

ANEXO 1

"ATENCIÓN INTEGRAL A ADULTOS MAYORES"

Objeto del Servicio

Brindar atención a los Adultos Mayores en las Sedes de Atención que se establezcan en los lugares seleccionados por "SEDESOL", suministrando la infraestructura así como el desarrollo y configuración de la herramienta automatizada para la ejecución de los procedimientos a que se refiere la Cláusula Primera del Convenio, con excepción de los incisos D) y E).

Servicios

Los servicios que prestará "LA UAEM" los definirá "SEDESOL" de acuerdo a lo siguiente:

1. Incorporación al Esquema de Inclusión Financiera.
2. Comprobación de Supervivencia.
3. Mantenimiento al Padrón de Beneficiarios.
4. Servicio de Atención Telefónica del Programa Pensión para Adultos Mayores.

1. Mecánica Operativa

Para la prestación de los servicios mencionados en los numerales 1, 2 y 3 "SEDESOL" proporcionará a "LA UAEM", la Microplaneación o requerimiento respectivo, los cuales podrán ser actualizados conforme a las necesidades de la operación

La entrega de los insumos la realizará "LA UAEM" en los puntos estratégicos de la República Mexicana conforme la distribución que establezca "SEDESOL".

Para acreditar la entera satisfacción del inicio de la prestación del servicio a cargo de "LA UAEM", "SEDESOL" dará el visto bueno en cada Sede de Atención, por el cumplimiento del requerimiento establecido en la Microplaneación, en cada una se levantará un acta de apertura que contenga la descripción de los componentes previstos, la cual deberá ser firmada por el personal de "SEDESOL" y de "LA UAEM".

El acta de apertura se requisitará durante el mes en que inicia la operación de cada Sede de Atención.

Al concluir la operación de cada sede se levantará un acta de cierre en donde se haga constar el retiro de los componentes y la entrega del archivo documental de "LA UAEM" a la "SEDESOL".

Para el caso de deficiencias en la prestación del servicio, "SEDESOL" hará del conocimiento de "LA UAEM" las problemáticas presentadas para su atención inmediata.

El horario en que se debe prestar el servicio en las Ventanillas es de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, con excepción de aquellas que por circunstancias especiales determinen las Delegaciones de la "SEDESOL" y los días inhábiles que establezca el calendario oficial.

Por lo que respecta al numeral 4, "LA UAEM" prestará este servicio conforme al requerimiento que realice "SEDESOL" y se adecuará a las necesidades y disponibilidad presupuestal de "SEDESOL".

Los Procedimientos de atención a beneficiarios en las ventanillas de atención del Programa Pensión para Adultos Mayores que utilice "LA UAEM", serán los dispuestos por "SEDESOL" a través de la Dirección de Implementación Operativa.

2. Infraestructura

"LA UAEM" proporcionará la infraestructura necesaria para la ejecución de los servicios en campo y de los sistemas tecnológicos, en función de las características particulares donde se realice la atención y el tipo de servicio que se brindará en cada caso, la afluencia esperada y las condiciones físicas de los lugares, conforme a la Microplaneación y/o Requerimiento definido por "SEDESOL".

VENTANILLA

El equipamiento estándar de cada ventanilla, es el siguiente:

2.1 Mobiliario General de la Ventanilla

- Módulo Independiente
- Stand
- Lap Top
- Conectividad Móvil o Fija
- Impresora Térmica
- Rollos para impresora Térmica
- Notebook
- Silla Secretarial
- Garrafrones de 19 lts de agua
- Vasos para tomar agua
- Dispensador de Agua
- Botiquín médico
- Señalamientos
- Módulo de Asistencia del personal
- Línea telefónica con diadema Smartphone
- Adaptador de 4 USB
- Biominis para acceso al sistema

2.2 Incorporación

- Módulo Independiente
- Computadora de escritorio
- Stand
- Lap-top
- No-Break
- Silla Secretarial
- Silla Desplegable
- Lector de Huella Biométrica
- Scanner
- Impresora láser de escritorio
- Mesa para impresora
- Cámara Web
- Tóner
- Lector de Código de Barra
- Archivero Grande
- Teclado con lector de tarjeta
- Hojas bond tamaño carta

2.3 Comprobación de Supervivencia

- Silla secretarial
- Silla plegable
- TPV
- Stand
- Cajas de Archivo Muerto

2.4 Trámites y Aclaraciones

- Computadora de escritorio
- Lap-Top
- Stand
- No-Break
- Módulo Independiente
- Silla secretarial
- Silla plegable

Suministrar los consumibles para la realización de la comprobación de supervivencia y la notificación que se entregue al beneficiario, siendo los siguientes:

- a) Rollos térmicos para la TPV
- b) Hojas Blancas de Papel Bond tamaño carta

3. Servicio de Automatización de Procesos (Sistema)

“LA UAEM” actualizará los cambios en el padrón, proporcionados en los tiempos y con los cortes determinados por “SEDESOL”.

Para la ejecución del programa, el sistema cuenta con la infraestructura operativa fundamental de la operación correcta de las ventanillas:

Desde el punto de vista tecnológico, el sistema se conforma por los siguientes elementos:

Servidor DGAGP: Es el equipo donde reside la base de datos operativa dentro de “SEDESOL”. Existe un enlace dedicado entre este servidor y la infraestructura central del sistema.

Servidor UAEM: A través de este socio tecnológico el sistema implementado en las sedes de atención es capaz de obtener resultados de la confronta, así como corroborar el éxito en la toma de huella digital durante el proceso operativo.

Infraestructura “Sedes de Atención”: En esta infraestructura reside la aplicación web que atiende al sistema, así como la base de datos sobre la que operan. Es importante mencionar que todas las bases de datos consideradas en este modelo de infraestructura operativa mantienen una sincronización constante y directa de la información que almacenan. De esta manera es posible operar siempre con la información completa y oportuna en todas las ventanillas de forma simultánea. La carga es distribuida de forma homogénea entre dos servidores web, asegurando la disponibilidad del sistema en todo momento.

En caso de identificar fallas en la operación de los sistemas, el responsable de la ventanilla deberá levantar un reporte a la mesa de ayuda que proporcione “LA UAEM”.

Entregables mensuales:

Durante los primeros cinco días hábiles de cada mes, "LA UAEM" entregará a "SEDESOL" para su validación y autorización a través de las Direcciones de Área que corresponda, la información siguiente:

Por conducto de la Dirección de Implementación Operativa

- Informe mensual que contenga el detalle y el número de ventanillas previstas en la Microplaneación, número de ventanillas que operaron, que no operaron y las causales por las que esto sucedió.
- Informe mensual que por Ventanilla contenga el detalle y la cantidad de equipamiento, mobiliario, personal y consumibles previstos en la Microplaneación y cantidad y detalle del equipamiento, mobiliario, personal, consumibles que fueron proporcionados por "LA UAEM".

Por conducto de la Dirección de Padrones

- Informe mensual por Sede de Atención que contenga el detalle, cantidad y tipo de trámites.
- Integrar y generar archivos de manera diaria referente a los movimientos transaccionales con la información solicitada asociada a una ventanilla (Comprobaciones de supervivencia, enrolamientos y confrontas).
- De conformidad con lo anterior, los informes generados deberán presentarse mes con mes, y hasta el término de la vigencia del presente Convenio; en ellos deberá reflejarse el comportamiento de los avances en los trámites realizados en las Sedes de Atención.
- Manual de usuario para utilizar el sistema de operación de las ventanillas.
- Manual técnico de los sistemas.

Entregable final:

"LA UAEM" entregará a "SEDESOL" para su validación y autorización a través de la Dirección de Padrones, la información siguiente:

- "LA UAEM" proporcionará a "SEDESOL" un respaldo de la base de datos histórica y la generada durante la vigencia del presente Instrumento respecto a todos los trámites generados en las ventanillas.

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL PROGRAMA PENSIÓN PARA ADULTOS MAYORES

Antecedentes

Se considera como un aspecto relevante para la atención a los adultos mayores respecto al Programa Pensión para Adultos Mayores, contar con la continuidad del servicio de orientación telefónica que les permita aclarar dudas y conocer información relativa al mismo.

Este servicio consiste en proporcionar a la ciudadanía en general, un Centro de Atención Telefónica a través de un número 01800 gratuito para los que llaman.

Justificación

La Secretaría de Desarrollo Social requiere de un Centro de Atención Telefónica para atender las llamadas recibidas por medio de un servicio 01 800, referentes al Programa Pensión para Adultos Mayores.

Objetivo

Brindar un servicio de atención de primer nivel (información y orientación) respecto a los requisitos de incorporación y permanencia en el Programa; ubicación de sedes de atención y canalización al segundo nivel (aclaraciones y quejas).

Características del Servicio

La Secretaría de Desarrollo Social requiere un Centro de Atención Telefónica que será atendido por personas capacitadas para brindar el servicio con la calidad y calidez que merecen los adultos mayores. En particular orientado a brindar información y orientación (1er nivel) respecto a los requisitos de incorporación y permanencia en el Programa; ubicación de sedes de atención y canalización al 2do nivel.

En caso de que los requerimientos incluyan aclaraciones o quejas, se les orientará para que se comuniquen al Área de Atención Ciudadana de la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios (2do Nivel), para ello es necesario contar con un aplicativo en el cual se generará un número de folio que permitirá dar seguimiento a la llamada del ciudadano, así como el registro de la información básica para contactarlo y conocer su requerimiento.

Horario de operación para el Centro de Atención Telefónica (1er nivel) es el siguiente

Lunes a Viernes de 09:00 a 21:00 horas.

Sábados y domingos de 09:00 a 19:00 horas.

Aplicación

El Centro de Atención Telefónica cuenta con una herramienta de gestión, captura y atención de las llamadas recibidas en el 01800 asignado; el cual incluirá un modulo de captura, donde se registren los siguientes datos:

- personales del usuario del servicio: nombre completo, separando nombre propio y apellidos, teléfonos de contacto (indicando si son celulares o fijos), domicilio, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo y país de nacimiento.
- del requerimiento: calificación de la llamada, descripción, respuesta otorgada, fecha, hora y ejecutivo de atención.

Al finalizar la captura crea un número de turno, que se proporciona al solicitante en caso de transferencia a 2do nivel. Al ingresar el número de turno se tiene acceso a la información previamente guardada por el 1er nivel para brindar un mejor servicio sin tener que solicitar los datos de nueva cuenta.

Reportes

Estadísticas del servicio a día vencido, se entregarán los siguientes reportes diarios vía electrónica al Área de Atención Ciudadana de la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios:

- Consolidado de llamadas
- Codificación de llamadas por entidad y municipio o delegación.

Infraestructura Tecnológica

Descripción	UAEM
IP-PBX	IP-PBX, hardware basado en servidores con arquitectura HP BladeSystem de última generación para procesamiento de voz y con plataforma softswitch provisto por Oracle bajo el producto CCA 8.1.3 interconectados a través de una red Gigabit utilizando arquitectura abierta para su expansión. Los enlaces pueden ser Análogos, E1, T1 e ISDN. Las funcionalidades de un teléfono convencional como tomar y realizar llamadas externas o internas con pre-identificación, realizar hasta 8 interacciones en conferencia, transferencias transparentes, llamada en espera etc., son habilitadas en nuestro sistema a través de una sola interface visual Call Control. Los agentes pueden interactuar con un cliente desde el centro de contacto, sitios remotos (a través de una línea análoga convencional) o a través de una Red Amplia WAN o Internet.
ACD	<p>Distribución de llamadas en forma inteligente, con el ACD de inConcert se configura cómo distribuir las llamadas al agente mejor preparado para cada caso, proveyéndole toda la información relevante del cliente y su contexto de navegación en el IVR.</p> <p>Integración del Centro de Atención a Sistemas de Información, inConcert permite integrar datos de clientes, distribuidos a través de diversos sistemas de la empresa, en una única pantalla de atención, brindando un punto de acceso unificado a toda la información necesaria para resolver en la primera llamada.</p> <p>Apoyo y coaching en tiempo real. La función de chat privado de inConcert permite que el agente consulte con su supervisor mientras habla con el cliente. A su vez, el supervisor puede monitorizar la llamada y, al mismo tiempo, proveer sugerencias de atención vía chat al agente.</p> <p>Guion de diálogos dinámicos. Ayudará a los agentes con una guía de diálogo dinámico que se adapta a cada fase de la atención de su cliente, permitiéndoles avanzar paso a paso hacia la resolución de la llamada.</p>

CTI	Computer Telephony Integrated CTI. Permite a un agente la pre-identificación del usuario con base al ANI o un identificador único definido. Transferencia transparente de llamadas incluyendo la información relevante de la llamada y el contacto hasta el momento de la transferencia e incluso permitiendo a cualquier agente la consulta de la información histórica de las interacciones del contacto independientemente del canal por el que fueron realizadas.
IVR	Interactive Voice. Response IVR Permite la Automatización de gestión de llamadas entrantes y salientes, los menús dinámicos según el perfil del cliente y datos de la llamada, Múltiples IVRs en un mismo servidor e-mail y SMS a demanda desde el IVR. Soporta tecnologías de vocalización de texto (TTS) y reconocimiento automático de voz (ASR). Acceso a bases de datos mediante ODBC.
WEB	Web Chat con ruteo inteligente. Encola, Rutea y distribuye sesiones de chat basado en reglas de negocio. Esta capacidad incluye adicionalmente web push y web collaboration.
Supervisión y Monitoreo	Capacidades de supervisión y "coaching" basadas en browser. Acceso a todas las funciones de supervisión en la web ya sea en forma local o remota a través del internet, como: escucha pasiva intervención en la conversación grabación de llamadas revisión de pantallas de agentes comunicación con el agente vía chat
Grabación	Grabación de llamadas. Una conversación puede ser grabada en forma automática, en demanda o aleatoria. Contamos con la capacidad de etiquetar cada grabación de modo que pueda ser guardada y recuperada de forma ágil por fecha, hora, agente y ANI.
Predictivo	Opción de llamadas predictivas/preview integrada para manejo de campañas de outbound de telemarketing, televentas. Análisis progresivo de la llamada: No atiende, Tono de ocupado, Fuera de Servicio, Soporta manejo dinámico de múltiples husos horarios.
Valores Agregados	Configuración de mensajes fijos y variables, análisis progresivo de la llamada y detección de contestador automático. Cuenta con herramienta de administración web para la administración de configuración de mensaje, importación y administración de contactos, segmentación de listas de llamadas, reciclado de listas de llamadas, estadísticas y reportes.

Supervisión / Monitoreo Remoto

El servicio contratado incluye Interface de Supervisión que permite monitorear a los ejecutivos de atención, con esta aplicación se puede supervisar a los ejecutivos desde cualquier computadora conectada al Centro de Atención Telefónica sobre la red local o bien sobre Internet, iniciar una sesión de chat, revisar remotamente la pantalla y tomar el control de la pantalla del ejecutivo junto con las aplicaciones que estén en uso en su estación de trabajo.

Recursos Humanos

"LA UAEM" asegura que todo el personal seleccionado cuenta con experiencia en atención a quejas y asesoría vía telefónica de cuando menos 6 meses y capacitados en un esquema especializado de atención, que comprenda desde la inducción, manejo de objeciones y etiqueta telefónica, hasta el dominio de la aplicación informática para el registro de la información.

La supervisión es responsabilidad por parte de "LA UAEM" respecto de todo el personal asignado a la prestación de los servicios, tomando en cuenta la recomendación de 1 supervisor por cada 20 ejecutivos con el objetivo de garantizar al 100% la funcionalidad del servicio, así mismo designará un líder de proyecto el cual mantendrá un estrecho contacto con el personal designado por "SEDESOL" y asistirá a las juntas de coordinación semanal.

Entregables:

Con una periodicidad diaria y concentrado mensual, "LA UAEM" proporcionará en medio magnético e impreso, un reporte de las actividades realizadas, para su análisis y validación por conducto de la Dirección de Vinculación y Concertación Social.

Dicho reporte deberá contener, por lo menos:

- Número de llamadas recibidas.
- Número de llamadas no atendidas.
- Número de llamadas atendidas efectivamente.
- Número de ejecutivos conectados en el horario de prestación del servicio.
- Evaluaciones de calidad del servicio, así como de los operadores que lo proporcionaron.
- Separación de llamadas por tema (información general, quejas, denuncia, etc.).
- Reporte de telefonía (que incluya cantidad de llamadas recibidas y duración).

"SEDESOL" y "LA UAEM" firmarán un acta mensual de aceptación, en la que conste la validación y conformidad de los entregables presentados, 5 días hábiles posteriores a la entrega. El Acta estará firmada por quienes suscriben el presente Anexo 1.

Enteradas "SEDESOL" y "LA UAEM" del contenido y alcance del presente Anexo 1, lo firman por duplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 07 de enero de 2015.

POR "SEDESOL"


LIC. ULISES BENJAMÍN DURÁN VALLEJOS
DIRECTOR DE IMPLEMENTACIÓN
OPERATIVA


ING. ABEL RAMÍREZ FIGUEROA
DIRECTOR DE PADRONES


LIC. AMADO GUALBERTO TREVIÑO
TORRES
DIRECTOR DE VINCULACIÓN Y
CONCERTACIÓN SOCIAL

POR "LA UAEM"


ING. ORLANDO GRAJALES ALARCÓN
COORDINADOR DE PROYECTOS
ESTRATÉGICOS


C.P. DAVID EDUARDO ACEVEZ
HERNÁNDEZ
ENCARGADO DEL ÁREA DE SEGUIMIENTO
DE CONVENIOS


ING. PIOQUINTO MAURICIO GUADARRAMA
VÁZQUEZ
RESPONSABLE TÉCNICO DEL PROYECTO