

APÉNDICE

Campaña Velatorios IMSS

Especificación Técnica para la Campaña Velatorios IMSS 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. y 8.1.3.2., la División de Velatorios tiene entre sus funciones, la de “Proponer proyectos de convenios y mecanismos de coordinación institucional con dependencias y entidades, así como con el sector privado en materia de velatorios y servicios funerarios”, “Proponer y ejecutar acciones de mejora a los procesos del servicio de velatorios” así como “Validar los contenidos de información para la promoción de los servicios funerarios en velatorios IMSS”.

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 interacción 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 de servicios funerarios. Lo que se busca con el Centro de Contacto IMSS es que la información que se proporcione sobre estos temas sea homologada de manera efectiva, afectiva, cálida y cordial con el público en general que demanda estos servicios.

Beneficios

Con este servicio el Instituto podrá brindar una mejor calidad y calidez por la continuidad a los servicios que ofrece a sus usuarios, habilitando un importante medio de comunicación que permitirá satisfacer los requerimientos de los solicitantes, mediante la siguiente campaña:

- ✓ **Velatorios IMSS:** Orientación a derechohabientes, trabajadores, activos y pensionados del IMSS así como público en general sobre los trámites, servicios y beneficios con los que cuentan los Velatorios del Instituto.
- ✓ Proporcionar informes de manera inmediata y personalizada en materia Servicios Funerarios.
- ✓ Contar con un canal de comunicación entre el Instituto y la población usuaria.
- ✓ Evitar costos de transporte o traslado a personas que soliciten orientación o servicios.
- ✓ Ampliar los canales no presenciales de los servicios que ofrecen los Velatorios IMSS.
- ✓ Recibir asesoría especializada por parte de los agentes del Call Center para presentar e iniciar una experiencia agradable ante una situación difícil para el usuario.
- ✓ Acortar los tiempos de respuesta.

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 documentos 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 Velatorios 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 IMSS)

La instancia ejecutora de la Campaña Velatorios 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 Velatorios 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:

- Servicio de navegación en IVR (Servicio de Respuesta de Voz Interactiva por sus siglas en inglés).
- Llamadas de entrada con Agentes PS-I.
- Buzón de Voz.
- Transferencia de llamadas.

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

- Chat de atención a usuarios.
- Servicio llamadas entrada y salida (Call Blending).

Días y horario de prestación del servicio

El horario del servicio para la Campaña Velatorios, se definirán de acuerdo a lo siguiente:

Plataforma de Atención en IVR	Horario de Atención
PS-I de Lunes a Viernes	08:00 a 20:00 horas
PS-I Sábados y Domingos	08:00 a 14:00 horas
PS-I Días Festivos	08:00 a 14:00 horas

La instancia administradora y requirente de la Campaña de Velatorios 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 Velatorios. 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-I en una primera fase, y en una segunda fase evaluar continuar con PS-I o PS-P o una combinación.

Posiciones Propias del Servicio (PSI)

El proveedor designará el espacio dentro de sus instalaciones a fin de operar la campaña Velatorios, siendo posible en una segunda etapa reubicar las posiciones de atención en cualquier área dentro del Instituto que opera alguna campaña del presente contrato.

Al inicio de las operaciones serán necesarias 3 posiciones PS-I que incluyen estación de servicio y componentes habilitadores de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico, estas posiciones, serán las responsables de la atención de la campaña Velatorios en sus líneas de atención, esto es:

- Informes
- Servicios Funerarios

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 Velatorios 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 Velatorios, 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 Velatorios, 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 CCIMSS 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-I para la campaña de Velatorios se ubicarán en instalaciones del proveedor.

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

Instalaciones del proveedor

La instancia administradora y requirente de la Campaña Velatorios en caso de contingencia, podrá utilizar otras de 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 CCIMSS, descritos en el Anexo Técnico, así como a las especificaciones de la instancia administradora y requirente de la Campaña Velatorios.

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

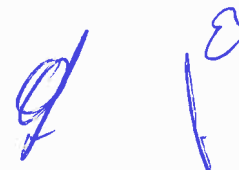
El Proveedor deberá proporcionar un sistema de monitoreo y evaluación del servicio conforme a lo señalado en el Anexo Técnico.












Reportes

El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del 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 Velatorios 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 Velatorios se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega físicos, se describen el Anexo Técnico.

Campaña	Reporte	Periodicidad			
		Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
Velatorios	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 espera				
	Reporte de principales DID's de llamadas recibidas / emitidas, tanto por número de llamadas como por minutos de llamadas				




Campaña	Reporte	Periodicidad			
		Diario	Semanal	Quincenal	Mensual
	Reporte de contactación de llamadas de salida				
	Reporte de tiempos de conexión de usuarios PS-I				
	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 Velatorios 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 Velatorios

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	
	Lic. Jonathan Karim Romo Santoyo	Titular de la División de Velatorios	