

## **APÉNDICE**

### **Especificaciones Técnicas para la Campaña de Planificatel a través del Servicio de Centros de Contacto IMSS**

#### **Introducción**

El 15 de diciembre de 1996 la “SGCONAPO” y el “IMSS” celebraron un Convenio de Colaboración con el objeto de crear y operar el sistema de atención telefónica de información y orientación en materia de planificación familiar, denominado Programa Línea de Atención Telefónica de Planificación Familiar “PLANIFICATEL”, con el fin de contribuir a garantizar el derecho de las personas a decidir de manera libre, responsable e informada el número y espaciamiento de sus hijos.

La campaña Planificatel es un servicio de Orientación al público en general sobre temas de planificación familiar, derivados del convenio de colaboración con el Consejo Nacional de Población, dependiente de la Secretaría de Gobernación;

Como parte de los logros del convenio celebrado en 1996, se ofreció información y consejería adecuada y comprensible en materia de planificación familiar la cual promovió esta práctica como una estrategia efectiva para mejorar la calidad de vida de las familias; facilitó el acceso de las personas y las parejas a los servicios de planificación familiar; contribuyó a prevenir embarazos no deseados, no planeados o de alto riesgo; reforzó y amplió las acciones de diversificación de métodos anticonceptivos modernos, facilitando su acceso a la población rural; extendió la cobertura de los servicios de planificación familiar a las comunidades indígenas, de acuerdo con sus percepciones y preferencias; promovió el ejercicio responsable de la sexualidad y contribuyó a prevenir enfermedades de transmisión sexual, entre otras.

#### **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 Centros 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 Proveedor asigne para la prestación del Servicio en referencia.

#### **Instancia administradora y requirente**

La instancia requirente y administradora de la Campaña de Planificatel es la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, en el marco y vigencia del contrato establecido entre el Instituto y el proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS.

## **Instancia ejecutora (Proveedor del servicio de Centros de Contacto IMSS)**

La instancia ejecutora de la Campaña de Planificatel es el proveedor que designe el IMSS para la prestación de Servicio de Centros de Contacto IMSS, 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 Planificatel y sus estrategias, se deberá contar con los siguientes servicios por parte del proveedor del Servicio de Centros de Contacto IMSS:

- El número de contacto para la Campaña Planificatel será 01800 624 64 64 ó el que el Instituto determine, para lo cual el Proveedor deberá gestionar el traspaso del número telefónico 01800 y DID pertenecientes al Instituto con los que actualmente opera la campaña Planificatel del Servicio de Centros de Contacto IMSS, para su utilización durante la vigencia del contrato, devolviendo la posesión de los mismos al termino del mencionado contrato, los números 01800 y DID.
- Inicio del proyecto con 1 estación de trabajo con los componentes habilitadores descritos en el Anexo Técnico, pudiendo variar el número de estaciones para los agentes de atención de esta campaña durante la vigencia del contrato.
- Llamadas de entrada (Inbound) con Agentes Especializados (PS-I Especializado), que serán ubicados en las instalaciones del proveedor.
- Servicio de navegación en IVR (Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en ingles)
- Buzón de Voz.

### **Días y horario de prestación del servicio**

El horario del servicio para la Campaña de Planificatel será:

Atención	Horario de Atención
De lunes a viernes	8:00 a 18:00 horas
Sábados y domingos	8:00 a 14:00 horas

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Planificatel podrá modificar los horarios establecidos en el punto anterior, 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 de Planificatel. 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.

## **Tipo de posiciones**

La campaña contemplará para su atención posiciones de atención PS-I Especializados, las cuales están configuradas y descritas en el Anexo Técnico. Asimismo, se deberán habilitar dichas posiciones por parte del Proveedor considerando los requerimientos técnicos e informativos necesarios conforme al Anexo Técnico.

## **Capacitación**

A fin de cumplir en tiempo y forma con el objetivo establecido para la puesta en marcha de la campaña Planificatel, mencionados en el Anexo Técnico, el Proveedor 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 Proveedor 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 Centros de Contacto IMSS, descritos en el Anexo Técnico, así como a las

especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña de Planificatel.

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

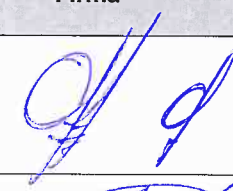
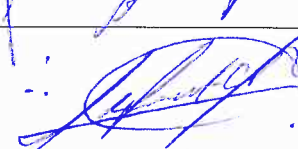
Campaña	Reporte	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Planificatel	Detalle de llamadas de acuerdo al medio de captación			☐	
	Reporte de Niveles de Servicio	☐			
	Reporte de Porcentaje de llamadas e interacciones enviadas a tiempo de	☐			
	Reporte de principales DID's de llamadas recibidas / emitidas, tanto por				☐
	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 de Planificatel 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 del Servicio de Centros de Contacto IMSS, 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 Planificatel.

Instancia administradora y requirente	Nombre	Firma
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional.	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.	
	Mtra. Patricia Cobilt Catana, Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.	
	C. Carlos Rincón Domínguez, Titular de la División de División de Telecomunicaciones.	