

ANEXO “1”

Especificaciones Técnicas del Centro de Atención Telefónica “RUV” Call Center

Versión 1.0 CONTENIDO

1. Especificación del Servicio

- I. Descripción General**
- II. Diseño Conceptual**
- III. Funcionalidad**
 - a) Tipos de Usuario**
 - i. Internos
 - ii. Externos
 - b) Tipos de Acceso**
 - i. Teléfono
 - ii. Computadora
 - c) Medios**
 - i. Telefonía
 - ii. Internet
 - d) Tipos de Contacto**
 - i. Llamadas de voz por medio de Teléfono, Webphone, Web Call & Call Back
 - ii. Chat
 - iii. Forma electrónica
 - iv. E-mail
 - e) Servicio Automatizado**
 - i. IVR
 - f) Servicio de llamadas de salida**
 - a) Efectuar y registrar encuestas de servicio y calidad
 - g) Campañas de difusión**

- h) **Servicio Personalizado**
 - i. Agentes de 1er Nivel
 - ii. Supervisores
 - iii. Recursos Tecnológicos y Escalamiento a Especialistas de 2do Nivel
 - iv. Estadísticas

- i) **Herramienta de Gestión y Ayuda**
 - i. Funcionalidad (Operación)
 - ii. Definición de términos
 - iii. Flujo de atención
 - iv. Scripts
 - v. Base de Conocimiento

- j) **Grabación de Calidad**
- k) **Flexibilidad de Funcionalidad**

iv. **Características del Servicio**

- a) Ventana de Atención
- b) Disponibilidad del Servicio
- c) Implantación del Servicio
- d) Especificaciones Técnicas
 - i. Requerimientos de Infraestructura

- e) **Conectividad**

- f) **Seguridad de la Información**
 - i. Aplicaciones
 - ii. Base de conocimientos
 - iii. Estadísticas y Configuraciones

v. **Perfil de la Empresa**

- a) Referencias
- b) Ubicación y Espacio

vi. **Operación**

- a) Auditorias y Control de calidad
 - i. Auditorias
 - ii. Control de Calidad
 - iii. Espacio Físico
- b) Indicadores de Servicio y Niveles de Servicio
- c) Reportes

2. Recursos Humanos

- I. Contratación y Responsabilidad del Personal
- II. Perfil del Personal
(Perfil del Asesor Telefónico
Perfil del supervisor de operación
Perfil del supervisor de calidad)
- III. Capacitación
- IV. Monitoreo y Calidad

3 Consideraciones

4 Vigencia del Contrato

5 Forma de pago

1.- Especificación del Servicio

I. Descripción General

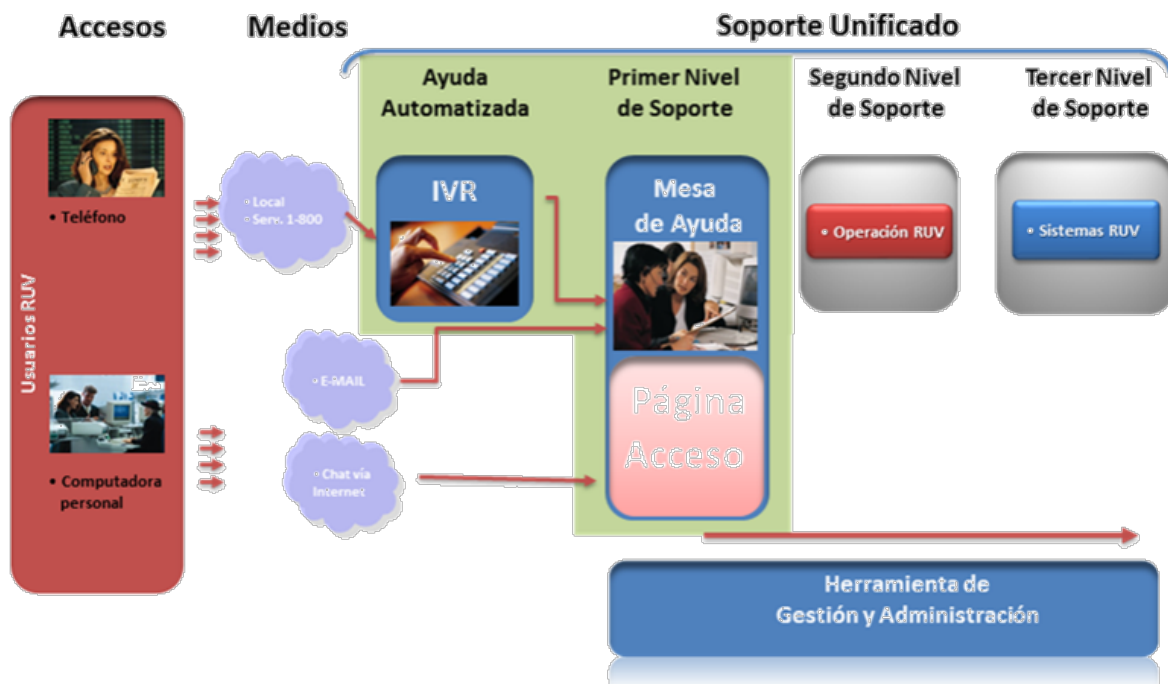
El RUV requiere de un proveedor que le proporcione los servicios de un Centro de Ayuda, Soporte y Calidad, para la atención a contactos (Llamadas de Voz, Chat de Texto, e-mail y SMS) generados por los usuarios externos que requieran soporte para la atención de dudas en los procesos de operación de nuestras áreas sustantivas, en el uso de los sistemas y aplicaciones, soporte en el parque informático y reporte de fallas.

Es necesario evaluar el tiempo de respuesta de cada caso, así como contar con

retroalimentación del usuario final y contar con una evaluación de la atención de servicio desde la respuesta de la llamada, hasta la resolución del caso. Se tiene que implantar un proceso para el seguimiento a incidencias recurrentes.

II. Diseño conceptual

Se ha determinado un diseño para la atención a contactos generados por los usuarios Externos y Usuarios Internos del RUV, el cual consta de accesos telefónicos y por web, atención automatizada en IVR y portal, atención personalizada con herramientas de gestión y administración. El siguiente diagrama muestra el diseño conceptual de la solución.



La funcionalidad sombreada en verde deberá ser proporcionada por el proveedor.

Service Desk (Mesa de Ayuda)

- Ser el único punto de contacto para clientes y usuarios
- Facilitar la restauración normal del servicio dentro de los niveles y prioridades establecidas, minimizando el impacto al negocio.
- Detectar con mayor facilidad puntos de mejora en los servicios proporcionados en TI.
- Optimizar procesos y procedimientos que permitan reducir los tiempos de

solución y el correcto escalamiento de los mismos.

- Detectar posibles problemas y dedicar el tiempo que sea necesario para la solución de los mismos.
- Tener un control de los elementos de que sean parte de la infraestructura para detectar cualquier cambio que se haya generado.
- Destacar necesidades de capacitación para los clientes.
- Proporcionar a la administración información y recomendaciones para la mejora del servicio.

III. Funcionalidad

El proveedor deberá de tener la capacidad para soportar las siguientes funcionalidades:

a) Tipos de Usuario

i. Internos

Es el personal que trabaja en el RUV que se encargará de la atención a las solicitudes de los usuarios como un segundo nivel de atención después del propio punto de contacto. El personal interno de RUV dará respuesta a dudas, así como aclaración de procesos y en su defecto un tercer nivel que se encargará de solucionar las fallas en los sistemas o corrección en las aplicaciones para solucionar la solicitud de los usuarios externos.

ii. Externos (Procesadores Externos)

Son usuarios de los sistemas y herramientas del RUV, tales como oferentes o desarrolladores de vivienda, unidades verificadoras, Bancos, entre otros, que trabajan con el RUV para apoyar a las tareas de las áreas sustantivas. Estos procesadores requieren soporte y ayuda en la ejecución de sus tareas diarias ya sea en la descripción o aclaración de un proceso o en el uso de alguna aplicación del RUV.

b) Tipos de Acceso

i. Teléfono

Los usuarios externos podrán comunicarse vía telefónica al Centro de Ayuda y Soporte del proveedor desde la red pública telefónica a través de un número 800

y/o número local.

ii. Computadora

Los usuarios podrán acceder al centro de atención desde una computadora conectada a Internet utilizando Sesiones de Chat y formatos electrónicos.

c) Medios

i. Telefonía

El RUV cuenta con un número 01 800 el cual será dirigido a las líneas telefónicas del proveedor y con esto llegar al centro de Ayuda y Soporte del proveedor, este número será propiedad del RUV y pondrá retirarlo en el momento que así lo requiera. El pago de este servicio lo hará el RUV directamente a la compañía Telefónica. En caso de requerirse se podrá integrar un número adicional como parte del servicio y administración desde el centro de servicio con una sesión al iniciar el servicio y retorno al término del contrato.

El proveedor deberá proporcionar las troncales públicas con las que proporcionará el servicio, dichas troncales deberán ser las suficientes para cubrir las necesidades del servicio solicitado y cumplir con los niveles de servicio especificados.

Deberá existir la capacidad necesaria para que el proveedor genere y administre ese número 01800, es decir, sea un número o servicio propiedad del call center que pueda dar al RUV como parte del servicio.

El proveedor tendrá que tener la capacidad de hacer llamadas de salida con el fin de obtener encuestas de calidad enfocadas a medir la calidad en el servicio, así como también realizar encuestas para medir la imagen del RUV.

ii. Internet

El RUV cuenta con un enlace a Internet a través del cual se pueden consultar información en la dirección portal.ruv.org.mx

El proveedor deberá proporcionar las direcciones públicas en Internet que el RUV colocará en su portal para poder acceder los servicios WEB de las aplicaciones del proveedor.

d) Tipos de Contacto



i. Llamadas de Voz por medio de Teléfono, Webphone, Web Call & Call Back

Todas las llamadas de voz de los procesadores llegarán directamente al centro de atención del proveedor y serán atendidas en primera instancia por un IVR.

ii. Chat

Los contactos tipo Chat de texto se ingresarán a través de una liga ubicada en el portal del RUV. Esta liga solamente enviará al contacto a una dirección pública en Internet del proveedor. El proveedor tendrá la responsabilidad de controlar la sesión de Chat de texto cumpliendo con los niveles de servicio especificados en la sección niveles de servicio. Este contacto deberá ser contestado por los agentes de primer nivel en línea. (Este servicio puede o no instalarse para la operación, pero el proveedor debe contar con lo necesario para su instalación en cualquier momento).

iii. Forma Electronica

Los procesadores externos y usuarios internos que hagan una consulta desde el portal, podrán enviar una solicitud de ayuda y soporte a través de la opción de forma electrónica ubicada en diferentes secciones del portal de RUV.

El RUV pondrá una liga en su portal en las diferentes secciones que requieran de

este servicio. Las ligas enviarán el contacto a una dirección pública en Internet, en donde estén las formas electrónicas que proporcione el RUV.

iv. E-mail

Los contactos tipo E-mail se ingresarán a través de una liga ubicada en el portal del RUV. Esta liga solamente enviará al contacto a una dirección pública en Internet del proveedor. El proveedor tendrá la responsabilidad de resolver el e-mail cumpliendo con los niveles de servicio especificados en la sección niveles de servicio. Este contacto deberá ser enviado a una cola de atención de e-mail y será atendido fuera de línea.

El proveedor deberá realizar las configuraciones necesarias para la priorización de atención de los contactos recibidos de acuerdo al tipo, en donde el RUV definirá el orden de atención de los contactos en la operación.

Todos los correos electrónicos deberán poder ser medidos en cantidad y tiempo de respuesta de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

En RUV se consideran actualmente la atención de 2 cuentas de correo electrónico, la primera para asesoría directa a los usuarios, así como soporte a sus problemas. La segunda cuenta es complementaria y solo funciona como un buzón electrónico a donde el usuario pueda enviar información complementaria a un incidente o ticket previamente generado.

e) Servicio Automatizado

i. IVR

El 100% de llamadas telefónicas deberán ser atendidas por menús dentro de un sistema automático de audio respuesta (IVR), donde los menús deberán filtrar las llamadas y canalizar a aquellas que así lo requieran a un asesor telefónico. El menú será definido por RUV y podrá ser modificado las veces que sea necesario sin costo adicional.

Los servicios que el IVR ofrecerá son:

- 1.** Información fija de procedimientos.
- 2.** Mensajes dinámicos masivos por falla de aplicación o información general

(capaces de ser instalados en minutos por contingencias probables en los sistemas).

3. Reportes estadísticos de volumen y tipo de contactos.

f) Servicio de llamadas de salida

Alcance del Servicio

El alcance del servicio de llamadas de salida consistirá en lo siguiente:

a) Efectuar y registrar encuestas de servicio y calidad

El proveedor deberá ofrecer un servicio de llamadas de salida mediante operadores, para realizar las encuestas con el monitoreo de calidad en el servicio, mismas que versarán sobre preguntas otorgadas por El RUV las cuales podrán modificarse a solicitud del RUV con 1 día hábil de anticipación al inicio de la campaña. El proveedor entregará la información recopilada con las características que determine el RUV, para que la misma lleve a cabo los análisis requeridos.

Este monitoreo se podrá realizar en cualquier momento que el RUV lo requiera conforme a los máximos y mínimos establecidos en las presentes especificaciones. Los máximos y mínimos de la campaña de salida pueden ser acumulables durante la vigencia del contrato. El RUV notificará al proveedor las características específicas de las campañas de salida con dos semanas de anticipación. Los precios pactados de manera inicial en su propuesta económica para la campaña de salida permanecerán vigentes durante la vigencia del servicio.

g) Campañas de difusión

El proveedor deberá ofrecer un servicio de llamadas con un mensaje pregrabado para la difusión de los servicios del RUV. El RUV definirá los lineamientos necesarios para el desarrollo y uso de los mensajes correspondientes para las campañas del RUV por lo que EL PROVEEDOR ganador deberá asegurar su uso adecuado y manejo por parte de su personal.

h) Servicio Personalizado

El Proveedor tendrá la capacidad de asignar números telefónicos personalizados para usuarios especiales con atención personalizada.

i. Agentes de 1er Nivel

El proveedor deberá proporcionar el servicio basado en una mesa de ayuda de agentes telefónicos que recibirán todos los contactos provenientes desde los diferentes tipos de contacto.

Los agentes telefónicos deberán proporcionar ayuda a los Procesadores Externos y Usuarios Internos a través de Scripts definidos, guías operativas, información proporcionada en capacitaciones y manual de calidad.

Los agentes deberán registrar y tipificar el contacto en una herramienta de gestión y administración para seguimiento, escalamiento, control e histórico. Esta herramienta deberá ser proporcionada por el proveedor.

En caso de no poder solucionar al contacto el agente deberá registrar y escalar un incidente al soporte de segundo nivel (personal RUV) debidamente documentado con la información mínima requerida según sea el caso.

ii. Supervisores

El proveedor deberá proporcionar los supervisores operativos, calidad y capacitación necesarios para administrar a los agentes de 1er nivel en todos los horarios que se preste el servicio cubriendo los niveles de servicio y parámetros de calidad descritos en las secciones de niveles de servicios y control de calidad.

Se deberá contar con al menos un supervisor dedicado a la operación con el que se pueda estar en constante comunicación desde RUV con el supervisor en cualquier momento.

iii. Recursos Tecnológicos y Escalamiento a Especialistas de 2do Nivel

Los agentes del 1er nivel de soporte en caso de requerirse asignarán por la herramienta de gestión al grupo especialista en cuestión el incidente para su atención y solución. Para los contactos fuera de línea en caso de requerirse el escalamiento, este se realizará fuera de línea.

iv. Estadísticas

El centro de contacto del proveedor deberá de contar con una herramienta de

reportes que pueda generar los siguientes tipos de informes, así como tramitar el acceso y permisos necesarios para que el personal de RUV tenga acceso a esta herramienta:

Para la atención de primer y segundo nivel en línea:

Diario, por hora, por grupo el cual contenga los siguientes campos:

- Número de contactos atendidos
- Número de contactos abandonados
- Promedio de duración de contacto
- Promedio de duración en cola de espera
- Tiempo Promedio de contestación de contactos
- Porcentaje de abandono
- Total de minutos atendidos (Considerando fracciones de minuto de hasta 1 segundo)
- Logintime
- Statustime
- Llamadas de Salida
- Duración de las llamadas de salida.

Sobre los tickets generados en la herramienta de gestión.

- Status de ticket
- Seguimiento de Tickets
- Tipo de Fallas Comunes
- Fallas por Usuario

Semanal, por día, por grupo el cual contenga los siguientes campos:

- Número de contactos atendidos
- Número de contactos abandonados
- Promedio de duración de contacto
- Promedio de duración en cola de espera
- Tiempo Promedio de contestación de contactos
- Porcentaje de abandono
- Total de minutos atendidos (Considerando fracciones de minuto de hasta 1 segundo)

- Reporte de ACD Proyecto
- Logintime
- Statustime
- Llamadas de Salida
- Duración de las llamadas de salida
- Status de ticket
- Seguimiento de Tickets
- Tipo de Fallas Comunes

Mensual, por día, por grupo el cual contenga los siguientes campos

- Número de contactos atendidos
- Número de contactos abandonados
- Promedio de duración de llamada
- Promedio de duración en cola de espera
- Tiempo promedio de contestación de contactos
- Porcentaje de abandono
- Reporte de ACD Proyecto
- Logintime
- Statustime
- Clientes Recurrentes
- Llamadas de Salida
- Contactos Efectivos
- Duración de las llamadas de salida
- Status de ticket
- Seguimiento de Tickets
- Tipo de Fallas Comunes

Total de minutos atendidos (Considerando fracciones de minuto de hasta 1 segundo)

i) Herramienta de Gestión y Ayuda

i.- Funcionalidad (Operación)

El proveedor del servicio deberá proporcionar una herramienta informática que cumpla con la siguiente funcionalidad, en el entendido de que los requerimientos señalados son solamente enunciativos y no limitan de forma alguna, las capacidades adicionales que pueda tener el software propuesto, sin que esto represente un costo adicional para el RUV.

- Que sea una herramienta diseñada de origen como una mesa de servicio (service desk)
- Que permita el monitoreo en tiempo real
- Posea un módulo para administración de eventos e incidentes en donde se pueda almacenar y consultar históricamente todos los contactos que llegan a la mesa.
- Que el módulo de administración de eventos e incidentes tenga la capacidad de mostrar al agente scripts necesario para la atención en línea. (base de conocimientos)
- Tenga acceso a diferentes bases de datos y se puedan migrar los script's, bases de datos y bases de conocimientos a otras bases de datos.
- Que sea capaz de instalarse en sistemas operativo Windows.
- Tenga un módulo web para autoservicio (self service) en donde un usuario pueda dar de alta un incidente, reciba automáticamente un numero de ticket y pueda darle seguimiento con dicho número.
- La herramienta de gestión deberá contar con 3 niveles de atención, donde 1N serán los agentes del proveedor, 2N empleados operativos RUV y 3N empleados RUV de sistemas.
- Accesos o licencias para niveles 2 y 3 para la gestión y resolución de los incidentes generados por 1N
- El acceso a la herramienta de gestión para los niveles 2 y 3, deberá ser desde las oficinas del RUV con accesos web preferentemente.
- La herramienta deberá contar con la posibilidad de administrar “problemas” cuando un ticket o incidente deba ser atendido por algún desarrollo adicional a la aplicación y requiera una intervención y tratamiento más especializado.
- Será capaz de mostrar reportes en tiempo real de tickets activos con los tiempos de respuesta, analista asignado, niveles de servicio así como también ser capaz de poder realizar reportería semanal a mensual sobre tickets generados en algún periodo de tiempo.

ii.- Definición de términos

Con el fin de describir la funcionalidad con la que opera la herramienta de Gestión y Ayuda, definiremos los siguientes términos:

Evento. - Es aquel contacto que genera la atención y/o Soporte de la mesa de ayuda.

Incidente. - Es cualquier contacto que llega a la mesa de ayuda y es atendido por un agente de 1er nivel, así como en caso de que el primer nivel no pueda atender este evento lo escalará a los especialistas de 2do nivel convirtiéndolo en un incidente. A este incidente se le asigna automáticamente un número consecutivo que será el número de incidente.

iii.- Flujo de atención

El proveedor deber seguir el siguiente flujo de atención:

| | |
|---|---|
| (1) Solicita asesoría | <ul style="list-style-type: none">▪ El usuario solicita asesoría o identifica un incidente en los servicios y reporta al CENTRO DE ASESORIA, proporciona las evidencias, datos o información relacionada con el incidente o asesorías. |
| (2) Identifica usuario Recibe y registra reporte Soluciona asesoría y/o incidente Alerta y escala Da seguimiento | <ul style="list-style-type: none">▪ Agente de 1er Nivel registra incidente en herramienta de incidentes, reportado por el usuario.▪ Anexa evidencias.▪ Asigna prioridad dependiendo del impacto de la desviación o tipo de asesoría.▪ Se da respuesta a la asesoría y se inicia la recuperación inmediata aplicando las primeras acciones de recuperación a través de procesos, procedimientos y guías documentadas.▪ En caso de no estar la solución al alcance de 1er nivel se procederá escalar al siguiente nivel anexando evidencias para aplicar acciones de recuperación o dar respuesta a asesorías.▪ Aplica procedimiento de escalamiento y alertamiento para incidentes.▪ Da seguimiento hasta su recuperación. |

| | |
|---|--|
| <p>(3) Recibe reporte Soluciona y alerta Documenta reporte</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de 2do Nivel o personal soporte recibe reporte escalado por agentes de 1er nivel para la recuperación del incidente o respuesta de las asesorías ▪ Son soportes especializados en: Áreas sustantivas Procesos, procedimientos, normatividad y guías operativas Áreas de sistemas Sistemas de información |
| <p>(4) Valida y obtiene Vo.Bo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por medio de mecanismos automáticos el proveedor deberá validar y entregar el Vo. Bo. del usuario en un lapso de 1 hora después de atendido y en caso requerirse lo realizará a través del Agente de 1er Nivel con contacto en línea al usuario |
| <p>(5) Valida y da Vo.Bo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuario valida incidencia reportada y otorga visto bueno |
| <p>(6) Cierra reporte</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Por medio de mecanismos establecidos en la herramienta de tickets se deberá cerrar el reporte |

El proveedor deberá seguir el procedimiento de alertamiento que se defina.

iv.- Scripts

Estos scripts serán otorgados por RUV y será responsabilidad de proveedor basar la operación de los agentes telefónicos en estas guías; el enriquecimiento de estos script será responsabilidad del proveedor y deberá informar al RUV el cambio o actualización que sea necesario para que sea actualizada la herramienta.

v.- Base de Conocimiento

El proveedor deberá almacenar y administrar toda la información que se vaya generando producto del servicio ofrecido. Esta información deberá estar disponible para consulta y resolución de incidentes, será responsabilidad del proveedor, administrarlos y enriquecerlos. Base de conocimientos.

j) Grabación de Calidad

El proveedor deberá grabar el 100% de las llamadas y se realizarán los monitoreos por agente los cuales deberá evaluar conforme al mismo manual o cédula de monitoreo establecida por RUV calibrada en conjunto con el proveedor. Estas

grabaciones deberán estar almacenadas en medios electrónicos al menos en los 3 últimos meses en manos del proveedor posteriormente se deberán poner a disposición del personal del RUV en respaldos físicos.

k) Flexibilidad de Funcionalidad

El proveedor deberá ofrecer la flexibilidad necesaria para cambiar o integrar nuevas funcionalidades en las operaciones tanto automatizadas como personalizadas las veces que el RUV así lo requiera sin costo adicional durante la vigencia del contrato.

IV. Características del Servicio

a) Ventana de Atención

Se solicita la siguiente ventana de atención:

ATENCIÓN AUTOMATIZADA

- 24 Hrs / 365 días del Año.

AGENTES DE 1ER NIVEL DE SOPORTE

- Lunes a viernes de 8:00 - 20:00 Hrs.
- Sábados y días festivos de 8:00 - 16:00 Hrs.
- Domingo, por definir la atención del servicio en domingos, sobre demanda y solamente en jornadas extraordinarias.

Los horarios de servicio podrán cambiar si el RUV así lo requiriera, conservando los mismos costos unitarios establecidos y niveles de servicio acordados.

b) Disponibilidad del Servicio

Se requiere una disponibilidad mensual del servicio del 95% durante las ventanas de servicio, la ponderación, evaluación, reporte y monitoreo de los componentes serán definidos con el proveedor.

c) Implantación del Servicio

El proveedor, deberá implantar el servicio en una sola fase:

Tendrá una duración máxima de 3 semanas. En esta fase se implantará la infraestructura tecnológica para poder brindar todo el servicio requerido. Las actividades mínimas a realizar contemplan la implantación de:

- Infraestructura tecnológica para realizar las transferencias a través de estos enlaces.
- Asignación de troncales de proveedor para números 800´s.
- Sistema de Audio respuesta (IVR), Menús de Ayuda e información fija, mensajes dinámicos generales en IVR
- Equipamiento tecnológico y Recursos Humanos para la Mesa de atención personalizada de 1er nivel.
- Herramienta básica de gestión y administración de eventos e incidentes.
- Capacitación a Agentes de 1er Nivel para otorgar los servicios de asesoría y soporte (capacitación inicial entregada por personal RUV, capacitaciones posteriores las deberá realizar el proveedor).
- Recepción de llamadas por las troncales del proveedor a través del número 01800.
- Atención de llamadas en el IVR.
- Canalización a la mesa de ayuda de los agentes de 1er Nivel.
- Recepción y registro de llamadas por los agentes de 1er Nivel.
- Atención y Soporte de los Agentes de 1er Nivel.
- Registro de Incidentes y Escalamiento a Especialistas de 2do nivel.
- Estadísticas de IVR, Mesa de ayuda de 1er nivel y 2do Nivel, y Herramienta de gestión y administración de eventos e incidentes.
- Contactos tipo WEB, correo electrónico y Chat de texto.
- Auto servicio desde el portal (levantamiento de incidentes por el usuario, Asignación de incidente y Seguimiento del usuario).

Al arranque de la operación se establecerá un periodo de estabilización, aprendizaje y control de 4 semanas en los cuales no se considerarán sanciones por incumplimiento de los niveles de servicio por estar los agentes en etapa de integración en el servicio de centro de contacto. Posterior a este periodo, se deberán cumplir los niveles de servicio comprometidos. Se aplicarán de ser necesario los ajustes de pago correspondientes.

El RUV podrá integrar o modificar servicios adicionales a los ya propuestos, sin existir costos adicionales por implantación y sin modificar los costos unitarios definidos, estos nuevos servicios deberán ser propuestos por RUV e implementados por el proveedor de común acuerdo en caso de causar algún costo

adicional a causa de esos servicios.

d) Especificaciones Técnicas

i.- Requerimientos de Infraestructura

- Infraestructura suficiente que soporte la atención de 10,000 contactos mensualmente.
- Suministro continuo de energía, por UPS y soporte de planta eléctrica por falta de suministro comercial que sirva de respaldo por contingencias.
- Sitio alternativo de centro de contacto, para contingencia por desastre, con un tiempo de migración de 3 días como máximo.
- Acceso vía web para que los usuarios en general puedan dar de alta un incidente, recibiendo un número de incidente y puedan darle seguimiento con este número.

e) Conectividad

Se deberá contar con la infraestructura necesaria para una comunicación vía WEB

f) Seguridad de la Información

i.- Aplicaciones

Toda la información obtenida de las aplicaciones, bases de datos, procesos operativos o de cualquier ente que genere o almacene información es propiedad del RUV y deberá ser proporcionada sin restricción ni costo alguno por el proveedor en cualquier momento y en forma inmediata, cuando el RUV así lo requiera.

El proveedor, deberá firmar un acuerdo de confidencialidad de carácter legal para evitar cualquier tipo de distribución de información. Así como llevar la responsabilidad de los agentes contratados.

ii.- Base de Conocimientos

La base de conocimientos corresponderá a la documentación en forma estructurada de toda aquella información y conocimiento que se genera producto de la misma operación del centro, así como el generado en la solución de problemas, el proveedor deberá documentar esta información y deberá crear una

base de datos con la misma, para que los agentes de 1er y 2do nivel la puedan consultar en cualquier momento.

Esta información es propiedad del RUV y el proveedor deberá firmar un acuerdo de confidencialidad. La información deberá ser proporcionada sin restricción ni costo alguno por el proveedor en forma inmediata cuando el RUV así lo requiera.

iii.- Estadísticas y Configuraciones

Todas las estadísticas y customización de productos para el ofrecimiento del servicio a contratar, es propiedad del RUV y deberá ser proporcionada sin restricción, sin costo alguno y en forma inmediata cuando el RUV así lo requiera.

IV. Perfil de la Empresa

a) Referencias

El proveedor deberá presentar al menos 1 referencia de empresas con las que tengan un contrato vigente de servicios de Call Center. Deberá estar prestando actualmente un servicio similar o comprobar que ha dejado de prestarlo en un periodo no mayor a 12 meses anteriores a la fecha de las presentes Bases. Las cartas de referencia deberán tener fecha no anterior a 3 meses a la fecha de las presentes Bases.

b) Ubicación y Espacio

El proveedor deberá tener su centro de contacto desde donde proporcionará el servicio ubicado en el Área Metropolitana de la Ciudad de México.

El proveedor deberá contar con la posibilidad de crecer el servicio hasta en un 20% en su mismo edificio, sin modificación de los costos unitarios pactados.

El personal que preste sus servicios en la Campaña deberá estar contratado y gozar de las prestaciones y beneficios de la Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social y Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit).

V. Operación

a) Auditorias y Control de calidad

i.- Auditorias

El RUV se reserva el derecho de realizar auditorías en cualquier momento y sobre cualquiera de los procesos que involucra la Campaña, por lo que el Proveedor deberá permitir que en cualquier momento se realicen. Estas auditorías serán practicadas en sitio por personal técnico/administrativo del RUV.

ii.- Control de calidad

El proveedor deberá permitir que personal del RUV se involucre con el personal que está destinado a ofrecer el servicio para realizar actividades de mejora continua y procesos de calidad en la atención de las llamadas. Así como la calibración de las cédulas de monitoreo y la metodología de capacitación y mejora.

iii.- Espacio Físico

El proveedor deberá proporcionar espacio físico para 1 personas del RUV en sitio, de forma permanente por el tiempo que dure el contrato. Estas oficinas administrativas deberán contar con todas las herramientas de monitoreo y gestión del servicio ofrecido y acceso a internet y podrá ser usada en cualquier momento por personal de RUV en visitas o trabajo desde las instalaciones con el proveedor.

b) Indicadores de Servicio y Nivel de Servicio

El proveedor deberá cumplir con los niveles de servicio acordados en el apartado correspondiente; para medir este cumplimiento, la métrica se basará en los siguientes indicadores de servicio a partir de la fecha en que el servicio sea prestado únicamente por “**EL PROVEEDOR**”, debido al traslape del servicio actual entretanto que en el arranque del contrato ocurre.

| INDICADOR | QUE MIDE | FORMULA | META |
|--|---|---|---------------------------------------|
| A) Porcentaje de contactos abandonados (mensual) | El total de intentos de contactos que no fueron atendidos por el agente de 1er nivel. | Contactos abandonados entre intento total de contactos recibidos por los Agentes durante el mes | <i>% de abandono</i> Máximo 5% |

| | | | |
|--|--|--|---|
| B) Tiempo de espera | El tiempo que espera un contacto antes de ser atendido por un agente | Reporte estadístico solicitado por RUV Porcentaje de contactos atendidas antes de 20 segundos | Satisfactorio 80% de contactos atendidos antes de 20 segundos |
| C) Grado de accesibilidad al centro de asesoría y soporte | Grado de ocupación de las líneas de entrada | Reporte del % tasa de saturación de troncales telefónicas durante la hora pico. | Satisfactorio menor al 5 % en hora pico |
| D) Porcentaje de disponibilidad del servicio mensual en horas de servicio | Mide el % de disponibilidad que el servicio estuvo funcionando | Total, de horas fuera de servicio en la Ventana de servicio comprometido entre el tiempo total de horas del mes. | Satisfactorio 95 % |
| E) Respuesta de atención de los contactos fuera de línea. | Tiempo de respuesta a solicitudes de e-mail | Reporte estadístico del contacto de salida con su tiempo de solución | Satisfactorio. - 80% de respuestas dentro del tiempo definido (1 hrs.) |
| F) Contacto vía telefónica o Envío de notificación a usuario final de incidente Recuperado | Tiempo de contacto o envío de notificación a usuario final | Total, de Incidentes con contacto o notificación en tiempo entre el total de incidentes Recuperados | Satisfactorio 80% de contactos o notificaciones enviadas antes de 1 hrs después de su Recuperación. |

Cada Indicador tiene un valor del 2.5% de la facturación total de cada mes, en caso de incumplimiento de algún indicador, el pago de la facturación se verá reducido en un 2.5% por cada indicador no cumplido, y no se podrá reducir más del 10% del monto de la facturación mensual. La penalización por los indicadores aplicará única y exclusivamente para los indicadores A, B, C, D y E.

El resto de los indicadores, aunque no representen penalización deberán ser monitoreados e informados dentro de los reportes de tal forma que pueda estar tangible dicha información.

En los casos en que el Proveedor sea sancionado por tres meses consecutivos y

/ o cuatro meses en un periodo de 12 meses de servicio con sanciones que sumadas sean por cantidad igual o mayor al 10% de la facturación total del Proveedor en esos meses, será facultad de RUV iniciar el trámite de rescisión de contrato, con los derechos y prerrogativas que se mencionan en las presentes Bases.

El Contrato que se suscribirá entre el Proveedor ganador de la licitación a que se refieren las presentes Bases y el RUV, podrá ser dado por terminado anticipadamente, sin expresión de causa, por parte del RUV.

Se requiere que el proveedor mida y genere este mismo tipo de indicadores, para la evaluación del segundo nivel de soporte (Perteneiente a RUV). (NO contabiliza dentro de los indicadores de gestión del proveedor).

c) Reportes

El centro de contacto deberá generar los reportes concernientes a:

- Atención mensual de contactos (abandono)
- Atención diaria de contactos (abandono)
- Tiempo promedio de espera
- Contactos atendidos antes de 10 segundos
- Percepción de la calidad del servicio
- Distribución de servicio en los asesores
- Mas los reportes complementarios que el RUV requiera

Reportes de comportamiento y estadísticos sobre los incidentes generados en la herramienta de gestión, así como estatus y niveles de cumplimiento de los niveles de servicio pactados.

| Documentación | KPI |
|---|---|
| Identificación de los tipos de incidentes y requerimientos de servicios | Porcentaje de atención y asignación de ticket |
| | Porcentaje de escalamientos |
| Asignación del ID del incidente | Número de incidentes por persona (top ten) |
| | Porcentaje de incidentes sin resolver |

| | |
|--|---|
| Registro fecha y horario del reporte del incidente | Cantidad de incidentes por hora del día (identificar picos) |
| Identificación de los métodos de contacto | Cantidad de incidentes registrados por método de contacto |
| Niveles de escalabilidad del incidente | Número de incidentes por tipo |
| | Número de incidentes por categoría escalados |
| Determinación de los tiempos para respuesta del incidente | Cantidad de escalados (no resueltos en el tiempo acordado) |
| Clasificación del incidente (N1, N2) | Cantidad de incidentes agrupados por categorías |
| | Tasa de resolución de primer contacto |
| | Número y porcentaje de incidentes escalados a 2N |
| | Número de incidentes por prioridad |
| | Tiempo de atención respecto a la categorización por prioridad |
| | Número de incidentes por área de negocio |
| Evaluaciones estadísticas del número de incidente (acordes al tiempo de respuesta, clasificación de niveles) | Promedio de incidentes cerrados durante el tiempo acordado |
| Documentación de niveles de servicios acordados vs los niveles alcanzados | Satisfacción del usuario de la mesa de servicios |
| | Número de incidentes resueltos por el nivel uno en la primer llamada |
| | Número de incidentes cerrados después del tiempo estimado (NS) |
| | Porcentaje de incidentes resueltos durante el tiempo acordado en el SLA (% dentro del NS) |
| Identificación de los incidentes con mayor importancia debido a que causan violaciones de los niveles de servicio TI | Número de incidentes reiterativos a causa de fallas de aplicaciones |
| | Porcentaje de incidentes mayores causados por una no disponibilidad en servicios |
| Evaluaciones estadísticas de las tendencias de los incidentes | Porcentaje de incidentes causados por una capacitación deficiente |
| | Porcentaje de incidentes causados por falla en software |

De manera eventual, RUV podrá requerir algunos reportes adicionales, que se definirán en conjunto con el proveedor.

2.- RECURSOS HUMANOS

I. Contratación y Responsabilidad del Personal

El Proveedor deberá asumir toda la responsabilidad sobre el personal que emplea para la prestación del servicio. La dependencia jurídica y funcional de estos trabajadores será responsabilidad del Proveedor, con quien tendrán formalizado el contrato correspondiente de trabajo.

Todo el personal contratado para brindar el servicio correspondiente por parte del Proveedor deberá estar sujeto a un contrato con el esquema de nómina, ya sea por el mismo Proveedor o un tercero, el RUV no tendrá responsabilidad de ningún tipo.

II. Perfil del Personal

- a) El personal que se requiera para los servicios que RUV solicite, deberá ser proporcionado por el Proveedor (capacitadores, asesores, supervisores, etc.).
- b) El Proveedor que resulte ganador de la licitación tendrá 10 días hábiles después de la notificación del fallo para presentar ante RUV el personal para comenzar la capacitación que recibirá de primera mano. Su incumplimiento causará la cancelación de la adjudicación.
- c) El Proveedor se integrará a la Campaña de RUV de manera progresiva y acorde a la incorporación de asesores que concluyan satisfactoriamente la capacitación, para llegar a atender en un máximo de 1 meses, el 100% de la operación que le sea asignada por el RUV.
- d) El Proveedor deberá proporcionar un análisis de perfiles exitosos para el mejoramiento continuo de los perfiles definidos por el RUV.
- e) El Proveedor deberá mostrar los expedientes de estas personas al personal del RUV que se señale para esta actividad en donde se muestre que cumplen con los perfiles solicitados para cada función a más tardar dentro de los 5 días posteriores al inicio de la capacitación de cada generación.

Si alguna persona no cumple con el perfil, se solicitará sea retirado de la capacitación.

- f) El Proveedor deberá de garantizar la confidencialidad de la información, así como su buen uso acorde al objetivo de la contratación; el personal asignado

a la Campaña deberá contar en su contrato con una cláusula de confidencialidad.

- g) El Proveedor deberá entregar a el RUV los Reportes al inicio de la capacitación de inducción, al igual que las bajas al término de ésta.
- h) El Proveedor deberá entregar un reporte de bajas de todo el personal que preste sus servicios en la Campaña RUV un día después de firmar su renuncia.

El esquema operativo será el que el RUV defina y será comunicado en forma escrita. La operación deberá tener la siguiente estructura:

- Un gerente de Campaña
- Un equipo de capacitación
- Un área de Administración de Personal (WFM)
- Un supervisor de operación por campaña dedicado al RUV
- Un supervisor de calidad por campaña

Perfil del asesor telefónico

- A. Experiencia mínima de 6 meses en atención telefónica
- B. Técnicos egresados o Estudiante de Licenciatura de 6° semestre o superior
- C. Conocimientos del Software, Sistema Operativo y Paquetería de PC's
- D. Licenciatura afín a la informática, arquitectura y administrativas

Perfil del supervisor de operation

- A. Experiencia en puesto similar en atención con un mínimo doce meses
- B. Capacidad de coordinar grupos
- C. Pasante o titulado en, Informática, Administración, Arquitectura o carreras afines.

Perfil del supervisor de calidad.

- A. Experiencia en puesto similar en atención telefónica con un mínimo seis meses. Experiencia mínima de 6 meses en áreas de calidad y monitoreo

- B. Capacidad de coordinar grupos
- C. Conocimiento general de procesos

El RUV podrá reservarse el derecho de evaluar los conocimientos y habilidades del personal que se asigne a un puesto para la atención de los servicios solicitados, con el objetivo de aceptar o no al personal presentado por el Proveedor.

III. Capacitación

El RUV otorgará la capacitación inicial correspondiente a los instructores que el proveedor designe, los cuales capacitarán al resto de los gestores, con la finalidad de tomar la autonomía de la capacitación, esto se realizará en las instalaciones del proveedor por única vez al inicio de la operación.

En el caso de actualizaciones o cambios en los sistemas u operación dentro del Registro Único de Vivienda, el RUV proporcionará la documentación al personal que el proveedor designe y podrá realizarse en instalaciones del RUV o del proveedor.

Requerimientos de Capacitación

- A. El Proveedor será responsable de la asistencia de los capacitadores a las reuniones que genere RUV para la actualización de temas. El área de RUV es la encargada del control de asistencia.
- B. El Proveedor será responsable de entregar el esquema y plan de capacitación que realizará en donde se detalle el proceso de réplica interno. Éste deberá ser validado por el RUV por lo que el Proveedor deberá contar con los recursos humanos necesarios para cubrir la capacitación inicial y subsecuente.
- C. El Proveedor deberá contar con salas de capacitación adecuadas, dotadas por lo menos con 15 posiciones, proyector de video y pizarrón blanco, asegurando que se provea del material necesario al capacitador y al personal con equipo de cómputo durante los periodos de entrenamiento.

- D. El Proveedor debe entregar su plan para capacitar en habilidades telefónicas a los asesores telefónicos, el cual será validado por el RUV.
- E. El Proveedor deberá presentar al RUV el esquema y plan de capacitación que efectuará para asegurar los niveles de servicio requeridos por el RUV al iniciar cada nueva generación o réplica de nuevos productos, para esto último sin la afectación en la operación.
- F. El personal del Proveedor deberá realizar la atención de cada llamada de acuerdo al procedimiento establecido por RUV y descrito en sus procedimientos, capacitaciones, noticias y/o avisos que se hagan a través de cualquier medio electrónico.
- G. El RUV será responsable de diseñar un examen semestral, para ser aplicado a asesores, supervisores, consultor de calidad y los propios capacitadores.
- H. El 90% de los recursos que presenten los exámenes semestrales deberán obtener una calificación mínima aprobatoria para asesores y consultores de calidad de 8.5 y para supervisores de 9.0.
- I. El Proveedor deberá proporcionar las facilidades para que RUV evalúe a todo el personal externo (operativo, calidad y capacitación) en el momento que se considere necesario.
- J. El Proveedor es responsable de que asista el staff de capacitación a las capacitaciones y/o actualizaciones de los productos así como para nuevos servicios, las cuales se llevarán a cabo en las instalaciones del RUV y/o proveedor.
- K. Proporcionar nombre completo, correo electrónico y RFC de las personas que se integren al servicio una semana después de iniciar la capacitación, para tramitar las claves de acceso correspondientes de los sistemas de RUV para que cuenten con ellas antes de que comiencen a operar, previo visto bueno del personal de RUV responsable.
- L. Entregar por conducto del frente del staff de capacitación un reporte de las evaluaciones del personal de nuevo ingreso al RUV con los siguientes datos:

- 1) Nombre del o los cursos
- 2) Nombre completo del recurso
- 3) RFC del recurso
- 4) Servicio en el que estará asignado el recurso

- 5) Supervisor
- 6) Calificación
- 7) Turno.

M. El Proveedor debe contar con los exámenes en papel o en formato web de acuerdo a como lo defina RUV con posibilidades de ser auditados según requerimiento del RUV.

IV. Monitoreo y Calidad

El Proveedor deberá contar con un área de calidad interna la cual deberá estar alineada a las regulaciones establecidas por el RUV al evaluar la calidad de:

1. Llamadas de entrada
2. Llamadas de salida
3. Atención de incidentes (back office)
4. Atención de chat
5. Atención de correo electrónico
6. Atención de medios electrónicos.

Esta área deberá estar establecida en las instalaciones del Proveedor y deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Deberá retroalimentar a los asesores telefónicos de todas y cada una de las evaluaciones donde se genere cualquier tipo de alertamiento sin importar el resultado de la misma. Las retroalimentaciones que así lo ameriten deberán tener el plan de trabajo y el resultado de las mismas con la firma de aceptación de cada asesor.
2. Cada asesor tendrá su expediente de calidad donde se incluirán los compromisos de mejora de cada asesor y que será manejado por el área de Calidad Interna del Proveedor.
3. Por cada asesor telefónico deberán efectuarse mensualmente el número de monitoreos que se establecen de acuerdo al nivel de experiencia en el que se encuentre el agente.

- Agentes con experiencia menor a 5 meses deberán ser monitoreados 5 veces por semana
 - Para agentes con más de 5 meses de experiencia podrán ser monitoreados 3 veces por semana.
4. Deberá garantizar que la calidad de atención y conocimiento de los productos de cada asesor telefónico esté alineado a los manuales y guías operativas proporcionadas por RUV.
 5. El área de calidad del Proveedor estará sujeta a una calibración semestral la cual será efectuada por parte del centro de calidad del RUV, y no debe tener una diferencia en los resultados de ambas áreas, mayor al 5%. En caso de que no se cumpla esta condición, se revisará cual es el consultor de calidad y el supervisor de la campaña los parámetros de monitoreo a fin de cubrir las observaciones y realizar la misma actividad todas las áreas de acuerdo a la información brindada al usuario.
 6. Las calibraciones se podrán realizar en las instalaciones del RUV así como en las instalaciones del Proveedor.
 7. Cuando las calibraciones sean en las instalaciones del Proveedor, éste deberá proporcionar todo lo necesario (sala, proyector, equipo de audio, cédulas de monitoreo) para que se puedan realizar sin ningún contratiempo.
 8. El RUV se reserva el derecho a realizar visitas a las instalaciones del Proveedor sin previo aviso para revisar temas relacionados a la calidad y a la forma de operar, estando obligado el Proveedor a recibir al personal de RUV y proporcionarle las herramientas necesarias para realizar monitoreos, (diademas, cedulas de monitoreo, etc.) presencial, en línea, o grabados.
 9. Todos los servicios que brinde el Proveedor a la Campaña de RUV podrán ser monitoreados y evaluados por el RUV.

3.- Consideraciones:

Al momento de detectar que el Proveedor no tiene la capacidad de atender el 100% de la operación que se le asigne, el RUV podrá cancelar el contrato de manera unilateral, demostrando a petición de parte, la incapacidad o deficiencias que dieran origen a la rescisión.

4. Vigencia del contrato

Vigencia del Contrato: La formalización de estos servicios se realizará bajo la firma de un contrato de prestación de servicios con una vigencia de 3 años (36 meses), o la periodicidad que se acuerde en el contrato.

5. Forma de Pago

Se realizarán pagos de consumos realizados a mes vencido.

El pago por concepto de la prestación de los servicios, serán cubiertos en forma mensual en base al total de minutos consumidos y contactos recibidos en el periodo correspondiente (mes vencido), según los siguientes rubros:

En caso de facturación a base de consumos:

- **Minutos mensuales consumidos atención (IVR).**
- **Minutos mensuales consumidos por agentes de 1er nivel en línea considerando:**
 - Minutos consumidos en llamadas transferidas al agente
- **Minutos mensuales consumidos por agentes de 1er nivel en línea considerando:**
 - Minutos consumidos en sesiones tipo Chat
- **Contactos mensuales atendidos por agentes de primer nivel fuera de línea considerando:**
 - Total de correos electrónicos atendidos
 - Total de casos y solicitudes atendidas por los formatos electrónicos
- **Minutos mensuales consumidos en llamadas de salida para seguimientos considerado:**
 - Minutos consumidos en llamadas de salida para solicitar información o evidencias al usuario y con esto complementar un incidente levantado y escalado.
 - Minutos consumidos en llamadas de salida para confirmar con

el usuario el cierre de un reporte escalado.

- **Contactos mensuales consumidos en envíos de e-mail para seguimientos considerando:**
 - Total de correos enviados para solicitar información o evidencias al usuario y con esto complementar un incidente levantado y escalado o bien para solicitar el visto bueno de un incidente atendido.

La contabilización de los minutos para facturación se realizará sumando minutos y segundos de los contactos recibidos.

Previa autorización del RUV en base a los reportes estadísticos que hayan sido previamente definidos entre el RUV y el proveedor.

La contabilización de los minutos para facturación se realizará sumando minutos y segundos de los contactos recibidos.

Cada Indicador de calidad tiene un valor del 2.5% de la facturación total de cada mes, en caso de incumplimiento de algún indicador, el pago de la facturación se verá reducido en un 2.5% por cada indicador no cumplido.

El formato de propuesta económica será de la siguiente manera:

Consumos

| Facturación / Concepto | Precio | Detalle |
|---|--------|---------|
| Tiempo consumido por atención automática IVR | \$1.00 | 3,732 |
| Tiempo de atención en línea agente de 1er nivel | \$1.00 | 30,301 |
| contactos atendidos fuera de línea (correos) | \$1.00 | 1,598 |
| Envío de correos para seguimientos | \$1.00 | 985 |

Por horas o estación:

Ocupando los mismos valores del ejercicio anterior y horarios de Lunes a Viernes de 8:00 – 20:00 horas, sábados y días festivos de 8:00 - 16:00 Hrs, en la inteligencia que los domingos quedarán por definir la atención del servicio sobre demanda y solamente en jornadas extraordinarias, sin perjuicio que los horarios de servicio podrán cambiar si el RUV, así lo requiere, conservando los mismos costos unitarios establecidos y niveles de servicio.

Las siguientes tablas es un ejercicio de una semana común con flujo de llamadas por día y por horas que se les comparte con la finalidad de poder tener una idea de tráfico y los horarios en que se maneja, es exclusivamente llamadas y tendría que considerarse que existen correos electrónicos y back office que deben estar incluidos dentro de la cotización y ser cubiertos en cualquiera de los esquemas presentado

