaciones de los Servicios

### 4.2.1 Llamadas con Agentes Básicos o Estándar (PS-I)

El tiempo promedio de las llamadas en minutos (AHT) con Agentes PS-I será establecido por el área requirente y administradora de manera mensual en conjunto con el proveedor del servicio, de acuerdo a la estrategia vigente. De lo contrario aplicará una deductiva conforme a lo establecido en el documento Términos y Condiciones.

### 4.2.2 Llamadas con Agentes Especializados (PS-P)

Una vez que el personal PSI determine que la petición del usuario excede su capacidad, deberá transferirlo a usuarios PS-P o al área correspondiente. Asimismo, el tiempo promedio de las llamadas (en minutos) con Agentes PS-P será establecido por el área requirente y administradora y en caso de no cumplirse, aplicará una deductiva conforme a lo establecido en el documento Términos y Condiciones.

### 4.2.3 Buzón de voz

El proveedor proporcionará los datos de los peticionarios que se hayan comunicado a la Campaña Pensionados fuera de horario de servicio (establecido en el numeral 4.3.1) al día vencido.

## 4.3 Proceso de operación

### 4.3.1 Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña Pensionados será el siguiente:

<b>Lunes a viernes</b>	8:00 a 20:00 horas
<b>Sábados, domingos y días festivos</b>	8:00 a 14:00 horas (sólo en caso requerido y autorizado por el Instituto y Administradores de campaña)
<b>Fuera de horario de servicio (ventana de servicio)</b>	Habilitar comunicación Buzón de voz

El área requirente y administradora 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 Licitante y la Ventanilla Única.

#### **4.3.2 Capacidad operativa**

El área requirente y administradora determinará el número de posiciones y agentes inscritos en la plantilla de la Campaña Pensionados. 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 del área requirente y administradora al Licitante 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.

#### **4.3.3 Tipos de posiciones**

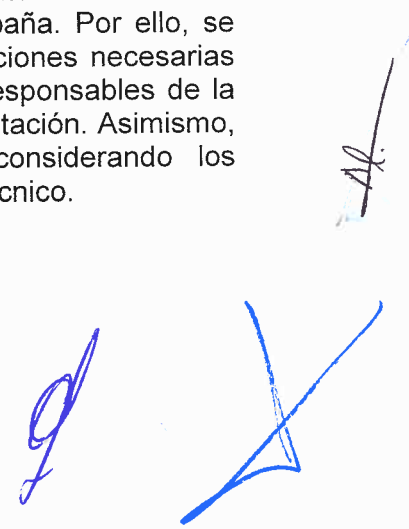
##### **4.2.4.1 Posiciones de Servicio Informativo (PS-I) o PS-I Especializado**

La Campaña Pensionados deberá contar con 15 posiciones PS-I proporcionadas por el Licitante al inicio del servicio, pudiendo actualizarse durante la vigencia del contrato en coordinación con el proveedor del servicio, las mismas incluirán estaciones de servicio y componentes habilitadores de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, estas posiciones serán responsables del primer nivel de atención en los diferentes medios de captación, atención y orientación conforme al Anexo Técnico.

##### **4.2.4.2 Posiciones Propias del Servicio PS-P.**

La Campaña Pensionados contará con 5 posiciones PS-P proporcionadas por el Licitante, los cuales serán solicitados por el área requirente y administradora pudiendo actualizarse durante la vigencia del contrato en coordinación con el proveedor del servicio, las mismas incluirán estaciones de servicio y componentes habilitadores de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, estas posiciones serán responsables del segundo nivel de atención en los diferentes medios de captación, atención y orientación conforme al Anexo Técnico.

El área 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, las posiciones necesarias PS-P que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores responsables de la atención de segundo nivel en los diferentes medios de atención y orientación. Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Licitante considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.





#### **4.3.4 Tipos de agentes**

##### **4.3.4.1 PS-I Básico o estándar o PS-I Especializado**

Son responsables de la atención en el primer nivel y de conducir adecuadamente cada llamada telefónica con amabilidad y respeto (se sugiere la utilización del protocolo descrito en el Anexo A del presente documento). Asimismo, deberán solucionar las solicitudes de servicio conforme las necesidades de difusión de información, atención y orientación, definidas por el área requirente y administradora.

La plantilla de agentes PS-I para la Campaña Pensionados deberá ser validada y capacitada por el Instituto, al menos 5 días antes del inicio de la operación.

##### **4.3.4.2 PS-P Especializado**

Son responsables de la atención en el segundo nivel y de conducir adecuadamente cada llamada telefónica con amabilidad y respeto. Asimismo, deberán solucionar las solicitudes de servicio conforme las necesidades de difusión de información, atención y orientación, definidas por el área requirente y administradora.

La plantilla de agentes PS-P para la Campaña Pensionados deberá ser validada y capacitada, al menos 5 días antes del inicio de la operación.

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

La Campaña Pensionados brindará la difusión de información, atención y orientación a su población objetivo conforme a los flujos de operación o diagramas de interacción que establezca el área requirente y administradora, los cuales deberán ser seguidos y atendidos por parte de los agentes inscritos en dicha campaña con previa capacitación.

##### **4.3.6 Capacitación**

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido en el presente Apéndice, se deberá proporcionar la capacitación necesaria a los agentes inscritos en la Campaña Pensionados (básicos-estándar y/o especializados) por parte del Licitante y del área requirente y administradora, considerando además de lo descrito en el Anexo Técnico lo siguiente:

- En 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 Licitante deberá proporcionar capacitación a los agentes conforme a la solicitud del área requirente y administradora.
- Durante la vigencia del Contrato, el área requirente y administradora podrá implementar la capacitación necesaria para fortalecer la implementación de las estrategias actuales, o en su caso, de nuevas estrategias a implementar.

#### **4.3.7 Intercambio de bases de datos**

Durante la vigencia del contrato de servicios de CCIMSS, el área requirente y administradora y el Licitante podrán intercambiar bases de datos. Para dicho intercambio, se deberá establecer una plataforma segura y proporcionar al Instituto un usuario y contraseña para su descarga conforme a lo indicado en el Anexo Técnico.

#### **4.3.8 Incorporación, modificación y cierre de estrategias**

Una **estrategia en el marco de la Campaña Pensionados**, se define como la necesidad de atención, orientación y difusión de información específica a la población pensionada, solicitante de una pensión o aquella relevante para el Instituto. 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 Licitante, el área requirente y administradora podrá incorporar, modificar y o cerrar en todo momento, estrategias de atención, orientación y difusión de información, considerando la operación y presupuesto disponible.

### **4.4 Requerimientos al Licitante**

#### **4.3.1 Infraestructura tecnológica**

Las posiciones PS-I y los agentes PS-P en Instalaciones del Instituto se ubicarán en el piso 1 del inmueble del IMSS ubicado en Toledo 21, o donde el Instituto lo determine, los cuales deberán tener acceso tanto a la red de cómputo del Licitante, así como a la red de datos del Instituto. Para ello, el Licitante deberá considerar el equipamiento de seguridad perimetral (Firewalls) que permitan habilitar esta funcionalidad conforme a lo establecido Anexo Técnico.

#### **4.3.2 Instalaciones del Licitante**

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

#### **4.3.3 Herramientas del Centro de Contacto**

El Licitante deberá cumplir con lo especificado en los requerimientos de Centro de Contacto, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones del área requirente y administradora de la Campaña Pensionados.

#### **4.3.4 Conectividad**

El Licitante 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 Licitante y el Instituto, para recibir las llamadas que atenderán los agentes y asegurar la continuidad operativa de la campaña.

## **5 Soporte Técnico**

El soporte técnico será de 8:00 a 21:00 horas (incluyendo sábado, domingo y días festivos). 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.

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

Toda información vinculada con la Campaña Pensionados es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

El Licitante propondrá al Instituto medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas que permitan proteger los datos personales de los proporcionados contra daño, pérdida, alteración, destrucción, o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Algunas de las medidas de seguridad en protección de bases de datos mínimas son las siguientes:

- Los datos personales proporcionados por el Instituto, serán resguardados en un solo servidor con acceso restringido mediante contraseñas de seguridad, al cual sólo podrá acceder el empleado del Licitante que designe.
- Implementar medidas de seguridad para que el agente telefónico o bien el personal que lo supervisará, no puedan reproducir por ningún medio, los datos personales o efectuar un retiro no autorizado de los mismos.
- Implementar protocolos de revisión aplicables a los empleados del Licitante al momento de retirarse de sus instalaciones para asegurar que no lleven consigo copia escrita o en medio electrónico, que contenga los datos personales antes mencionados.

Por lo anterior, el Licitante 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 Licitante 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.

## **7 Evaluación, monitoreo y reportes**

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

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



## 7.2 Reportes

El Licitante 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 Pensionados que permita elaborar y diseñar grupos de trabajo, supervisor, horario, DID del número telefónico, así como otros grupos a definir por parte del Instituto.

Campaña	Reporte	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Pensionados	1. Reporte de Consulta de Temas IMSS		📁		
	2. Detalle de llamadas de acuerdo al medio de captación			📁	
	2.1 Reporte Origen de la Llamada		📁		
	6. Reporte de encuestas de satisfacción			📁	
	7. Reporte de Niveles de Servicio	📁			
	8. Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de espera	📁			
	13. Reporte de principales DID's de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamadas				📁
	16. Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-P		📁		
	26. Reporte de llamadas y AHT por Agente	📁			
	26. Reporte de llamadas y AHT-OUT por Agente	📁			
	Reporte Contador de IVR	📁			
	Reporte Marcación Outbound	📁			
	Seguimiento Call	📁			

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

## 8 Enfoque de Derechos Humanos

Con el objetivo de generar las condiciones necesarias para el acceso equitativo en términos de disponibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios de centros de contacto de la Campaña Pensionados, se implementarán mecanismos que hagan efectivo el acceso a la información, atención y orientación.

Asimismo, se fomentará que las personas responsables de la operación de la Campaña Pensionados y el Licitante, promuevan, respeten, protejan y garanticen el ejercicio efectivo de los derechos humanos de la población objetivo, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, brindando en todo momento un trato digno y de respeto a la población objetivo, con apego a los criterios de igualdad y no discriminación.




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

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

### Anexo A “Protocolo para dar un buen trato a pensionados, derechohabientes o usuarios de la Campaña Pensionados”

#### 1. Saludar

- Saludar antes que la otra persona
- Utilizar la frase: “Buenos días/tardes/noches mi nombre es \_\_\_\_\_ del Instituto Mexicano del Seguro Social, ¿Cómo puedo apoyarle?”
- Hablar de usted y procurar dirigirse a la persona por su nombre y/o apellido.

#### 2. Escuchar

- Prestar atención en la interpretación.
- Mostrar sensibilidad de acuerdo a la situación que enfrenta la persona.
- Evitar interrupciones personales mientras se atiende o se escucha (celular, comida, etc.)

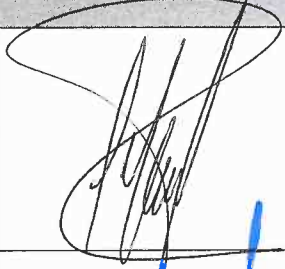
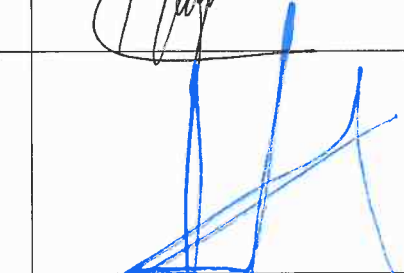
#### 3. Responder

- Utilizar lenguaje claro y sencillo que la persona pueda entender.
- Evitar el uso de sobrenombres para dirigirse a la persona.
- No generar falsas expectativas
- Si no se conoce la información, canalizar con la persona o área adecuada.
- Asegurarse de que la persona cuente con toda la información que se le pueda proveer, antes de despedirse.
- Preguntar “¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle?”

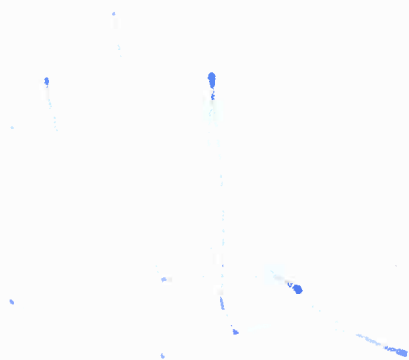
### Protocolo para tratar con personas que están molestas:

1. **No tomar personal la situación.**
2. Ofrecer una disculpa Institucional utilizando la frase “A nombre del instituto, le ofrezco una disculpa”.
3. Preguntar lo necesario para saber la razón de la molestia.
4. Parafrasear (repetir con otras palabras) la razón de la molestia para transmitir empatía a la persona.
5. Actuar con sensibilidad de acuerdo a la reacción de la persona. (No reír o sonreír si la persona está molesta).
6. Proporcionar opciones de solución y dar seguimiento.
7. Despedirse amablemente utilizando la frase “Buenos días/tardes/noches, estoy para atenderle”.

### Firmas Campaña Pensionados

Instancia administradora y requirente	Nombre	Cargo	Firma
Coordinación de Prestaciones Económicas	Lic. Manuel Andrés Ruiz Maciel.	Titular de la Coordinación de Prestaciones Económicas	
	Lic. Humberto Vazquez Orozco.	Titular de la División de Pensiones	



## MEMORANDO INTERNO

Fecha: 18 de julio de 2017.

**Para: Ing. Carlos Rincón Domínguez**  
**Titular de la División de Telecomunicaciones**

**De: Titular de la División de Pensiones**

Hago referencia al proceso de contratación del Servicio de Centros de Contacto del IMSS, y en seguimiento a las reuniones de trabajo que se han llevado a cabo en el Anexo de Telecomunicaciones, para la revisión, lectura y firma del Anexo Técnico, Apéndices por Campaña y documento de Términos y Condiciones, relativos al contrato plurianual por 18 meses 2018 – 2019.

Al respecto, remito el documento **Apéndice de la Campaña Pensionados**, debidamente firmado, en el cual se especifican las necesidades operativas y los tipos de servicios requeridos para la Campaña de Pensionados, los esquemas de atención a usuarios, el equipamiento, así como otras definiciones importantes para ser consideradas por el licitante del Servicio de Centros de Contacto.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

**Atentamente,**

**Lic. Humberto Vázquez Orozco**





