

ANEXO 1 – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. OBJETO

El presente tiene por objeto la contratación de un Servicio adicional de Call Center para llamadas entrantes por doce (12) meses o hasta agotar ochocientos cuarenta mil (840.000) horas productivas lo que ocurra primero, con opción a prórroga por igual plazo, por única vez, a favor de ANSES y un servicio adicional de Call Center para llamadas salientes por un período de doce (12) meses, con opción a prórroga por igual plazo por única vez, a favor de ANSES; en un todo de acuerdo con el presente Pliego y su Anexo de Especificaciones Técnicas.

Horas productivas del servicio de llamadas entrantes conforme apartado de **CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO Y PENALIDADES en su ítem 11.1.1.a.**

Horas productivas del servicio de llamadas salientes conforme apartado de **CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO Y PENALIDADES en su ítem 11.1.1.b.**

1.1 Elementos incluidos en los servicios a contratar

Los oferentes deberán incluir en su oferta todo aquello que se detalla en el presente pliego como elemento necesario para la correcta y completa prestación de los servicios a contratar, así como todo aquello que, sin ser explícitamente enumerado en el presente, permite garantizar la prestación de los mismos.

El oferente deberá cotizar un precio unitario por Hora Productiva que deberá incluir el costo de capacitación por todo concepto y OJT (on the job training) para outsourcing total, teniendo en cuenta lo establecido en el punto 5.1 del presente.

La cantidad de horas productivas por día que exceda por sobre el 10% de las horas requeridas por el área de dimensionamiento de **ANSES** no serán facturables, de acuerdo a la planificación estimada mensual presentada en el punto **7.1 PRONÓSTICO Y PLANIFICACIÓN GESTIÓN DEL TRAFICO POR PARTE DE EMPRESA ADJUDICATARIA (USO DE SU ACD).**

ANSES puede autorizar el incremento en la planificación de horas adicionales, cuando lo considere necesario o para hacer frente a contingencias.

En la gestión de Llamados Salientes, además deberá incluir el costo de llamados telefónicos.

1.2 Adjudicación

La adjudicación del renglón 1 será integral y se adjudicará a dos oferentes, según el siguiente detalle:

DIFERENCIA PRECIO	Oferente A (menor precio)	Oferente B (según gap con menor precio)
>0,1% Y < o =5%	60%	40%
>5% Y < o =10%	65%	35%
>10% Y < o = 13%	70%	30%
>13% Y < o =15%	80%	20%

En el caso que la diferencia de precio entre el oferente A y el oferente B supere el 15%, se adjudicará el 100% del Renglón 1 al oferente de mejor precio.

La adjudicación del renglón 2 será integral y se asignará en su totalidad al mejor Oferente.

2. CONSIDERACIONES GENERALES

2.1.1 RENGLON 1: DESCRIPCIÓN GENERAL

El servicio de llamados entrante está destinado a atender a los Beneficiarios de ANSES que requieran algún asesoramiento sobre prestaciones, Reparación Deuda Histórica y solicitud de turnos para las oficinas de atención presencial de ANSES denominadas Unidad de Atención Integral (UDAI). Estos beneficiarios pueden acceder a los servicios, ya sea por medio de su línea de telefonía fija privada o bien por su teléfono móvil.

2.1.2 ENFOQUE GENERAL DEL SERVICIO

En términos generales, pero no limitados, el servicio de llamado entrantes estará enfocado en atender:

- 1) Consultas sobre todos los programas y servicios que otorga ANSES.
- 2) Consultas sobre jubilaciones y pensiones.
- 3) Solicitud de turnos, Gestión y Cambios y consultas sobre turnos ya otorgados.
- 4) Consultas sobre Reparación Deuda Histórica.
- 5) Consultas por fecha y lugares de pagos.
- 6) Consultas sobre estados de trámites.
- 7) Consultas sobre claves de la Seguridad Social.
- 8) Derivación en línea a otras gestiones.

En caso de contingencia, los servicios deberán ser atendidos según los procedimientos establecidos por **ANSES**.

Observación:

El servicio descrito incluye atención, comprensión, resolución y registro de solicitudes de turnos, consultas y derivación de reclamos y tramitaciones (y en su eventualidad otras tipologías que **ANSES** pueda incorporar).

La Empresa Adjudicataria debe prestar los siguientes servicios:

- 1) **Recepción, Aclaración de consultas, Tipificación:** Corresponde a la función de recibir consultas de los beneficiarios y responderlas utilizando para ello todas las herramientas de que disponga. Sólo en aquellos casos en que al personal de la **Empresa Adjudicataria** le sea imposible, dado los medios de que dispone, aclarar las consultas del beneficiario, deberá derivarlo a la opción que se indique en tal caso. Los tipos de consultas pueden ser de distintas clases, como por ejemplo, asesoramiento sobre alguna prestación o programa vigente, tanto para el ciudadano en actividad como jubilado o pensionado; fecha y lugar de pago, estados de trámites.
- 2) **Atención de solicitudes de turnos:** Corresponde a la función de recibir solicitudes de parte de los Beneficiarios y gestionarlos y verificar si para su solicitud corresponde o no otorgarle un turno,

en el caso que sí corresponda, ver disponibilidad y cargar el turno seleccionado por el beneficiario en la web del **ANSES**, para que se satisfagan según los lineamientos que entregue **ANSES** para cada caso. En cualquier caso, será responsabilidad de la Empresa adjudicataria asegurar que queden los registros correspondientes y la acción llevada a cabo en los sistemas informáticos definidos para ello por **ANSES**. Además, deberá asegurarse que los ejecutivos de atención señalen claramente al beneficiario cual es la fecha asignada y los requisitos para presentarse en esa fecha y corroborar que haya quedado claro para evitar nuevos llamados y que el beneficiario tenga que volver a solicitar un turno por falta de documentación.

3) Poblamiento de datos: Corresponde a la función de aprovechar en cada contacto con el beneficiario para gestionar la actualización e incorporación de nuevos datos básico en los sistemas dispuestos para ello por **ANSES** y según lo que **ANSES** solicite a la Empresa adjudicataria.

4) Transferencia a otras gestiones: Corresponde a la función de derivar a otras opciones de gestión externas al proveedor según indicaciones de **ANSES**, toda aquella gestión que así lo amerite, previa identificación del caso por parte de proveedor según información suministrada por **ANSES**.

5) Los demás servicios que durante la vigencia de este contrato sean desarrollados por **ANSES** en beneficio de sus beneficiarios y que se agreguen por ésta última a su sólo requerimiento.

2.1.3 HORARIO DE GESTIÓN DE LLAMADOS ENTRANTES

Se requiere el servicio de atención llamados entrantes de **ANSES** detallado en este pliego, sea prestado en horario de atención días hábiles, de lunes a viernes, de 7 a 21 hs., de acuerdo a la demanda de llamadas y a la planificación definida para cada día.

Se aclara que, en caso que por dimensionamiento sea necesario contar sólo con una posición de atención en determinado rango horario, la **Empresa Adjudicataria** deberá contar con la programación necesaria para asegurar al menos dos posiciones, de manera de asegurar la atención del servicio.

2.2.1 RENGLON 2: DESCRIPCIÓN GENERAL

El servicio corresponde a la operación orientada a llamados salientes a beneficiarios para:

- 1) Mediciones: Cuando **ANSES** requiera hacer mediciones sobre satisfacción de Beneficiarios o mediciones de impacto o servicios que otorga el Organismo.
- 2) Información: Cuando **ANSES** requiera contactarse con una base de beneficiarios para hacerles llegar alguna información.
- 3) Gestión de cambios: Cuando **ANSES** requiera acercarse a los beneficiarios para cambiar por ejemplo sus turnos.

2.2.2 HORARIO DE GESTIÓN LLAMADOS SALIENTES.

Los horarios de contacto, deberán ser de 10 a 20 hs. Días hábiles de lunes a viernes.

Los barridos deberán ser inteligentes para que se hagan distintos días y horarios cuando se toca un registro ya tocado, con resultado:

- No contesta.
- Volver a llamar (respetando el resultado del turno y día asentado en vuelta anterior).
- Ocupado.
- El precio de este servicio, deberá incluir el costo del servicio telefónico

Los agentes que sean utilizados en esta gestión deben ser exclusivos y no compartidos con la gestión de llamados entrantes.

3. EVALUACION

3.1 Antecedentes

ANSES tomará en consideración no sólo la información entregada para estas bases de licitación sino que también tendrá la potestad de validar que se cumpla con lo presentado en la declaración jurada de acuerdo con lo especificado en el Artículo 5. 2. CONTENIDO DE LA OFERTA, en el Pliego de Bases y condiciones. Los puntos destacados de evaluación son:

Evaluación	Financiera
	Estructura de Gestión
	Técnica y Comercial

Para la correcta evaluación técnica de las ofertas, el Oferente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) **Capacidad disponible y distribución:** Deberá contar con una infraestructura mínima de MIL (1000) posiciones de atención en funcionamiento distribuidas en más de 3 plataformas en el ámbito de la República Argentina, en por lo menos dos provincias diferentes para garantizar estructura de ampliación en contingencia.
- b) **Facturación:** Debe acreditar una facturación mínima suficiente para que el monto total de su Oferta no represente más del 20% de su facturación de los últimos 12 meses.
- c) **Experiencia:** Experiencia en atención de clientes con más de 500.000 llamados mensuales por más de 2 años.

1- Experiencia Específica: El Oferente deberá acreditar experiencia en la ejecución de contratos de operaciones de atención a clientes en forma telefónica, y gestión de llamados Salientes. Para demostrar la misma deberá aportar como mínimo 5 (cinco) certificaciones de contratos de en los cuales haya prestado servicios por más de 150 posiciones, expedidas por el Contratante (no se permite auto-certificaciones), donde se evidencie la capacidad y experiencia del Oferente para prestar el servicio requerido.

2- Experiencia General: El Oferente deberá acreditar la cantidad de clientes y el volumen promedio mensual de contactos gestionados en los últimos 6 (seis) meses de los contratos en ejecución a nivel nacional a la fecha de la presentación de la propuesta. Para cada contrato, deberá acreditar el volumen de contactos gestionados para los canales de Atención de llamados Entrantes y Salientes, expresándolos de la siguiente forma:

Atención de Llamados entrantes: Q de llamadas atendidas promedio de los últimos 6 (seis) meses.

Atención de Llamados Salientes: Q de gestiones exitosas promedio de los últimos 6 (seis) meses.

- d) **Conectividad:** Acreditar enlaces de datos redundantes con distintos proveedores (TASA, TECO, etc).
- e) **Certificados de calidad** COPC o Sistemas de Calidad internos que gestionen los servicios

de acuerdo a los lineamientos de la **Norma COPC-2000®** con enfoques estructurados según la norma y con manuales para certificarlos. Deberá presentarse junto con oferta, la documentación respaldatoria fehaciente que certifique una alineación directa mayor al 90% con la norma. La documentación debe plantear el esquema de los procesos operativos y de las áreas que soportan a ésta. En caso de modelo propio presentar tipo y metodología, enfoques, etc.

- f) Área de análisis, reporting y construcción de tabla F.
- g) Help desk para soporte técnico administrativo 24 hs.
- h) Distribuidor de llamadas automáticas (ACD) AVAYA, Genesis o World Class. No excluyente.
- i) Sistema Encuesta Post Atención (EPA).
- j) Sistema de asistencia electrónica para validar la identidad de la persona (no será considerado como sistema de asistencia el logueo en la central telefónica) y control de acceso restringido.
- k) Llamador predictivo, asistido o de potencia.
- l) Plataforma de e-learning.
- m) Herramientas cualesquiera fuere su naturaleza, que permitan el desarrollo de todas las aplicaciones que tengan por objeto garantizar el oportuno y cabal cumplimiento de las obligaciones inherentes al servicio que por estas bases se licitan. Consecuentemente, se entienden incluidos dentro del servicio y dentro de su precio, el desarrollo de aplicaciones adicionales que tengan por objeto los fines antedichos, tales como, las aplicaciones que se efectúen para medir por ejemplo la calidad de servicio de **ANSES** y/o de otros niveles de acceso.
- n) Envío del 100% de las grabaciones, con identificación de archivos de audio a fin de agilizar los criterios de búsqueda/selección de los mismos. Los archivos en cuestión deberán poder ser buscados por: nombre y apellido del agente, fecha/hora del llamado, y número de teléfono.
- o) Proveer tres accesos para la visualización remota del grupo de atención.
- p) Desarrollo y mantenimiento de CRM de última generación, que pueda interactuar con CRM de ANSES. Debe poseer las herramientas necesarias para la gestión de la operación, monitoreo de transacciones y base de conocimientos.
- q) Sistemas de respaldo de energía (grupo electrógeno y UPS) capaces de soportar el 100% de las instalaciones (puestos de trabajo y centro de cómputos).
- r) CCTV con cobertura en el total de las posiciones.
- s) Centro de cómputos posea Monitoreo Ambiental.
- t) Certificación para Seguridad de Datos PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standart). Excluyente, con un plazo de 150 días para presentarlo a partir de la notificación de la Orden de Compra. En caso de no presentarlo en plazo será sujeto a la multa de 2% de la facturación mensual durante el tiempo de demora.
- u) Modelo Industria Call Center COPC o similar con documentación de todos los procesos estructurados de gestión (Ejemplo: Modelo de monitoreos, capacitación, etc).

Los puntos e) a u) podrán ser acreditados con la documentación que el Oferente considere o manifestación en carácter de Declaración Jurada, no obstante lo cual podrán ser verificados mediante visitas de personal de ANSES a las instalaciones de los Oferentes, durante el período de evaluación.

Nota: todas las certificaciones y acreditaciones aportadas deberán contener como mínimo la siguiente información: nombre del Contratante (entidad pública o privada), el contratista, el objeto del contrato, el plazo, fecha de suscripción, fecha de inicio, fecha de terminación y el porcentaje de ejecución. Las certificaciones presentadas para demostrar experiencia general deben contener el nombre, el cargo, la dirección y el teléfono de quien las expida.

3.2 Consideraciones Generales de los servicios.

3.2. A ESTRUCTURA DE GESTIÓN DEL PROVEEDOR (VMO)

Para relacionarse con los **Adjudicatarios**, **ANSES** establece una estructura llamada **VMO** (Vendor Manager Operation) cuya finalidad es la gestión y comunicación con los mismos.

Para garantizar este modelo de relacionamiento se definen las siguientes áreas claves con un responsable por cada área:

- Selección
- Capacitación
- Calidad y COPC
- Gestión y planificación de demanda
- Procesos
- Facturación y Pagos
- Contratos
- Proyectos y nuevas implementaciones
- Indicadores operativos
- Comunicación/Políticas
- Redes y TI

Por otro lado se contará con una figura que lidere y centralice todas las anteriores, denominada **VAM Soporte**.

La **VMO** también estará Integrada por la figura de **VAM** (Coordinador del servicio), quienes serán los responsables operativos de la gestión de las métricas y el servicio que está a su cargo.

El Prestador de Servicios Integrales con Clientes (**PSIC**) debe replicar la misma estructura dentro de su empresa. El **PSIC** debe establecer un referente para cada área clave (incluyendo **VAM** y **VAM soporte**), quienes servirá de interlocutores válido con los responsables de la **VMO**.

3.2. B ESTRUCTURA OPERACIONAL

Para mantener una adecuada gestión, en relación a la cantidad de ejecutivos de una plataforma, **ANSES** requiere que se cumplan las siguientes condiciones:

- Los ejecutivos telefónicos deberán trabajar exclusivamente en los servicios prestados a **ANSES**.
- 1 Supervisor exclusivo por cada 15 ejecutivos (personas, no posiciones).
- 1 Coordinador o Jefe de Capacitación.
- 1 Analista de calidad exclusivo por cada 45 ejecutivos.
- 1 Coordinador o Jefe de Monitoreo con dos analistas de calidad cada 200 personas.
- Cada Jefe y/o Coordinador, debe tener un máximo de 10 supervisores a su cargo.
- Cada Gerente de Operaciones o similar, debe tener un máximo de 5 jefes y/o coordinadores a su cargo y con atención exclusiva para **ANSES**.
- 1 Trainer certificado por cada 25 ejecutivos, en período de inducción o de capacitación inicial. En la operación normal, se debe mantener una relación 1 Trainer con dedicación exclusiva por cada 45 ejecutivos, aún cuando la relación 1 trainer certificado por cada 25 ejecutivos debe mantenerse permanentemente, pudiendo el trainer realizar otras labores para **ANSES**. La **Empresa Adjudicataria**, debe asegurar que no existirán retrasos en el inicio de nuevas capacitaciones, por falta de trainers.
- 1 Trainer certificado por cada 10 ejecutivos, en período de OJT.
- Máximo 90 ejecutivos por Analista Controller de GTR.
- 1 Analista de Reportes

El **Oferente** debe especificar de manera clara en su oferta, la estructura de la que dispondrá para la Operación en caso de ser distinta a la detallada en este párrafo, de lo contrario, será esta estructura la que debe mantenerse por toda la duración del contrato.

Gestor de **Implementación**.

ANSES se reservará el derecho de poder ubicar personal propio con el fin de gestionar, en el centro de trabajo por el tiempo que estime oportuno, que actuarán como facilitadores de la gestión diaria y como punto de contacto permanente entre el Responsable de call y/o servicios del Proveedor y **ANSES** sin costo para este último, siempre que no necesiten infraestructura para realizar sus tareas. El rol de los gestores de Implementación es asegurar insitu la correcta implementación de la acciones definidas así como también la identificación e información a **ANSES** de posibles problemas o mejoras propias de cada site.

ANSES respetará las estructuras formales de los proveedores.

En cada plataforma y por cada Servicio adjudicado se deberá proveer a **ANSES** de un puesto similar a Supervisor con teléfono y acceso a las herramientas de software que sean necesarias para la gestión, además de acceso a Internet.

El personal de gestión requerirán del Proveedor (Vendor/Psic) y controlará:

- a) Status de las métricas contractuales y de gestión. En caso de desvíos: solicitará la evidencia y seguimiento de las acciones propuestas para mejorar la performance y su cumplimiento en conjunto con los responsables de cada Programa.
- b) Status de la estructura: su cumplimiento con respecto a lo que es solicitado en el contrato.
- c) Ejecución en tiempo y forma estipulados, de las solicitudes (implementaciones/requerimientos) realizadas al Adjudicatario.

- d) Garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas: su atención, tratamiento y solución en caso de detectar problemas.
- e) Informe y tratamiento de las sugerencias, reclamos u oportunidades de mejora que pueda manifestar el Adjudicatario con respecto a los procesos, e impacten en la satisfacción del usuario final.

El Personal de Gestión de ANSES se relacionará diariamente con los responsables de los centros y áreas específicas del proveedor.

La Empresa Adjudicataria deberá contar con una estructura de Supervisión con el mismo horario de atención del PCRC.

El personal que la adjudicataria designe para los trabajos no mantendrá relación de dependencia y/o vinculación laboral alguna con ANSES, razón por la cual la Adjudicataria se hará cargo de todas las obligaciones laborales, previsionales, contractuales, etc. relacionadas con su personal, sin excepción alguna. Asimismo, la adjudicataria se responsabilizará por los reclamos de cualquier naturaleza que pudieran generarse con motivo de la prestación del servicio, manteniendo indemne a ANSES por responsabilidades y/o requerimientos que se relacionen directa o indirectamente con la prestación del servicio cuya contratación se licita.

3.3 DISPONIBILIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LOS DATOS

Con respecto a la Disponibilidad y Actualización de la Información y los Datos, **ANSES** será responsable de proveer una herramienta de apoyo web o documento para la atención de los Representantes en donde se encontrarán disponibles las políticas y procedimientos vigentes establecidas por **ANSES**.

ANSES deberá asegurar que la información y los datos relevantes para la atención de los usuarios finales se encuentren accesibles para todo el personal que los necesita con el fin de realizar sus funciones de manera efectiva, de acuerdo a lo especificado en el **ANEXO 2 Convenio de Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales**.

La **Empresa Adjudicataria** deberá garantizar que todo el personal involucrado en el proceso de atención de Usuarios Finales (Ejecutivos, Supervisores, Monitores de Calidad, Formadores, etc.) utilice y tenga acceso a dicha herramienta de apoyo con el objeto de asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por **ANSES** para la atención de Beneficiarios Finales. De acuerdo a lo especificado en el **ANEXO 2 Convenio de Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales**.

Los Script y Procedimientos de atención se proporcionará sólo a los oferentes que resulten seleccionados ya que su ejecución debe estar enmarcados dentro del convenio de confidencialidad que suscribirá el adjudicatario (ANEXO2).

La **Empresa Adjudicataria** deberá realizar las bajadas de información al personal correspondiente y asegurar la comprensión y asimilación de cualquier tipo de información que impacte a los Beneficiarios finales y al Organismo en el tiempo y forma establecido por **ANSES**. A su vez, la **Empresa Adjudicataria** deberá contar con un mecanismo de aseguramiento para aquellos casos en que el personal se encuentre de vacaciones; con licencia en el día de la bajada de la comunicación.

ANSES supervisará las bajadas de información hacia los Supervisores sobre todo lo concerniente a la herramienta de apoyo para la atención.

Los procesos que la **Empresa Adjudicataria** debe considerar:

- 1) Suministrar datos e información relevantes a todo el personal correspondiente.
- 2) Realizar cambios a los datos y a la información, por solicitud de **ANSES**. La solicitud será enviada por los referentes de la Coordinación de Área Canales de Apoyo Complementarios de la Dirección de Atención Telefónica
- 3) Comunicar estos cambios a todo el personal que corresponda de manera puntual.
- 4) Evitar revisiones (modificaciones) no autorizadas.
- 5) Informar oportunamente a **ANSES** sobre información y datos obsoletos, para su retiro.

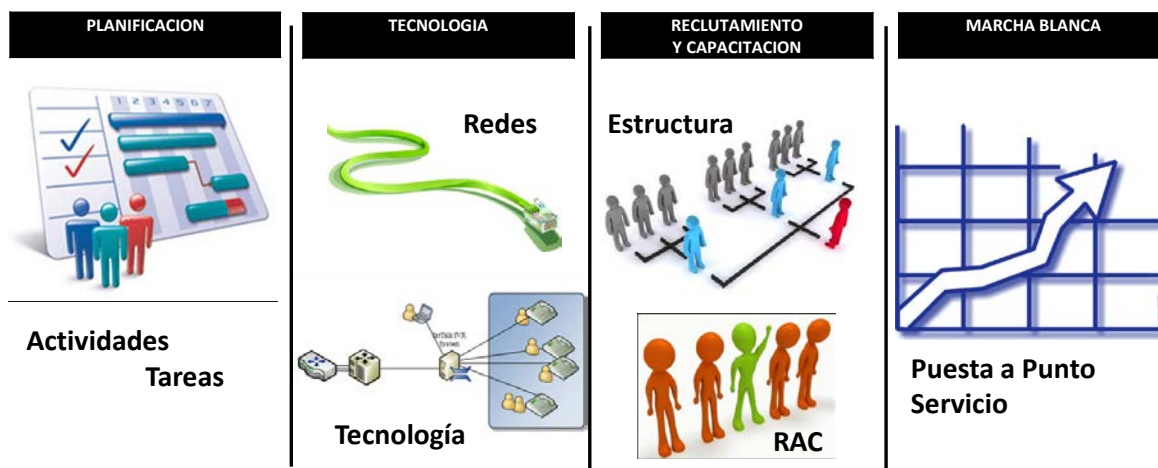
Nota: La **Empresa Adjudicataria** deberá proveer información para la gestión de los siguientes procesos:

- Planilla CVO (Ciclo del Vida del Operador): Debe proporcionar resultados correspondientes a los procesos de Selección, Capacitación Inicial, período OJT, PEC Prematuro que deberán estar disponibles en web de Agentes proporcionada por **ANSES**.
- Web de Monitoreo: Debe proporcionar y mantener actualizada la información de la Dotación semanal por cada PCRC. Esta debe estar disponible en web de Agentes proporcionada por **ANSES**.
- Las justificaciones de aquellos representantes que no fueron monitoreados dentro del ciclo definido por **ANSES**; deberán ser informados en un archivo Excel y cargado en la web de Monitoreo.
- Adicionalmente deben proporcionar y actualizar la información de monitores y Supervisores de Calidad en un archivo Excel y cargarlo en la web de Monitoreo.

3.4 PLAN DE IMPLEMENTACION DE SERVICIOS

Los oferentes deberán, como parte de la propuesta Tecnológica y Comercial, proponer un plan de implementación preliminar (Carta Gantt) de los servicios PCRC que están siendo licitados.

El proceso de implementación comprenderá las siguientes etapas:



ANSES entregará y acordará con el/los adjudicatario/s la carta Gantt del proceso de implementación. En caso de incumplimiento de los plazos allí descriptos, se aplicarán las penalidades descriptas en el Artículo 11.2.9 del presente.

3.5 MEJORAS Y PLAN DE MEJORAS

Se incluyen dentro del servicio todas las mejoras que sean necesarios para garantizar la ejecución oportuna y con la calidad requerida de los servicios contratados.

ANSES podrá acceder durante la vigencia del Contrato y en cualquier momento, sin necesidad de aviso previo, a las dependencias de las **Empresas Adjudicatarias**, con el objeto de supervisar el cumplimiento de las obligaciones de éstas conforme los términos de las presentes bases y del Contrato, pudiendo tomar las medidas que sean necesarias al efecto y/o instruir al Adjudicatario para que ejecute dichas medidas siempre que no se aparte de los términos del contrato.

Las medidas que sean tomadas y los acuerdos que sean suscritos entre las partes deberán ser cumplidos en las fechas comprometidas y en las condiciones especificadas. **ANSES** realizará una supervisión para dar por cumplido el compromiso de mejora. En caso de incumplimiento se aplicarán las multas previstas en el Artículo 11.2.8 del presente.

Los planes de mejora pueden ser:

- Modificaciones en la implementación de cada puesto de trabajo (ej. PC, Cintillos, estructura de las posiciones de trabajo, etc.)
- Correcciones en el Servicio de Atención.
- Cumplimiento en el Dimensionamiento y Programación de tráfico estimado.
- Otros que sean acordados entre la **Empresa Adjudicataria** y **ANSES**, mediante brief de trabajo.

La **Empresa Adjudicataria** debe implementar los procesos y a su vez la medición oportuna del cumplimiento (performance) de los procesos.

Para lo anterior debe considerar:

- 1) Dentro del primer (1) mes, a partir de la implementación del servicio: asegurar que se lleve a cabo en todos los servicios adjudicados la implementación y medición absoluta de todos los procesos de acuerdo al modelo de **ANSES**.
- 2) La **Empresa Adjudicataria** debe ser parte de los procesos críticos internos relacionados con la atención de los usuarios

3.6 PRIVACIDAD DEL BENEFICIARIO

ANSES y sus **Empresas Adjudicatarias** adquieren el compromiso de velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección y seguridad de la información de las bases de datos de carácter personal y de los sistemas aplicables a todos sus procesos de negocio, como también así los datos que sean considerados como Datos Propietario.

La **Empresa Adjudicataria** deberá certificarse en la norma PCI (Payment Card Industry).

Es necesario que la **Empresa Adjudicataria** se rija por esta política y lo que se detalla en el **Anexo 2 Convenio de Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales**, la cual está sujeta a variaciones de acuerdo a la normativa vigente y/o definiciones de **ANSES**.

3.7 DATOS PROPIETARIO

Los Datos Propietario son aquellos datos e información sensible que no se puedan brindar a ninguna persona que no sea el titular, conforme **ANEXO 2 Convenio de Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales**.

La información citada en el párrafo anterior sólo puede brindarse al titular, previa validación según procedimiento vigente de **ANSES**.

Las Empresas Adjudicatarias tendrán la responsabilidad de proteger los datos que se declaran en este documento como propietarios del Beneficiario Final.

ANSES se reserva el derecho de modificar, eliminar o adicionar las restricciones sobre la entrega de información de Datos Propietario.

3.8 CANALES DE ATENCION Y TIPOS DE TRANSACCIONES

A continuación se detallan todos los canales de atención y tipos de transacciones que siempre deben guiarse por los procedimientos de confidencialidad definidos por **ANSES** y de esta manera considerar qué tipo de información puede brindarse en los diferentes medios de comunicación con el Beneficiario Final:

- Transacciones telefónicas: Atención Telefónica, Encuestas y gestiones de llamados salientes
- Transacciones por medios escritos: redes sociales, Web, E-mails, Cartas, Chat.
- Transacciones a través Back Office: Cada vez que se realice algún tipo de transacción en donde se requiera la impresión de algún tipo de documento en el que se detalle información confidencial del Beneficiario Final en donde se expongan Datos Propietario debe ser destruido en caso que no sea entregado al propio titular.

3.9 GARANTIA DE LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

El Adjudicatario deberá suscribir el Anexo **2 Convenio de Confidencialidad y Seguridad de datos** prestando conformidad a la política de ANSES respecto a la Seguridad de los datos y asegurar que el personal las conozca.

3.10. RECURSOS HUMANOS Y ESTRUCTURA DE SOPORTE:

REQUERIMIENTO DEL SERVICIO

Ratio de Supervisión: 1 cada 15 asesores.

Los agentes y supervisores deben ser exclusivos, debiendo contar con experiencia mínima de dos años, comprobable en servicios de atención.

El adjudicatario deberá contar con la aprobación de ANSES en la selección para el ingreso de los recursos al servicio.

El adjudicatario deberá tener a su cargo el personal que sea necesario a los efectos de dar cumplimiento con las acciones de calidad, mejora continua, reportes, control en tiempo real, etc., requeridas en la presente contratación.

Deberá disponer de recursos exclusivos (fuera de la operación) que realicen un control en tiempo real del tráfico entrante y agentes disponibles, e implementación de acciones para cumplimiento de objetivos (modificación de horarios de refrigerio, capacitación, retroalimentación de agentes, solicitud de horas adicionales, etc.).

En caso de detectarse desvíos en los indicadores de servicio y/o en la metodología de gestión, debe contar con personal para el análisis de causa raíz, con sus correspondientes planes a desarrollar.

4. PLAZO DE INICIO

Se establece un plazo máximo de NOVENTA (90) días para el fin de la etapa total de implantación desde de la suscripción de la Orden de Compra.

El Adjudicatario tiene la obligación de contar en tiempo y forma con los recursos humanos y tecnológicos necesarios. Cualquier demora en el inicio del servicio por falta de algún servicio, insumo, material y/o componente será imputable al Adjudicatario, y no se aceptará como motivo válido de demora en el inicio del servicio, aplicándose las correspondientes penalidades conforme Artículo 11.2.1 del presente.

5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

5.1 Infraestructura Tecnológica

A continuación se definen los requerimientos técnicos necesarios para la contratación de posiciones de atención telefónica en las instalaciones del Adjudicatario, y los costos derivados del uso de sus infraestructuras.

El Adjudicatario deberá poner a disposición de la **ANSES** su ACD y el personal calificado para realizar cualquier interconexión entre ambas centrales, si las necesidades operativas del servicio lo requieren para asegurar la normal prestación del servicio a los beneficiarios.

Para ambas modalidades el **Adjudicatario** será el encargado de proporcionar el enlace de datos contra el Centro de Cómputos de **ANSES**, sito en Piedras 353 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Tercerización Total

El Oferente deberá incluir dentro de su propuesta todo lo referente a tecnología de Call Center, por ejemplo ACD, IVR, Grabador, Discador, Accesos Troncales Telefónicos y la provisión de cualquier recurso material necesario para garantizar el correcto funcionamiento del servicio contratado.

ANSES, a su vez, responderá por la puesta a disposición de las aplicaciones informáticas on line para la gestión del servicio y del enrutamiento del tráfico de llamadas a su plataforma ACD.

El requerimiento de IVR será de un máximo de 250 canales. El oferente deberá contemplar en el precio de la propuesta, la provisión de 200 horas de programación para la automatización y customización del IVR con el web service de **ANSES**, a fin de programar la solución automática que **ANSES** defina oportunamente, para cada adjudicatario.

A modo informativo, se detallan algunas particularidades del Web Service de ANSES

1. Hay un Web Service para cada opción del IVR
2. Se requiere certificado SSL para el acceso de terceros
3. El web service tiene un método para cada opción y en el caso que la opción tenga variables, un método para cada una de las variables.
4. Cada opción del IVR tiene su interface con diseño propio

Entre los recursos materiales que tienen la consideración de necesarios (a título enunciativo y no limitativo), el Oferente dispondrá el inmueble, mobiliario, equipamiento ofimático, comunicaciones con el Centro de Cómputos de ANSES, así como cualquier otro que se considere necesario para gestionar el servicio según los objetivos.

Tercerización Parcial

ANSES se reserva la prerrogativa de poner a disposición del Adjudicatario su propia tecnología de Call Center, tales como ACD, IVR, Grabador, Discador, Accesos Troncales Telefónicos, por lo cual la Empresa Adjudicataria no debiera asumir el costo del concepto de tecnología de Call Center.

En este supuesto, ANSES notificará fehacientemente al Adjudicatario, y desde la factura correspondiente al mes en curso se dejará de pagar el concepto de herramientas tecnológicas, descontando un 5% del valor de la hora productiva.

Infraestructura Física del Call Center

Se entiende por infraestructura física del Call Center a las dependencias sobre las cuales se realizarán las gestiones de atención a clientes, la disposición ubicación y medidas de seguridad de acceso a las dependencias, así como también la ubicación disposición, normas y estándares para lo relacionado con las salas de equipo, unidades de respaldo energía, configuración de puestos de agentes y supervisores, así como también lo relacionado a los paneles de control de información al interior del call center.

Dependencias

El oferente deberá entregar propuesta de dependencia, ubicación e infraestructura en términos inmobiliarios.

Con el objetivo de minimizar el riesgo por contingencias técnicas, operativas y naturales; la gestión deberá estar dividida en dos plataformas activas, ubicadas en distintas provincias, con una distribución de hasta un 60% - 40% en cada una.

Deberá contar con la infraestructura adecuada para asegurar la calidad de vida del personal de atención a clientes, disponiendo de elementos que puedan hacer más grato el ámbito laboral, a saber:

Seguridad y control de acceso a dependencias

El adjudicatario deberá contar con Lectores Biométricos para asegurar el control de acceso a sus dependencias, como punto excluyente con altos estándares de seguridad.

Será potestad de ANSES solicitar al Adjudicatario los archivos de soporte de los lectores biométricos si se requiere para realizar controles de acceso.

Espacio Físico para tránsito y de acuerdo con Normas de Seguridad

Tal como se detallaba anteriormente, espacio físico corresponde a aquel espacio disponible entre las filas de puestos de trabajo adecuadas para la circulación y libre movimiento, así como también aseguramiento de las vías de acceso y escape ante procesos de contingencia.

Cuando se habla de espacio entre filas de puestos, debido a que por lo general son hileras de puestos de agentes y quedan de espalda con otras filas de puestos, el objetivo es asegurar espacio suficiente para el libre tránsito, salir con su silla del escritorio sin entorpecer a los demás agentes. Se valorará a aquellos oferentes que aseguren este proceso.

Dentro del espacio físico debe cumplir con las normas de seguridad, facilitando las vías de evacuación, con pasillos despejados para libre tránsito.

Iluminación

El Call center, deberá contar con la iluminación adecuada para el servicio.

Pantallas plasma para monitoreo niveles de atención

El adjudicatario deberá contar con pantallas ubicadas en distintos lugares donde se brinde el servicio de ANSES, donde se permita visualizar los agentes logueados en los distintos estados y niveles de atención, dicha información permite realizar un seguimiento en línea del servicio. Dicha información deberá estar a la vista y disponible para el personal del adjudicatario afectado al servicio, y para el personal de ANSES que visita la plataforma.

Las dimensiones de estas pantallas deberán ser superiores a las 40". En las visitas semanales del personal de ANSES destinado al control de la operación a la plataforma, se verificará el correcto funcionamiento de las mismas.

Vías de escape

El oferente deberá contar con todas las medidas necesarias para asegurar planes de evacuación, con rutas señalizadas holísticamente, cumpliendo con todos los puntos indicados en la Ley 19.587 de Seguridad e Higiene del Ministerios de Trabajo de la Nación.

Puestos de Trabajo y Disposición de Espacio Físico

Se entiende por puesto de trabajo al puesto del agente y del supervisor, personas claves en el proceso de gestión de atención a clientes, así como también al espacio físico a aquel espacio disponible entre las filas de puestos de trabajo adecuadas para la circulación y libre movimiento, así como también aseguramiento de las vías de acceso y escape ante procesos de contingencia.

Puestos de Trabajo

El puesto de trabajo deberá ser adecuado para la prestación del servicio de atención a clientes en el call center, es decir, asegurando comodidad, cubriendo el máximo estándar de longitud de la población.

Dimensiones puestos de trabajo

El Oferente deberá entregar una propuesta de dimensiones de puestos de trabajo, se requiere que cumplan con las dimensiones indicadas a continuación en la foto adjunta alineados con los altos estándares a nivel de Call Center. Las medidas no tienen que ser exactamente las que figuran más abajo, podrán tener otras dimensiones mientras tengan un equilibrio de espacio y sonorización. Se aceptarán puestos que técnicamente cumplan este requisito y sea demostrable.

Dentro de las dimensiones de un puesto de trabajo y la descripción de los elementos que debe contener es la siguiente:

Foto posición operativa de agente con medidas deseadas



Descripción de elementos:

- El adjudicatario deberá asegurar el puesto de trabajo en cuanto a dimensiones, y proponer su mejor estándar.
- La CPU del agente no debe estar sobre el escritorio del agente, deberá contar con los elementos para dejarlos debajo, con las medidas de comodidad necesaria así como también los elementos que permita dar continuidad a la unidad CPU evitando golpes, desastres y correcta distribución de los cables.
- Respecto a la pantalla, la ubicación al interior del puesto de trabajo debe ser adecuado en términos de cableado estructurado según las normas especificadas.
- Respecto de los cintillos, deberá contar con la posibilidad de conectar a otra persona con un cintillo para realizar escucha tipo sombra al lado del agente, es decir el equipo debe contar con las puertas necesarias para asegurar este tipo de conexión de escucha asistida con el agente.
- Sillas, con apoyabrazos y que cumpla con altos estándares de duración, comodidad.

Tecnología

Plataforma de Call Center

El Oferente deberá incluir dentro de su propuesta todo lo referente a la Plataforma de Call Center, incluyendo ACD, IVR, Grabador, Discador, Accesos Troncales Telefónicos y la provisión de cualquier recurso material necesario para garantizar el correcto funcionamiento del servicio contratado.

Sistema ACD

El Oferente deberá contar para la atención de los beneficiarios de ANSES con un Sistema ACD de los denominados World-Class como ser Avaya, Genesys, Interactive Intelligence, etc.

En su propuesta deberá describir las características del Sistema ACD que se utilizará para dar servicio al Organismo.

El Adjudicatario deberá poner a disposición de ANSES, TRES (3) licencias de supervisor de su Sistema ACD para monitorear la operación en forma remota, y acordar con el área de Seguridad Informática de ANSES la forma de conexión indicada para tal fin.

Sistema de Grabación

El Oferente deberá contar con un sistema de grabación de llamadas, dimensionado para poder grabar el total de las llamadas del servicio contratado por ANSES y almacenarlas por un periodo no inferior a SEIS (6) meses, garantizando el 95% de las comunicaciones grabadas como mínimo. Estas grabaciones deben de estar disponibles para su acceso identificándolas por ANI (Número de teléfono) y/o por Login ID (Identificación del agente que prestó el servicio).

En su propuesta deberá describir las características del Sistema de Grabación ACD que se utilizará para dar servicio al Organismo.

Discador

El Oferente deberá contar para la campañas de servicios de llamados salientes para los beneficiarios de ANSES con un Discador Predictivo, Automático o de Potencia como ser Avaya, Genesys, Mitrol, Tecnovoz, Vocalcom, etc.

En su propuesta deberá describir las características del Discador que se utilizará para dar servicio al Organismo.

Encuesta Post Atención:

El oferente deberá contar con el servicio de Encuestas de Post Atención y los recursos necesarios (canales, IVR, tramas) para garantizar en un mínimo de 15% del total de llamados mensuales encuestados mediante metodología on-line o post llamada.

Accesos Troncales Telefónicos

El Oferente deberá contar con la cantidad necesaria y exclusiva de Accesos Troncales Telefónicos o Tramas Telefónicas, con cabeceras residentes en el área Metropolitana de Buenos Aires, para satisfacer la operación de los puestos contratados más una cola de espera no inferior al CIENTOCINCUENTA POR CIENTO (150%) ADICIONAL. Por ejemplo, 100 PA =250 canales de atención.

Se deberá contar con una estructura redundante de Accesos Troncales Telefónicos o Tramas Telefónicas como contingencia ante la eventual caída del Prestador Telefónico principal.

Se deberá minimizar la cantidad de numeración telefónica asociado a los servicios contratados por ANSES, requiriéndose UN (1) número por servicio y Prestador Telefónico.

En su propuesta deberá describir las características de los Accesos Troncales que se utilizarán para dar servicio al Organismo.

Posición de Trabajo

El **Oferente** deberá contar en cada Posición de Trabajo, destinado a la atención de beneficiarios de ANSES con UNA (1) PC y UN (1) CABEZAL TELEFÓNICO de última generación que garantice la

correcta comunicación, desempeño de las aplicaciones que ANSES determine y optimicen los tiempos medios de atención.

En su propuesta deberá describir las características de las PC y Cabezales Telefónicos que se utilizarán en la Posiciones de Trabaja para dar servicio al Organismo.

El cableado estructurado de la red interna de los puestos de atención del Oferente debe estar certificado en categoría 6, comprobable a través de la documentación respectiva.

El Oferente deberá disponer del equipamiento de networking necesario para dar servicio a todos los equipos conectados en red, así como routers y switches de marcas reconocidas en el mercado en configuración de alta disponibilidad.

Asimismo, deberá disponer de energía segura para todos los puestos de atención y supervisión, así como para todo el equipamiento informático instalado en el data center. El Sistema de Energía Ininterrumpida (UPS), en caso de corte del servicio eléctrico, debe estar alimentado por generadores eléctricos propios e independientes tales como grupos electrógenos.

Se deberá garantizar una autonomía mínima de DOCE (12) horas.

Enlace de Datos

El Oferente deberá disponer de 2 enlaces de comunicaciones de datos necesarios para vincular sus instalaciones con el Centro de Cómputos (CdeC), en el caso que Anses defina un nuevo Centro de Procesamiento Alternativo (CPA), deberá redirigirse ambos enlaces al nuevo sitio definido. ANSES podrá, mudar/cambiar los domicilios del CdeC y del CPA, sin que ello dé lugar a reclamo alguno, sin restricciones ni limitaciones de protocolo de manera transparente y con la capacidad suficiente, de acuerdo a la necesidad de atención en función del objetivo para el cual se realiza la instalación de los enlaces.

El domicilio del CdeC, es Piedras Nº 361 – PB, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en tanto que el del CPA es Predio del Parque Industrial Canning Fase I, sito en la calle Perito Moreno Nº 375 – Parcela Nº 11, Ezeiza, Provincia de Buenos Aires.

Se estima que la habilitación del CPA se realizará durante la vigencia del contrato por lo cual el Oferente deberá tomar en consideración los costos del nuevo enlace, e incluirlos en la Planilla de Cotización. En el momento que ANSES conozca la fecha de habilitación lo comunicará al Adjudicatario.

Dada la criticidad del servicio, se solicitan DOS (2) enlaces por sitio, uno principal y uno de contingencia, contratados a distinto proveedor, por caminos disjuntos conectados a las direcciones mencionadas del párrafo anterior; en la modalidad activo- stand by o activo-activo según lo que oportunamente defina ANSES.

El Adjudicatario deberá coordinar la implementación y puesta en servicio de los emplazamientos y enlaces de datos de contingencia con las aéreas especializadas de ANSES.

El Prestador de Comunicaciones, será el responsable de los TRES (3) extremos del servicio,

- Extremo del Adjudicatario
- Extremo del Centro de Cómputos (CdeC)
- Extremo del Centro Alternativo de Procesamiento (CPA)

En el Extremo del Adjudicatario, el mismo acordará con su Proveedor de Comunicaciones los detalles técnicos de interconexión para su red.

En tanto que en los Extremo del Centro de Cómputos (CdeC) y el Extremo del Centro Alternativo de Procesamiento (CPA) de ANSES, el Proveedor de Comunicaciones contratado deberá acordar los detalles técnicos de las instalaciones correspondientes con ANSES, la cual definirá los lineamientos más convenientes en función de la infraestructura de telecomunicaciones existente y del espacio físico disponible.

La conexión de equipamiento de telecomunicaciones del Proveedor de Comunicaciones a la LAN del CdeC y CPA de ANSES deberá ser Ethernet 10/100/1000 cobre full dúplex transparente y sin filtro ni limitación desde la capa 2 a la capa 7 del modelo OSI, a menos que se especifique lo contrario.

Se admite la instalación de un enlace de última milla (y equipamiento terminal asociado) por Proveedor de Comunicaciones, con el compromiso de que éstos se utilicen para todos los clientes de dicho proveedor que requieran conexión a ANSES.

ANSES otorga a cada Proveedor de Comunicaciones un grupo de direcciones IP, para que distribuya entre cada uno de sus clientes, según las necesidades correspondientes. ANSES realiza la configuración del enrutamiento y permisos apropiados en su red y firewall para cada uno de estos grupos de direcciones, de forma tal que no necesite intervenir cada vez que un usuario contrata o da de baja a estos proveedores la conexión con ANSES. Por lo tanto, se requiere que el tráfico del usuario se presente en la red de ANSES con las direcciones IP establecidas. Toda configuración de enrutamiento o Network Address Translation que se necesite para cumplir con este requisito la debe convenir el Adjudicatario con su Proveedor de Comunicaciones.

Salvo que se especifique lo contrario, los servidores de ANSES con aplicaciones disponibles tanto para usuarios con enlaces dedicados como con accesos por internet, se presentarán con direcciones IP del rango público, independientemente de la forma de acceso a los mismos. Toda configuración de enrutamiento o Network Address Translation que se requiera para que el tráfico correspondiente ingrese a ANSES por el enlace dedicado en vez de internet, la deberá convenir el Adjudicatario con su proveedor.

En caso de que ANSES lo solicite, las salidas de servicios, fallas u otros eventos de la red Proveedor de Comunicaciones que pudieran afectar el funcionamiento deberán ser notificadas vía SNMP a equipos de administración y monitoreo de ANSES. Para la implementación de lo establecido en este punto el Proveedor de Comunicaciones deberá acordar los detalles con las áreas especializadas de ANSES en la forma anteriormente indicada.

Capacidad enlace de datos - Modalidad Tercerización Total

El Adjudicatario deberá contratar la capacidad (throughput) más conveniente en función del cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a) Conexión de todas las posiciones de trabajo contratadas con las aplicaciones web del Organismo
- b) Conexión de las TRES (3) posiciones de Supervisión Remota de su Sistema ACD
- c) Transferencia bidireccional de comunicaciones de voz hasta un límite del CINCUENTA POR CIENTO (50%) de las posiciones de trabajo contratadas

Capacidad enlace de datos - Modalidad Tercerización Parcial

En el supuesto de Tercerización Parcial, Adjudicatario deberá contratar la capacidad (throughput) más conveniente en función del cumplimiento de los siguientes objetivos:

a) Conexión de todas las posiciones de trabajo contratado con el sistema ACD y las aplicaciones web del Organismo

b) Transferencia bidireccional de comunicaciones de voz del CIENTO POR CIENTO (100%) de las posiciones de trabajo contratadas, incluyendo su grabación.

Para ambas modalidades de Tercerización, se debe estimar una necesidad de 200KB por puesto de trabajo.

Seguridad Informática

El Oferente deberá acreditar la certificación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) y adaptar el tratamiento de los datos relacionados con la operatoria con ANSES de forma similar al tratamiento que indica el mencionado estándar.

El almacenamiento de los citados datos deberán encontrarse alcanzados por la Disposición 11/2006 "Medidas de Seguridad para el Tratamiento y Conservación de los Datos Personales Contenidos en Archivos, Registros, Bancos y Bases de Datos Públicos no estatales y Privados" de la DIRECCION NACIONAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES publicado en el Boletín Oficial el 22 de septiembre del año 2006.

El Adjudicatario y sus empleados deberán respetar la Política de Seguridad Informática de esta Administración establecida por la Resolución D.E.-N. Nº 262/99.

Se recuerda que el Adjudicatario deberá cumplir con las condiciones de Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales establecidas por ANSES conforme lo indicado en el Artículo 3.3 y ANEXO 2 del presente.

Respecto de la confidencialidad de la información, se establece que revestirá dicho carácter toda información a la que el Adjudicatario y sus empleados pudieran tener acceso durante la ejecución de los trabajos inherentes al cumplimiento del contrato.

El Adjudicatario será directamente responsable por los daños causados por actos de infidencia que sus empleados y/o de los terceros por él contratados pudieran cometer durante la ejecución de los trabajos y hasta CINCO (5) años posteriores a la terminación de los mismos.

Se entiende por **información** lo siguiente:

- a) Cualquier información almacenada en las computadoras de ANSES o provistas por Anses, cualquiera sea su tipo u origen (datos, archivos, programas, procedimientos, etc.), incluyéndose los datos almacenados en cintas magnéticas, disquetes u otro medio de almacenamiento removible, cualquiera sea su tipo, origen o fecha de creación.
- b) Cualquier información impresa generada por las computadoras de ANSES cualquiera sea su tipo, origen o fecha de creación. O provistas por ANSES
- c) Cualquier información impresa o transmitida en forma verbal referente a procedimientos, "reglas de negocios", manuales de procedimientos, reglamentaciones, resoluciones, etc.
- d) Cualquier información referida a las normativas, controles y procedimientos de auditoría con que ANSES regula las operaciones que ejecuta su personal al brindar sus servicios.

El Adjudicatario deberá facilitar a ANSES el libre acceso a sus instalaciones, así como proporcionarle los datos y antecedentes necesarios a fin de verificar si el servicio se ajusta a las condiciones de Seguridad Informática exigidas. ANSES se reserva el derecho a verificar, con la frecuencia y amplitud que juzgue conveniente la infraestructura, utilización de las aplicaciones y procedimientos

en el marco de lo establecido por los acuerdos.

El derecho de inspección reconocido a ANSES en esta condición, haya sido ejercido o no, no podrá ser invocado por el Adjudicatario, en ningún caso, como eximente total o parcial de su obligación de calidad de servicio, ni como argumento para convertir en evidente o manifiesto un vicio que, según las características objetivas del caso, sea calificable como oculto.

Respecto del uso de los accesos a los sistemas de información de **ANSES** y con el propósito de formalizar la adecuada utilización de nuestros sistemas y de la información contenida en los mismos, a continuación se establecen las condiciones de uso de Identificadores de Usuario y Contraseñas para su cumplimiento obligatorio por parte de la **Empresa Adjudicataria** y de cada uno de sus empleados que hacen uso de los sistemas de **ANSES**.

En el supuesto de Tercerización Parcial, Adjudicatario deberá contratar la capacidad (throughput) más conveniente en función del cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a) Conexión de todas las posiciones de trabajo contratado con el sistema ACD y las aplicaciones web del Organismo
- b) Transferencia bidireccional de comunicaciones de voz del CIEN POR CIENTO (100%) de las posiciones de trabajo contratadas, incluyendo su grabación.

Para ambas modalidades de Tercerización, se debe estimar una necesidad de 200KB por puesto de trabajo.

La contraseña debe ser mantenida en secreto, ante esto los empleados de la **Empresa Adjudicataria** que trabajan para **ANSES** deben actuar con ética, de tal modo que esta información y la obtenida desde sus sistemas corporativos no sea comentada ni entregada a terceras personas.

En caso que un usuario sospeche que otra persona conoce su Identificador de Usuario y su Contraseña, es su responsabilidad modificar la contraseña inmediatamente y poner en conocimiento de dicha situación de sospecha al Gestor de Acceso designado en su Empresa, con el fin de que se evalúe la necesidad de asignarle una nueva cuenta de usuario.

Las siguientes actividades no están permitidas bajo ninguna circunstancia:

- Compartir o facilitar su Identificador de usuario y/o Contraseña a otra persona, incluido el personal de la propia empresa sin importar su nivel jerárquico. El usuario no debe olvidar que él es el único responsable de las acciones realizadas con su Identificador de usuario.
- Utilizar la cuenta de acceso de otro usuario, sin importar el motivo de justificación, escribir su contraseña en repositorios personales, tales como post-it, taco calendario, agenda electrónica, archivos de texto, ni ningún otro.
- Intentar descifrar las claves, sistemas o algoritmos de cifrado y cualquier otro elemento de seguridad que intervenga en los procesos informáticos de **ANSES**.

La **Empresa Adjudicataria** es responsable de la entrega individual y del correcto uso de las cuentas de usuario por parte de sus empleados y de velar por el cumplimiento de estas obligaciones.

A continuación se señalan las actividades que la **Empresa Adjudicataria** debe ejercer:

1. Solicitar oportunamente las cuentas de accesos para sus usuarios, de acuerdo al procedimiento definido por **ANSES**, en su normativa DNYC-01-01 **Habilitación de la Clave Personal de la Seguridad Social y Clave de la Seguridad Social corporativa**

2. Entregar el Identificador de usuario y su Contraseña de forma individual a cada trabajador que lo requiera.
3. Solicitar la baja de las cuentas de usuarios en forma inmediata a la desvinculación o cambio de funciones del trabajador con acceso a los sistemas de **ANSES**.
4. Asegurar el correcto uso de los Identificadores de usuario y contraseñas por parte de sus empleados, de acuerdo a las obligaciones establecidas por **ANSES**.

En caso que alguna de las condiciones aquí establecidas no se cumplan, **ANSES** está facultada para dar de baja la cuenta de usuario que sea detectada en acciones de rebaja "fraudulenta", previo aviso de la unidad de Control de Fraude de **ANSES** al responsable del servicio por parte de la **Empresa Adjudicataria**, sin perjuicio de que ANSES decida ejercer acciones civiles sobre quien se individualice como usuario "propietario" del Identificador y Contraseña que ha sido utilizada sin cumplir con estas condiciones de uso, o sobre el empleado que se identifique utilizando una cuenta de usuario que no le pertenece.

Las contraseñas asociadas a las cuentas de usuario que ANSES proporciona a la Empresa Adjudicataria corresponden exclusivamente a contraseñas "de inicio de conexión", esto quiere decir que en la primera conexión el sistema exigirá a los usuarios efectuar el cambio de la contraseña asignada, de esta manera se evita que alguien conozca la contraseña de otro usuario, a menos que el titular de la misma la divulgue.

Sin perjuicio de las acciones civiles que pudiese iniciar ANSES contra quien utilicen en forma indebida las cuentas de acceso, se aplicarán las penalidades correspondientes y se instarán las acciones pertinentes contra la contratista.

Soporte Técnico y Procesos de Reporte de Incidencias Técnicas

ANSES se reserva la opción de plantear variaciones en las capacidades y configuraciones técnicas, sin que esto signifique la variación del objeto del contrato. La **Empresa Adjudicataria** debe asegurar que las telecomunicaciones y sistemas de información utilizados para la atención del Beneficiario cumplan los requisitos de desempeño acordados y solicitados por **ANSES** utilizando una norma de Calidad específica para Call Center como la norma COPC y/o trabajar con enfoques estructurados, mediante la presentación de documentación de los procesos que lo garanticen.

Deben estar definidos antes del comienzo de la operación los medios de comunicación de escalamiento de incidencias hacia **ANSES** y la información que debe ser enviada en el reporte de éstas. El nivel de escalamiento se encuentra definido en el presente.

La **Empresa Adjudicataria** debe contar con un nivel de servicio acordado (SLA) asociado para cada sistema y elemento de red que esté bajo su gestión y operación. La descripción del Objetivo de disponibilidad de IT se encuentra especificada en el apartado de Indicadores de Desempeño de los Sistemas.

Personal de Soporte Técnico

Se requiere contar con personal calificado para efectuar determinados análisis, también desarrollos en infraestructura que conforma la configuración técnica del Core del Oferente.

Cuando se menciona que debe contar con personal calificado, entiéndase esto a una persona con conocimientos técnicos necesarios para realizar la operación, mantenimiento, desarrollos requeridos, análisis de incidencias propias y externas, es decir cualquier requerimiento técnico que **ANSES**

pueda requerir del área técnica del Adjudicatario. Esto sólo aplica al personal que administra la red WAN y LAN

El personal de Soporte, así como también de desarrollo, deberá contar con el siguiente perfil para asegurar cumplimiento y estándares de operación tecnológica en el Call Center, así como la capacidad de realizar análisis específicos del core de tecnología:

- 3) Formación Profesional de Ingeniero en Telecomunicaciones o Electrónica.
- 4) Experiencia en el área de redes de datos de al menos 1 año.
- 5) Cursos formales en el área de redes de datos.
- 6) Certificación CCNA (o equivalente) y experiencia comprobada en Soporte.
- 7) Capacidad para interactuar con personas de diferentes niveles jerárquicos y técnicos.
- 8) Conocimientos en:
 - Protocolos de redes LAN (Ethernet)
 - Tecnologías WAN.
 - Protocolos de Red TCP/IP.
 - Protocolos de Ruteo (BGP, EIGRP, IGRP).
 - Sistemas operativos Windows (NT, Seven, Win 9x y 2000).
 - Redes MPLS.
 - Telefonía IP y VoIP.
 - (PBX, routers, switches, conversores de señalización, etc.)

ANSES se reserva el derecho de realizar en cualquier momento y ante su solo requerimiento una evaluación de conocimientos al personal de Soporte Técnico, pudiendo solicitar su capacitación o inclusive remoción de su afectación a su servicio si así lo considera.

Proceso de Reporte de Incidencias y Soporte Técnico

La **Empresa Adjudicataria** deberá disponer del personal calificado descrito en el punto anterior, cuyo horario de cobertura o atención debe ser 7x24. Pudiendo ser por guardia telefónica en los horarios que la campaña no está activa.

Los reportes de incidencias técnicas suscitadas en la **Empresa Adjudicataria**, deberán ser reportadas a su área técnica interna, quienes deberán realizar el análisis respectivo en su infraestructura y core de su servicio.

En caso de detectar que el posible problema se encuentra en **ANSES**, el responsable del área técnica de la **Empresa Adjudicataria**, deberá generar un ticket con las áreas de soporte de **ANSES**, entregando los antecedentes necesarios para su posterior revisión, y considerando el cumplimiento del check list a proporcionar una vez adjudicado el servicio.

Interlocutores Técnicos Válidos

El Adjudicatario deberá designar los interlocutores técnicos válidos para cualquier tipo de comunicación con **ANSES**, así como también para que **ANSES** pueda tomar contacto con dicho personal para efectos de la detección de fallas en la tecnología de la **Empresa Adjudicataria**.

Dentro los datos a entregar:

Nombre Completo	Email	# Celular	# Fijo	Cargo	Responsabilidad

Se debe considerar contactos de todo el personal técnico, sea nivel 1, 2, 3 o superior para efectos de escalamiento.

La información debe estar actualizada en todo momento, siendo de responsabilidad de la **Empresa Adjudicataria** informar oportunamente los cambios.

Escalamientos en ANSES

Contactos	Información
Mesa de Servicio NOC de Servicios Ingenieros de supervisión	Teléfono: 4015-2100 Email: mesadeservicios@ANSES.gov.ar
Colocar en Copia	
Responsable Soporte Operación y Tecnología	Email: hhruschioni@ANSES.gov.ar
Responsable Canales de Apoyo Complementarios	Email: garamos@ANSES.gov.ar

Ante un problema técnico, el responsable de la operación de ANSES por parte del Adjudicatario deberá remitir a la dirección de mail de la Mesa de Servicio de ANSES, colocando en copia a las áreas indicadas en el cuadro precedente, la información inherente al problema (Sistema, problema a reportar, hora de inicio, alcance del problema sobre el total de posiciones afectadas al servicio, incidencia del problema sobre la atención de los beneficiarios).

La ventana de soporte de la Mesa de Servicio será la misma que la habilitada para la Atención a los Beneficiarios.

Una vez recibido el mail por la Mesa de Servicio de ANSES esta tendrá como máximo 30 minutos para dar respuesta al proveedor indicando el número interno de ticket.

Una vez solucionado el inconveniente en forma definitiva será responsabilidad de la Mesa de Servicio dar aviso al proveedor, este mediante una prueba en sus posiciones dedicadas al servicio deberá dar su aprobación para que la Mesa de Servicio proceda a cerrar el ticket.

Indicadores de desempeño de los sistemas

Se deberán entregar mensualmente indicadores asociados al desempeño de cada sistema o elemento de telecomunicaciones. Los indicadores asociados son **Disponibilidad** y **Puntualidad** en la atención de incidencias.

Objetivo de disponibilidad para TI: 99% (Tiempo total disponible/Tiempo total de la operación).

En caso de no alcanzar los objetivos de desempeño, se deben presentar análisis de problemas y acciones correctivas, con un Plan de trabajo a fin de lograr el objetivo de disponibilidad solicitado.

Mensualmente, la **Empresa Adjudicataria** enviará a **ANSES** un informe de la gestión que incluya la evaluación del servicio, los eventos ocurridos, las novedades de Calidad de atención, las novedades de dotación y toda otra información necesaria y objetiva, y disponibilidad de su estructura de

sistemas y red de datos.

A fin de que se pueda tener una hoja de ruta de los eventos ocurridos y acciones adaptadas en consecuencias para subsanar los mismos y evitar futuras reiteraciones.

Será potestad de ANSES solicitar ampliación del Plan de acción propuesto por el adjudicatario de temas que consideré críticos para la atención de los beneficiarios.

Interrupciones de Servicio

La **Empresa Adjudicataria** debe tener procesos estructurados para desarrollar planes de prestación de servicio durante interrupciones menores (hasta dos horas) y desastres/interrupciones graves en la operación y debe asegurar que el personal conoce y comprende los procesos y planes.

Los planes deben incluir:

- 1) Procedimientos:
 - I. Mantener o restaurar el servicio
 - II. Asegurar la integridad de los datos durante la transición.
 - III. Minimizar tiempo de inactividad
- 2) Objetivos claros para la restauración de:
 - I. Líneas telefónicas, PBX, IVR, conmutadores y distribuidores automáticos de llamadas
 - II. Servidores y computadoras
 - III. Aplicaciones de software utilizados en la prestación de servicios y productos.
 - IV. Transacciones electrónicas, incluyendo todo tipo de interfaces de comercio electrónico.

Estos procesos deben ser informados y acordados con **ANSES** para su aprobación y acuerdo de acción en conjunto en caso de ser necesario.

El documento de plan de continuidad del negocio, debe contener al menos el siguiente formato:

- ✓ **Índice:** el indicador asociado que permite la ubicación del material al interior del documento de contingencia del negocio.
- ✓ **Introducción.**
- ✓ **Objetivos:** Explicar el objetivo de construir el documento, que no es más que minimizar amenazas a la capacidad de operación que resulten de un desastre ya sea natural (Terremoto, inundación etc.) u otro (atentado, medidas de fuerza, etc.)
- ✓ **Equipo de continuidad del negocio:** Se detallan responsabilidades del equipo de continuidad del negocio.
- ✓ **Comunicación con el personal:** Se debe declarar la existencia de un listado que contenga el contacto de todo el personal de ANSES, para comunicación y traslado.
- ✓ **Cascada telefónica:** Se debe explicar cómo funcionará en caso de Incidencia o desastre, la comunicación con el personal que se encuentre fuera del horario de oficina.
- ✓ **Recuperación de comunicación telefónica:** Se debe definir qué números telefónicos serán

utilizados en caso de que el medio de contacto (call, back, sucursal, etc) o una oficina de este no esté accesible, y cuál será el plan que su proveedor de telefonía utilizara para remitir el tráfico al número operativo. Indicar contactos de los proveedores.

- ✓ **Plan de continuidad del negocio para TI:** Definir el plan de continuidad operacional y cuáles para recuperar las capacidades de TI. Entregar información sobre alternativas a la operación cuando los sistemas centrales se vean afectados.
- ✓ **Actividades:** Enumerar y explicar las actividades a seguir para recuperar la continuidad operacional de TI, entregar responsables de las actividades con números de contacto.
- ✓ **Plan de continuidad del negocio para Red:** Definir el plan de continuidad operacional y cuáles para recuperar las capacidades de Red. Entregar información sobre alternativas a la operación cuando los sistemas centrales se vean afectados.
- ✓ **Actividades:** Enumerar y explicar las actividades a seguir para recuperar la continuidad operacional de Red, entregar responsables de las actividades con números de contacto.
- ✓ **Procedimiento de evacuación de emergencia:** Explicar el procedimiento de evacuación de los edificios y oficinas donde se brinde atención a clientes **ANSES**. Explicación detallada de ellos, incluyendo planos con nombres de plataformas y nombre de supervisores por piso.
- ✓ **Anexos.**
- ✓ **Equipo de trabajo continuidad del negocio:** Nombrar un grupo coordinador, un grupo técnico, un grupo usuario, un grupo de apoyo y un grupo de comunicación de crisis, que participe en la continuidad del negocio, declarando sus objetivos y tareas. Es indispensable individualizar al detalle a cada uno de los grupos.
- ✓ **Ubicaciones alternativas:** Se necesita que sean declaradas las ubicaciones alternativas para continuar con la operación en caso de catástrofe. Incluir mapas y características técnicas y de espacio de las ubicaciones alternativas.
- ✓ **Planilla de proveedores:** indicar claramente los proveedores que **contribuyen** con la operación del servicio, entregando sus contactos y backup si lo tuvieran.
- ✓ **Fases de Manejos de Crisis 24 Horas:** Se debe declarar que acciones se tomaran para retomar la operación y la revisión de ellos para las primeras 6 horas, las primeras 12 horas y las primeras 24 horas.
- ✓ **Fases de manejos de crisis segundo día:** Se debe declarar que acciones se tomaran para retomar la operación y la revisión de ellos para el segundo día de catástrofe.
- ✓ **Actividades generales para el equipo de continuidad del negocio de la compañía:** Se debe describir las actividades generales que debe desarrollar el equipo de continuidad del negocio para los plazos de 24 horas, 2-3 días y 4 días en adelante.
- ✓ **Plan de seguridad interna de las oficinas:** Se debe describir el plan de seguridad aplicado en las instalaciones del canal, tanto para las que sufrieron daño como para las que no lo sufrieron, temas como control de acceso y autorizaciones de seguridad para acceso a sistemas.
- ✓ **Anexos adicionales:** Describir el plan en caso de huelgas u otros factores externos que pudieran interrumpir el servicio.

5.2 Recursos Humanos

5.2.1 A SELECCIÓN Y CAPACITACION

La misión de **ANSES** es ejecutar las políticas adoptadas por el Estado Nacional en materia de seguridad social, asegurando que la población beneficiaria de las mismas obtenga las prestaciones y los servicios regulados por las normas vigentes. Para esto requiere entregar la más alta calidad en la atención telefónica de los ciudadanos usuarios finales y brindar asesoramiento preciso y exhaustivo para asegurar el acceso de éstos a las prestaciones vigentes, con ejecutivos o RACs altamente capacitados en la detección de sus necesidades.

Reclutamiento y Selección

Las herramientas de selección mínimas que se deben utilizar son las siguientes:

- Filtro Telefónico.
- Entrevista Grupal.
- Prueba de uso y manejo de PC (para medir manejo de Windows, internet y tipeo).
- Test Psicológicos. Para Puestos claves de la operación según COPC.
- Rol Playing o Assesment (para medir escucha activa, resolutivead, tolerancia a la presión).

Alcance

El reclutamiento y selección de ejecutivos, supervisores, coordinadores, trainers y monitores de calidad estará a cargo de la **Empresa Adjudicataria**.

El alcance de los procesos de Selección y Capacitación aplica a todos los PCRC de atención de llamados entrantes, para la siguiente estructura:

- RAC
- Líderes (Supervisores y/o Coordinadores)
- Instructores (Trainers)
- Monitores de Calidad
- GTR proveedor

Ya sean nuevos, vigentes, de 3 o más meses sin gestionar su rol ya sea por enfermedad, licencias y los que hayan sido por traspaso temporal a otra gestión (PCRC) deberán pasar por el proceso de capacitación inicial y por un chequeo de todas las habilidades que componen su perfil.

INFORMES ASOCIADOS AL PROCESO DE SELECCIÓN

Los Informes asociados al proceso, son los que respaldarán los tiempos de respuesta y la calidad con que se ha ejecutado el proceso de reclutamiento y selección.

Carpeta por RAC participante del proceso: Se solicita para cada RAC que haya participado en alguna de las instancias del proceso contar con la siguiente documentación:

- Planilla CVO completa.CV RAC
- Evidencia Charla de Compensaciones.
- Check List de cada etapa estipulada.
- Protocolos de respuesta de pruebas Psicológicas.
- Ficha de Ingreso

Todos los antecedentes deben adjuntarse a la ficha de ingreso de los postulantes seleccionados, con el propósito de llevar un registro del desempeño en el proceso de evaluación.

Los objetivos asociados al informe, son:

- Respaldo cantidad de nuevos ingresos.
- Controlar calidad de los procesos de reclutamiento y selección.

Cronogramas de Implementación.

Existirá un Cronograma de actividades y tiempos asociadas a la implementación de este Proceso, tanto para reclutamiento como para selección y así para todas las fases de la implementación. ANSES presentará un cronograma a los 10 días de la notificación de la Orden de Compra.

5.2.1.B AUDITORIAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

En caso de presentar quiebres, omisiones o incumplimientos en las etapas del proceso, se trabajarán acciones correctivas necesarias de acuerdo a la omisión, incumplimiento o quiebre presentado con el representante de selección del PSIC para su ajuste y se informará al encargado del área en **ANSES** a través de un informe. El incumplimiento de las etapas del proceso podría implicar la suspensión del proceso en curso y/o la remoción de aquellas personas que no cumplan con el perfil definido para el PCRC por **ANSES**.

5.2.2. CAPACITACIÓN INICIAL

5.2.2.A. DURACION DE LA CAPACITACION INICIAL

El proceso de Capacitación se ocupará de diseñar, desarrollar e implementar actividades de inducción, para la formación y mantención de los conocimientos necesarios que debe manejar cualquier ejecutivo o **RAC** (Representante de Atención al Beneficiario), dependiendo del PCRC que se encuentre.

Capacitación Inicial o Inducción tanto para la gestión entrante como saliente, será de una extensión final de **8 días**, para abordar contenidos teóricos y de gestión, esto no incluirá habilidades blandas relacionadas a RAC nuevos (sin conocimientos de trabajos en Call Center), que quedarán a cargo de la Empresa Adjudicataria.

Las capacitaciones por reforzamiento de contenidos o habilidades, que impliquen una mejora en la calidad de la atención para la dotación vigente, serán de responsabilidad y costo de la **Empresa Adjudicataria**.

Debe considerarse semanalmente **1 hora de capacitación por RAC** (2 horas de capacitación para RAC con antigüedad menor a 90 días), la que podrá ser destinada a capacitaciones programadas por **ANSES** o bien a capacitaciones de reforzamiento programadas por la **Empresa Adjudicataria**. Esta hora es a costo de la **Empresa Adjudicataria** y se debe contar con salas de capacitación y trainer para tal fin.

Respecto a las responsabilidades de la empresa adjudicataria y **ANSES** respecto de la figura de Trainers para los diferentes procesos, se destaca lo siguiente:

- Implementación de Nuevo Proveedor y PCRC: Anses proporcionará el entrenamiento a los Trainers y supervisores en el lanzamiento, encargados de replicar en los equipos de operadores.
- Proveedor Existente con PCRC Nuevo: El Trainer a cargo será de **ANSES**.

- Proveedor Existente con PCRC Vigente: El Trainer a cargo será del proveedor, el que deberá estar certificado por **ANSES**.

5.2.2.B . REQUERIMIENTOS DE LOS PROCESOS DE CAPACITACION

Los materiales necesarios para poder dictar una capacitación inicial "Inducción o Capacitación Inicial" deben contar con lo siguiente:

5.2.2.C. INFRAESTRUCTURA

La **Empresa Adjudicataria** debe contar con salas para inducción, bajo las siguientes condiciones mínimas:

Salas habilitadas con a lo menos 1 PC's por agente, con un tope máximo de 25 por sala.

- Los PC's deben contar con los sistemas de **ANSES**.
- Claves de sistemas habilitadas para los ejecutivos en inducción.
- PC para el trainer, con acceso a internet y acceso a los sistemas de **ANSES**.
- Proyector y telón para proyectar.
- Posiciones de Trabajo para el desarrollo de OJT.
- Cintillos para las escuchas en sombra (en plataforma).
- Parlantes.
- Pizarras.

5.2.2.D. MATERIAL PARA LA INDUCCIÓN

ANSES proporcionará el material específico para el servicio que se requiere capacitar.

En lo que a costo de horas y materiales necesarios se refiere (copias de manuales, elementos de librería etc.) la **Empresa Adjudicataria** debe contabilizar estos gastos dentro de su operación.

Cada Programa de Capacitación, proporcionará al Trainer la guía y detalle respecto a:

- Contenidos específicos por Módulo (Habilidades blandas y Prestaciones)
- Apertura para cada Módulo
- Ruta acceso a Contenidos de cada Módulo de la Inducción
- Horas de Capacitación
- Material y Soporte para contenidos
- Evaluaciones Diagnóstica y Final (Evaluaciones que podrán ser diseñadas por el Trainer de la **Empresa Adjudicataria**, pero siempre validadas por **ANSES**).
-

Con los antecedentes anteriores se elabora la Carta Gantt, respecto al desarrollo de la Inducción. Con esto se definen las fechas de inicio y fin de las capacitaciones en conjunto **ANSES** y de la **Empresa Adjudicataria**.

Este cronograma contiene las fechas oficiales que la **Empresa Adjudicataria** deberá respetar y guiarse por esta información. Cualquier desviación a este cronograma, acorte de días y/o eliminación de algunos de los módulos, debe ser comunicado y aprobado de manera explícita por **ANSES**.

5.2.2.E. FUNCION DE CONTROLLER DE IMPLEMENTACION

Para poder asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios, **ANSES** tendrá un "Controller de Implementación" que participará presencialmente en forma aleatoria de algunos de los procesos para ser auditado, como también de los procesos en desarrollo y/o reuniones de performance, por lo cual la **Empresa Adjudicataria** deberá enviar el día jueves de cada semana un cronograma con las actividades a desarrollar la semana siguiente (ej. inducciones y reforzamientos). A su vez, este cronograma será revisado semanalmente en reuniones presenciales y/o audios de coordinación interna. A lo anterior se une el levantamiento On Line que realiza el Controller de Implementación que corresponde al seguimiento de los procesos de inicio a fin, desde la Selección hasta la Certificación, que nos permite levantar en línea las alertas y/o errores que se estén cometiendo durante cada uno de los procesos.

5.2.2.F. EVALUACIONES APLICADAS Y UMBRALES PARA LA APROBACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACION

Para cerrar la Capacitación Inicial, se deberá aplicar una evaluación final escrita proporcionada o validada por el Área de Capacitación de **ANSES**, la cual contendrá preguntas según el PCRC asociado, dando un foco 80/20 de las consultas más frecuentes del servicio + Errores Críticos del Monitoreo.

- a) **UMBRALES PARA RAC:** con nota mayor o igual a 80% aprueba. Con nota entre un 60% y 79%, se realizará un reforzamiento para rendir nuevamente evaluación. Si en esta nueva evaluación la nota obtenida es menor a un 80% no pasa a etapa de OJT, por lo que el RAC no es apto para atender campañas de **ANSES**.
- b) **UMBRALES PARA ESTRUCTURA (TRAINERS /SUPERVISOR/ MONITOR DE CALIDAD):** nota mayor o igual a 90% aprueba. Con nota entre un 80% y 89% debe realizar un reforzamiento para rendir nuevamente evaluación. Menos de un 90% no apto para participar en servicios de **ANSES**.

Observación: Si los Umbrales anteriores no son alcanzados, aún luego de realizados los reforzamientos respectivos, esto implica la remoción inmediata al finalizar el curso, para cualquiera de los roles definidos anteriormente.

5.2.3. PROCESO DE OJT (ON THE JOB TRAINING O ENTRENAMIENTO DE TRABAJO)

5.2.3.A. OBJETIVOS

Los objetivos del proceso de OJT son los siguientes:

- Preparar a los RAC para el servicio haciendo que estos atiendan llamadas reales en un ambiente controlado generando oportunidades de mejora.
- Poder dar feedback y coaching de situaciones que el RAC no ha podido resolver en una atención.
- Asistir en línea a los ejecutivos para solucionar consultas o situaciones de quiebres en la atención.

- Recoger debilidades de RAC para informar a la operación, con el objetivo que sea asistido en caso de quedar seleccionado.
- Aumentar la eficiencia en el proceso.
- Proporcionar metodologías únicas que todos los actores y responsables dentro del proceso de OJT deberán utilizar.
- Asegurar la certificación
- Aplicar correctamente los conocimientos del proceso de inducción en la operación

Consideraciones importantes:

Este proceso contempla dos jornadas, media jornada de trabajo práctico y media jornada de trabajo de entrega de feedback en sala, a realizarse por el **Formador o Supervisor** dependiente de la **Empresa Adjudicataria**, acompañado por un Formador o Trainer de **ANSES**. Todos a cargo del Proveedor

- La duración del proceso está definido a modo referencial en 2 días. En aquellos casos donde los operadores no logren certificar el proceso, podrán extenderse 2 días adicionales.
- Se exigirá al menos 3 Monitoreos diarios por RAC.
- El Proveedor deberá entregar desde su área de Calidad, los resultados obtenidos en cada una de las evaluaciones diariamente.
- Los RAC's que se encuentren en OJT no pueden ser considerado dentro de la programación de turnos del servicio.

5.2.3.B. METODOLOGIA PROCESO OJT

El Procesos OJT se divide en dos Tipos de Metodologías:

1.- Observación directa (in situ):

El Formador o Trainer de **ANSES** que realizó la capacitación estará a cargo del proceso de OJT, acompañado por el Trainer y/o Supervisor de la **Empresa Adjudicataria**, que deberá permanecer con su grupo en práctica durante toda la jornada y será responsable de los resultados que de ésta se obtengan. Se recomienda asimismo que los grupos de capacitación no excedan los 12 alumnos y 15 por OJT.

El equipo de Calidad del Proveedor realizará la evaluación de 3 escuchas por RAC y otorgará en sala el feedback personalizado de la atención.

2.- Retroalimentación en sala

Una vez cumplido el tiempo establecido para la práctica aplicada en Plataforma, el Trainer debe reunir a todos los alumnos en la sala de capacitación.

El Trainer en conjunto con los alumnos revisará la cantidad de consultas por módulo contenidas en la ficha con el objetivo de priorizar los temas más críticos de la jornada.

Para respaldar este proceso se contará con un Informe Final del equipo de Calidad del Proveedor, que detalla el proceso de retroalimentación y los PEC de cada RAC.

5.2.3.C. INFORME FINAL OJT

El objetivo de este informe es recibir por parte de los responsables del proceso (Trainer), las observaciones de cada uno de los ejecutivos en cuanto a: Actitud-Responsabilidad-Puntualidad-Resolutividad.

Este documento debe ser enviado por el trainer a ANSES con un plazo máximo de 24 hrs. hábiles una vez finalizado el proceso OJT.

El documento debe ser firmado por el Rac como por el Responsable, guardado y archivado para efectos de auditorías.

5.2.4 PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE HABILIDADES

5.2.4.A. OBJETIVOS

Los objetivos del proceso de Certificación son los siguientes:

- Evaluar la calidad de la capacitación de los RAC y Asegurar la calidad de atención de nuestros usuarios finales.
- Identificar y corregir los errores que cometen los RAC durante la atención, asegurando la calidad de atención entregada a nuestros clientes.

El Proceso de Certificación se aplica a todos los RAC que han aprobado el proceso de capacitación establecido por **ANSES** para atender en Call Center de Atención, es decir, inducción para ejecutivos nuevos o nivelación a RAC's vigentes en traspaso a otros PCRC.

Para dar inicio al proceso de certificación, los RAC's deben:

- Haber pasado por el proceso de Inducción, aprobando con un umbral de un 80%
- Haber pasado por OJT, los RAC's nuevos.
- Poseer cuentas de usuarios de Red activos y con el perfil requerido para el PCRC.

El proceso de certificación comprende 2 días hábiles en el cual los RAC's serán monitoreados por Calidad de **ANSES** (según norma COPC):

Primer día:

Se realizan 3 monitoreos a todos los RAC's, de acuerdo al monitoreo se desglosa el siguiente estado:

- 3 monitoreo sin error crítico, el RAC Certifica
- 3 monitoreo con error crítico, el RAC No certifica
- 1 o 2 monitoreos con error crítico, se realiza feedback a los RAC's en este estado y al día siguiente realiza 2 monitoreos adicionales.

Segundo día:

Se realizan 2 monitoreo a los RAC's que tuvieron 1 o 2 monitoreos con error:

- Certifican con Reparos los RAC que posean los dos monitoreos sin error crítico en este día.
- Los RAC's que posean 1 o 2 monitoreo con error, No certifican.

Para este proceso los PSIC's deben dar acceso a la escucha de los RAC's en forma remota. Los RAC's deben atender en el PCRC en que se certificarán.

A medida que los RAC's cumplen con la condición de certificación finaliza su proceso y comienza el PSIC a monitorear sus atenciones para el informe de PEC Prematuro, que es el PEC del primer mes de gestión de cada asesor y se mide igual que el PEC

Es importante destacar que aquellos RAC que no aprueben la certificación deberán ser retirados inmediatamente del proceso.

Para los procesos de Certificación, Calidad de **ANSES** pondrá a disposición del proveedor, los siguientes informes:

1. Ficha de monitoreo y errores críticos.
2. Informe de PEC
3. Informe de Certificación

5.2.4.B. FICHA DE EVALUACIÓN:

Los errores evaluados para certificación serán:

- ✓ PEC: considera todos los atributos de PEC Cliente y Negocio.
- ✓ PENC: Bienvenida e identificación, Asegura, Empatía y confianza, Lenguaje y adaptabilidad.

PEC Proceso: No se considera, ya que los problemas o contingencias de procesos son detectados y levantados en el monitoreo de la muestra representativa.

5.2.5 UMBRAL DE PERFORMANCE DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN (OBJETIVOS)

Para poder realizar el seguimiento y medir los niveles de cumplimiento de los procesos, se utilizarán cinco métricas: 1 para Selección y 3 para Capacitación, y 1 compartida entre Selección y Capacitación

SELECCIÓN

Proceso	Descripción	Métrica	Objetivos
1.-Selección	Entregar la cantidad de RAC's solicitados a la plataforma	1. Puntualidad del Reclutamiento: Q de RAC's incorporados en plataforma en el plazo establecido en el SLA DIVIDIDO por el Q Total de RAC Requeridos	95% de los RAC's solicitados son incorporados a la plataforma en el SLA establecido.

SELECCIÓN - CAPACITACIÓN

Proceso	Descripción	Métrica	Objetivos
2.-Selección y Capacitación	Métrica Compartida entre Selección y Capacitación	2. Calidad del Reclutamiento: Q de RAC's Certificados DIVIDIDO por la Cantidad Total de Ejecutivos Seleccionado que ingresan el primer día a Inducción.	90% de los RAC's deben aprobar la capacitación.

CAPACITACIÓN

Proceso	Descripción	Métrica	Objetivos
3.- Capacitación	Capacitación de los RAC's en las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto	1. Calidad de la capacitación: Es el porcentaje de RAC con PEC prematuro sobre el objetivo	90% de los RAC con PEC prematuro sobre el objetivo
5.- Capacitación	RAC Certificados	Calidad: Q DE RACS Certificados DIVIDIDO por Q DE RACS aprobados en Inducción.	85% de los RAC seleccionados Certifica

5.2.6. RE-VERIFICACIÓN ANUAL

La verificación de habilidades del personal de atención de la Empresa **Adjudicataria**, se realizará una vez al año, a través del siguiente proceso:

- SELECCIÓN: Aplicación de Pruebas Psicológicas: Razonamiento lógico y Evaluación de Personalidad.
- CAPACITACION: Prueba de conocimiento.
- PEC / ISN / FCR promedio de los 3 últimos meses.

Además, el PSIC deberá realizar una revisión anual de los perfiles exitosos, retroalimentando a **ANSES**, a fin de mejorar el enfoque inicial.

5.2.6.A UMBRALES DE PERFORMANCE (OBJETIVOS DEL PROCESO DE VERIFICACION ANUAL)**1. Los objetivos del proceso son:**

- Mejorar el perfil de ingreso de los ejecutivos.
- Minimizar la brecha de productividad de 6 a 3 meses.
- Disminuir la rotación prematura.
- Mejorar indicadores de satisfacción.

Las habilidades que se verificarán serán las expuestas en cada perfil actualizado a la fecha de la verificación.

5.2.7. GESTION DE RETROALIMENTACIÓN Y DESEMPEÑO DE TRAINERS

Los Trainers o Formadores para poder impartir una capacitación, deben estar previamente certificados en el PCRC que impartirán desde la Capacitación de Prestaciones de **ANSES**.

La responsabilidad de Selección en el proceso de Certificación es realizar evaluaciones psicológicas, para determinar si el candidato es apto para el cargo. La responsabilidad de Capacitación es realizar Evaluaciones de Conocimiento, que consisten en pruebas con desarrollo de casos. Para los levantamientos de nuevos Trainers, antes de pasar por el Proceso de Selección y Certificación respectivamente, el proveedor debe asegurar que el postulante ya cuenta con experiencia y con Habilidades de Relatoría para su cargo.

Para los Trainers ya vigentes y certificados, el proveedor también debe asegurar la mantención y reforzamiento de sus competencias en Habilidades de Relatoría a su cargo, lo que no excluye que ANSES realice su Verificación anual al cargo.

Los conocimientos de los Trainers deberán ser verificados al menos semestralmente por **ANSES**.

La falta de Verificación Anual, implicaría la remoción del rol y para el instructor o líder Formador, la remoción de la tarea y la suspensión del curso que tuviese a cargo.

Dado que la capacitación inicial depende en una gran medida del Trainer responsable, ya sea de **ANSES** o del Proveedor, se debe tener particular cuidado con su desempeño.

Es necesario, que 30 días luego del término de la capacitación, se revise el desempeño de los RAC participantes y se proponga un plan de mejora liderado por el Trainer, ya que será de su responsabilidad, los resultados de Calidad de su grupo.

5.2.7.A NIVELACIÓN Y DESARROLLO DEL TRAINER

Se debe nivelar y/o Reforzar a los Trainer en lo posible mensualmente (Esto de acuerdo a las actividades agendadas por cada PSIC de acuerdo a su Equipo de Trainers). Cada Proveedor debe hacer uso de encuestas de término de inducción y dar retroalimentación al Trainer. Luego con toda la información recopilada del semestre, el Trainer deberá realizar una nivelación de información dependiendo de los problemas detectados.

Por otro lado, desde **ANSES** se realiza la "**Comunidad de Trainer**" cuyos objetivos son:

- Fortalecer el proceso de capacitación realizado en la primera línea de los Call Center, con el fin de mejorar la calidad en la atención.
- Proveer de Técnicas pedagógicas que permitan la aplicación de contenidos de una manera innovadora con el fin de facilitar la comprensión y retención de la información.
- Motivar y Reconocer a los mejores, premiando su permanencia, calidad de trabajo (cumplimiento de Indicadores) y compromiso.
- Mantener altos niveles en los Indicadores de resolutiveidad.
- Crear compromiso con la labor que desempeña.
-

5.2.8. INFORMES ASOCIADOS AL PROCESO

Los Informes asociados al proceso son los que respaldarán y determinarán el registro de todas las actividades relacionadas a la capacitación. El soporte para los Informes estará asociado a los anexos respectivos, de acuerdo a cada proceso, tanto para la Capacitación Inicial, OJT y Certificación; como también los Informes directos que lleva cada **Empresa Adjudicataria**, para sus procesos respectivos.

5.2.9 OTRAS CONSIDERACIONES

La **Empresa Adjudicataria** debe contar con un interlocutor exclusivo para el desarrollo y aplicación de los procesos de selección y capacitación para asegurar el correcto funcionamiento de los mismos. Tanto para los procesos de Selección como los de Capacitación se fijan cronogramas y módulos con contenidos de formación, los cuales deben ser cumplidos a cabalidad. Cualquier cambio en los

cronogramas de ingreso de RAC's o programas de capacitación, que deben ser autorizados expresamente por **ANSES**, de manera de asegurar la cantidad de ejecutivos óptima en cada etapa. El incumplimiento de este calendario estará sujeto a las penalidades descritas en el Artículo 11.2.8 del presente.

Todas las capacitaciones iniciales o traspasos de RAC o estructura ya sea para cubrir rotación o crecimiento deben ser previamente acordadas con **ANSES**.

6. CALIDAD DE SERVICIO

6.1. MONITOREO DE TRANSACCIONES TELEFÓNICAS Y NO TELEFÓNICAS.

6.1.1 DEFINICIÓN

Monitoreo es la acción que permite medir la experiencia del Usuario Final, mediante la observación y evaluación de la atención realizada por éste en una Plataforma (PCRC) determinada; permitiendo:

- Medir el desempeño de los procesos de atención de Usuarios Finales, con el objetivo de efectuar las acciones de corrección necesarias que permitan lograr la satisfacción del Usuario Final.
- Generar retroalimentación al Ejecutivo de Atención (RAC), permitiendo la corrección de las debilidades identificadas durante el monitoreo, para la mejora continua de la atención entregada.
- Velar por que se cumplan los objetivos definidos por **ANSES**.

Este proceso permite:

- Identificar quiebres que impacten en la Satisfacción del Beneficiario y/o quiebres en el negocio.
- Asegurar que se monitorean todos los tipos de transacciones del Beneficiario.
- Contar con mediciones objetivas e imparciales de la calidad de la interacción con el Beneficiario.
- Disponer de información que permita identificar problemas y generar planes de acción para la corrección de los mismos.
- Disponer de mediciones de la calidad que nos permitan evaluar las acciones implementadas.

6.1.2. ALCANCES GENERALES

Se aplicará a todas las **Empresas Adjudicatarias** que atiendan beneficiarios de **ANSES** y a todos los PCRCs que procesen transacciones telefónicas y no telefónicas, definidas en las presentes Bases.

El monitoreo de transacciones se deberá basar en las Políticas y Procedimientos vigentes establecidos por **ANSES**.

El método de monitoreo que deberán considerar las **Empresas Adjudicatarias** serán de tipo remoto (en línea y de grabaciones) y en el puesto de trabajo (In Situ) para transacciones telefónicas y no telefónicas, que involucren interacción de un Ejecutivo de Atención (RAC).

Para todos los procesos de monitoreo de transacciones la **Empresa Adjudicataria** deberá semanalmente enviar a **ANSES**, las dotaciones por PCRCs actualizadas, identificando claramente el

estado de cada uno de los RACs (Vigente, Licencia, Retiro, Desvinculación, Transferencia, u otros). Con esta información se justificará el NO monitoreo del RAC, de lo contrario se verá afectada la métrica de Cumplimiento.

Una vez adjudicados los servicios, **ANSES** proporcionará a la **Empresa Adjudicataria** el **"Enfoque de Monitoreo de Transacciones de ANSES"**, que contendrá las especificaciones detalladas del proceso de monitoreo. Este podrá ser modificado a través de tiempo según requerimientos de **ANSES** mediante previo aviso.

6.1.3 PROCESO DE GRABACION Y RESPALDOS DE AUDIOS

6.1.3.1 PROCESO DE GRABACION

La **Empresa Adjudicataria** proporcionará la tecnología y sistemas para realizar el proceso de grabación y extracción de audios para el total de las transacciones efectuadas de voz garantizando un 95% del total de comunicaciones, y un 15% del volumen total de llamadas con la grabación de pantalla.

En los casos que el proceso de implementación del grabador presente desfases o sea Tercerización Total que deberá contar con la estructura tecnológica propia para efectuar el proceso de grabación del 100% de las transacciones (Solo Voz), selección y extracción de audios que permitan realizar el proceso de monitoreo de transacciones. Para lo cual deberá contemplar los siguientes aspectos:

- a) La **Empresa Adjudicataria** deberá contar con mecanismos tecnológicos para asegurar las grabaciones de la todas las transacción por este periodo.
- b) **Aleatoriedad:** Se deberá asegurar la aleatoriedad para la grabación, selección, extracción y carga de audios, considerando como proceso aleatorio la selección al azar de grabaciones, contemplando un análisis de Histograma de tráfico por cada PCRC, previo validación de **ANSES**. No se deberá aplicar ningún criterio de exclusión de audios.
- c) **Calidad de las Grabaciones:** Se deberá garantizar que las grabaciones sean audibles de manera continua y clara para todos los PCRCs, es decir, sin cortes e interferencias en el audio que no permita al monitor realizar el proceso correctamente.

Las grabaciones que no cumplan con la calidad deseada no serán consideradas en el proceso de monitoreo y se considerarán como No auditables.

- d) **Carga de grabaciones:** El Adjudicatario deberá dar acceso a **ANSES** a las grabaciones alojadas en su repositorio, considerando la rotulación de audios de acuerdo a formato establecido. La antigüedad de la carga de audios, no deberá ser superior a 24 horas desde el momento en que se efectúa la transacción con Usuario Final.

6.1.3.2 ALMACENAMIENTO DE GRABACIONES

La **Empresa Adjudicataria** deberá contar con la estructura tecnológica que permita almacenar el 100% de las grabaciones de las transacciones con el Usuario Final, considerando una antigüedad de al menos 6 Meses. Pasado ese período, se podrán almacenar en un soporte alternativo, debidamente encriptado y seguro. Los respaldos deberán contar con mecanismos de búsqueda de

audio que al menos considere selección por PCRC, por ANI (Número telefónico), hora y día de llamada.

ANSES estará facultada para solicitar en cualquier momento los audios asociados a transacciones de Usuarios Finales, para efectos de validación de ventas y/o auditorías requeridas, en un plazo máximo de 48 horas.

6.1.4 HERRAMIENTA DE MEDICIÓN

ANSES será responsable de proveer las herramientas para el registro de evaluación y pauta (ficha) de Monitoreo para todas las transacciones. La pauta de evaluación podrá ser modificada de acuerdo a las definiciones establecidas por **ANSES** previo aviso, considerando para ello un plazo no menor a 30 días.

6.1.5 PROCESO DE MONITOREO

6.1.5.1 TIPOS DE MONITOREO

Respecto a los procesos monitoreados la **Empresa Adjudicataria**, deberá considerar los siguientes tipos de monitoreo:

6.1.5.1.A MONITOREO MUESTRA REPRESENTATIVA

Corresponde al monitoreo remoto efectuado para una muestra aleatoria y representativa de todas las transacciones telefónicas y no telefónicas definidas en las presentes bases, mediante escuchas de grabaciones. Este tipo de monitoreo será efectuado por el área de Calidad de la **Empresa Adjudicataria**, quien será responsable de disponibilizar los resultados diarios y mensuales a **ANSES**. Esta será extraída aleatoriamente de la Muestra de Desempeño realizada por la Empresa Adjudicataria.

Para obtener una Muestra Representativa por cada PCRC, **ANSES** calculará la cantidad de monitoreos en base al volumen promedio mensual de transacciones que gestiona el PCRC, considerando una tasa histórica de defecto, con un error muestral y un intervalo de confianza. Estos errores son del orden del 5% para el error muestral y del 95% para el nivel de confianza.

En el caso que no se disponga de la tasa histórica de defecto, se considerará un 50% como error muestral y un intervalo de confianza de 95%.

ANSES será responsable de auditar la muestra representativa mensual del PCRC, realizada por el área de Calidad de la **Empresa Adjudicataria**.

Para efectos de facturación y Tabla F, el indicador válido corresponderá al de la muestra representativa generado por la **Empresa Adjudicataria**, sujeto a las siguientes condiciones:

- **Monitoreo por Ciclo:** Corresponde al cumplimiento de la cuota de monitoreo por ciclo de acuerdo al Enfoque de Monitoreo de Transacciones.

- Brecha PEC total UF/Negocio: Corresponde al Cumplimiento de brecha entre la muestra Representativa PSIC y la muestra Auditada por **ANSES**, según lo establecido en el Enfoque de Monitoreo de Transacciones.

Para esto punto se deberán considerar el siguiente objetivo:

Tabla: Cumplimiento

	Objetivo inicial 0 – 3 meses	Objetivo a partir 4° mes
Brecha PEC total UF	80%	95%
Brecha PEC total Negocio	80%	95%
Monitoreo por Ciclo	95%	100%

En el caso que la **Empresa Adjudicataria** no cumpla el % de Cumplimiento de Brecha de Calibración, se considerará como PEC válido, el valor obtenido de la Muestra Representativa del PSIC ajustado a la baja, de acuerdo al error muestral de lo Auditado por **ANSES**. Esto quiere decir, a modo de ejemplo, que si el valor de PEC UF es 78%, aplicando factor de ajuste por error muestral de un 10%, el PEC válido para efectos de facturación correspondería a un 70% ($78\% * 10\%$).

Importante: El ajuste por error muestral será entre un – 7% a -10%.

PEC PCRC cumple % Muestra y % Índice de Calibración: Aplica pago PEC MR PCRC

PEC PCRC No cumple % Muestra y/o Índice de Calibración: Aplica pago PEC Auditoría PSIC

A modo de ejemplo se adjunta cuadro aclaratorio:

PCRC	PEC RAC UF M.A	PEC RAC UF M.R (PSIC)	Índice de Calibración del proceso UF	Cumplimiento de la muestra	Valor para pago
PCRC 1	65%	80%	81%	95%	80%
PCRC 2	60%	76%	61%	82%	63%
PCRC 3	67%	81%	85%	90%	63%
Total PSIC	63%	78%	71%	88%	

6.1.5.1.B MONITOREO ON LINE

Corresponde a monitoreo remoto en tiempo real asociado a transacciones telefónicas. Este tipo de monitoreo deberá ser disponibilizado por la **Empresa Adjudicataria**. Para ello deberá disponer de estructura tecnológica y mecanismos para que **ANSES** pueda acceder remotamente a las atenciones por ID de RAC específico y/o PCRC.

6.1.5.1.C MONITOREO DE DESEMPEÑO

Corresponde al monitoreo asociado al desempeño de los RACs para todas las transacciones telefónicas y no telefónicas definidas en las presentes bases. Este tipo de monitoreo será de responsabilidad del proveedor.

Adicionalmente las **Empresas Adjudicatarias** deberán ajustar sus monitoreos a los Ciclos de Monitoreo de Transacciones Telefónicas y No Telefónicas definidos por **ANSES**. Esto permitirá asegurar la cantidad de monitoreos por RACs en forma equitativa a lo largo del mes dividiéndose en 4 ciclos.

Los Ciclos establecidos son:

- Ciclo 1: 1 al 7
- Ciclo 2: 8 al 14
- Ciclo 3: 15 al 21
- Ciclo 4: 22 al último día del mes

La **Empresa Adjudicataria** deberá realizar 4 monitoreos mensuales, considerando 1 por cada ciclo definido.

En el caso que el RAC tenga una antigüedad inferior a 3 meses y/o presente bajo desempeño (no cumple el umbral establecido por **ANSES**) deberá realizar el doble de monitoreos al siguiente ciclo de evaluación.

La **Empresa Adjudicataria** tendrá la opción de utilizar los resultados de la muestra representativa para complementar sus evaluaciones de Monitoreo de Desempeño.

Como parte del monitoreo de desempeño la **Empresa Adjudicataria** deberá considerar:

Monitoreo al lado (In Situ): corresponde al monitoreo presencial en tiempo real (no grabadas) asociadas al desempeño de los RACs para todas las transacciones telefónicas y no telefónicas definidas en las presentes bases. Este tipo de monitoreo será de responsabilidad de la **Empresa Adjudicataria** y debe monitorear en base a la pauta (ficha) proporcionada por **ANSES**, dentro de los 10 días de la notificación de la Orden de Compra.

La **Empresa Adjudicataria** deberá dejar registro de este tipo de monitoreo en una herramienta propia, que permita controlar el proceso y la gestión de retroalimentación hacia el RACs. Este proceso será auditado por **ANSES** mensualmente.

6.1.5.2 METRICAS DE MONITOREO

Dentro del proceso de monitoreo, se pueden presentar dos tipos de errores y que se clasifican de la siguiente manera:

6.1.5.2.A ERRORES CRITICOS (EC):

Errores que causan que una transacción sea defectuosa en su totalidad y se clasifican en:

- a) **Error Crítico del Usuario Final:** Errores que causan que una transacción entera sea defectuosa, desde el punto de vista del Usuario Final. Estos errores tendrán un impacto directo en la satisfacción / insatisfacción del Usuario Final y la responsabilidad de que ocurran puede deberse a los procesos de **ANSES** o al Ejecutivo de Atención de la **Empresa Adjudicataria**.

- **Error Crítico del Usuario Final RAC:** Errores que causan que una transacción entera sea defectuosa, desde el punto de vista del Usuario Final. Estos errores tendrán un

impacto directo en la satisfacción / insatisfacción del Usuario Final y que son responsabilidad del Ejecutivo de Atención de la **Empresa Adjudicataria**.

b) Error Crítico del Negocio: Errores que impactan directamente en los Costos/ingresos de ANSES o la satisfacción del Beneficiario de ANSES y la responsabilidad de que ocurran puede deberse a los procesos de ANSES o al Ejecutivo de Atención de la Empresa Adjudicataria.

- **Error Crítico del Negocio - RAC:** Errores que impactan directamente en los Costos/ingresos de **ANSES** o la satisfacción del Beneficiario de ANSES y son responsabilidad del Ejecutivo de Atención de la **Empresa Adjudicataria**.

Las métricas consideradas para este punto son:

Precisión Error Crítico Usuario Final: Indicador de precisión de la calidad de las transacciones en base al Usuario Final.

Precisión Error Crítico Negocio: Indicador de precisión de la calidad de las transacciones en base al Negocio.

6.1.5.2.B ERRORES NO CRITICOS (ENC):

Errores que no hacen que la transacción completa sea considerada defectuosa.

La métrica para este punto es:

Precisión Error No Crítico (PENC): Indicador de precisión de la calidad en errores no críticos.

6.1.5.2.C PUNTUALIDAD Y CUMPLIMIENTO

La métrica de puntualidad deberá ser considerada para Ítem H.5.1.3, estableciéndose el siguiente indicador:

- **Puntualidad del Monitoreo:** Total de Monitoreos realizados puntualmente / Total de monitoreos previstos, expresado en porcentaje.

6.1.6 PROCESO DE RETROALIMENTACIÓN

6.1.6.1 TIPOS DE RETROALIMENTACION

La **Empresa Adjudicataria** deberá considerar a los menos los siguientes tipos de retroalimentación:

a) Retroalimentación individual

El personal responsable de la retroalimentación deberá entregar antecedentes que sean objetivos y que apunten al desempeño individual de cada RAC, enfatizando los aspectos positivos, para luego destacar cuales son los aspectos con oportunidad de mejora, dando espacio para que el RAC realice una autoevaluación.

Todo este proceso se concluye estableciendo compromisos y proponiendo indicadores medibles para su seguimiento. Esta retroalimentación deberá realizarse de forma periódica, de los compromisos adquiridos y registrarlos según corresponda en la herramienta disponible para el registro y control de este proceso.

b) Retroalimentación Grupal

El personal responsable de la retroalimentación deberá considerar feedback grupal, considerando para ello análisis comparativos entre desempeños de otros equipos.

Para esto se debe generar reuniones de revisión de resultados dejando registros de compromisos de retroalimentación.

6.1.6.2 RETROALIMENTACION DE ERRORES CRITICOS Y NO CRITICOS:

La **Empresa Adjudicataria** deberá retroalimentar el 100% de los casos en que se presenten Errores críticos, en un plazo máximo de 48 horas, luego de efectuado el monitoreo con el objetivo de alcanzar la satisfacción de los Usuarios Finales del Servicio de **ANSES**.

Los resultados de la retroalimentación deberán ser informados a **ANSES**, con la finalidad de realizar seguimiento potenciando habilidades y conocimientos de los RACs a través de capacitaciones o coaching.

6.1.6.3 OTROS TIPOS DE RETROALIMENTACION

Adicionalmente, la **Empresa Adjudicataria** deberá realizar retroalimentación positiva o de debilidades considerando al menos los siguiente indicadores.

- Monitoreo Mensual
- Indicadores Operativos: productividad, asistencia, TMO etc.
- ISN
- Resultados de Desempeño
- Resultados de Capacitación
- Por Iniciativa del Líder (comportamiento, actitud, reforzamientos adicionales que el líder estime conveniente)

Para estos casos la **Empresa Adjudicataria**, deberá disponer de una herramienta que permita el registro, control y gestión del proceso de retroalimentación. Para esto deberá presentar los procesos que acrediten la existencia de la herramienta y su correcto uso.

La **Empresa Adjudicataria** deberá contemplar estos tiempos en el proceso de Planificación, Programación y en Gestión de tiempo real.

6.1.6.4 METRICAS DE RETRO ALIMENTACION

El personal responsable de generar la retroalimentación deberá cumplir de manera mensual con estos indicadores, que permiten mejorar el desempeño de su grupo a cargo.

- **Cumplimiento:** 100% de retroalimentación de los Errores Críticos cometidos en la Atención de todos los RACs a cargo.
- **Puntualidad:** 95% de retroalimentación antes de las 48 horas, a partir del instante en que es detectado uno o más Errores Críticos en la atención.

6.1.7 PROCESO DE CALIBRACIÓN

Todo el personal de la **Empresa Adjudicataria** que realice monitoreo de transacciones, debe estar calibrado. Esto permite que los monitores de calidad utilicen los mismos criterios y escalas de

ANSES de evaluación en las transacciones monitoreadas y asegurar que las evaluaciones reflejan la experiencia del usuario final.

Deberán estar calibradas todas las personas que realicen monitoreo (Supervisores, Monitores de Calidad, Formadores, etc.)

El Proveedor deberá contar con un proceso de calibración interna y además asistir a las sesiones de calibración planificadas por **ANSES**. A partir de este proceso se obtendrá un Índice de Calibración cuyo umbral será definido por **ANSES**.

Las especificaciones del proceso de calibración se definen en **"Enfoque de Monitoreo de Transacciones de ANSES"**.

ANSES podrá auditar los monitoreos realizados por el proveedor de manera aleatoria.

7. PRONÓSTICO, PLANIFICACIÓN, PROGRAMACIÓN (PPP) Y GESTIÓN EN TIEMPO REAL DE LLAMADOS ENTRANTES.

La **Empresa Adjudicataria** debe estar alineada al modelo de atención y condiciones comerciales acordes al modelo de dimensionamiento que tenga vigente **ANSES** en el **"Enfoque de Pronóstico, Planificación y Programación"**.

Este modelo tiene como principal objetivo contar con un enfoque estructurado que asegure el cumplimiento de los requisitos del servicio, para lograr una mejora objetiva, medible e inmediata de la performance operativa de los centros de contacto con Beneficiarios de **ANSES**.

La arquitectura de atención es definida por la DIRECCION PRESTACIONES CENTRALIZADAS de **ANSES** y las Coordinaciones operativas que la componen. En la actualidad esta arquitectura considera el uso de tecnología provista por las **Empresas Adjudicatarias** y por **ANSES**.

La distribución de las atenciones respeta segmentos de beneficiarios en función de su valor, sistemas de gestión y complejidad o tipo de las transacciones a resolver.

El modelo a utilizar debe velar por impactar positivamente en la satisfacción del beneficiario final a través de mejoras en el servicio y en los costos, optimizando la utilización de los recursos, utilizando métricas de servicio apropiadas, alineando comportamientos y definiendo responsabilidades de los diferentes actores para asegurar resultados.

Estar centrados en técnicas de gestión que deben buscar la alta performance a través de utilizar métricas de eficiencia apropiadas para realizar la gestión del centro de contacto, optimizar el tiempo de atención de los RAC para lograr una mejor utilización de los recursos.

Asegurar que se cuenta con herramientas estadísticas que permitan basar la gestión de procesos propios de ambientes de servicios en hechos y datos, midiendo y gestionando las variaciones de performance, identificando y comprendiendo sus factores causales, desplegando alternativas de mejora y finalmente desarrollando auditorías y/o colaborando con auditorías que **ANSES** realizará para que generen valor.

Este documento presenta información para contar con un modelo de pronósticos de llamadas que permita planificar y controlar las transacciones **ANSES**, que serán la base para programar la cantidad de recursos necesarios (EAC) y cumplir así con los niveles de servicio establecidos.

La proyección obtenida por **ANSES** y entregada a la **Empresa Adjudicataria**, se utilizará en el mediano plazo para planificar y controlar los equipos de trabajo y en el corto plazo, llevando el análisis a nivel de intervalo, para programar la dotación necesaria por servicio.

Será responsabilidad de **ANSES** únicamente el armado de la planificación del servicio

7.1 PRONÓSTICO Y PLANIFICACIÓN GESTIÓN DEL TRAFICO POR PARTE DE EMPRESA ADJUDICATARIA (USO DE SU ACD)

Para estimar la cantidad de llamados a recibir, será considerada información histórica de los comportamientos de tráfico. Las planificaciones son de corto y mediano plazo.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Llamados estimados	1.000.000	800.000	1.749.351	1.318.607	1.536.875	1.536.875	1.574.230	1.754.573	1.540.573	1.441.976	1.536.875	1.441.976

A continuación, y a modo de ejemplo, anexamos cuadros de distribución por días y por horarios de noviembre 2016:

FECHA	% de Distribución diaria
01/11/2016	5,35%
02/11/2016	4,67%
03/11/2016	4,26%
04/11/2016	3,12%
05/11/2016	
06/11/2016	
07/11/2016	5,16%
08/11/2016	5,14%
09/11/2016	4,51%
10/11/2016	3,81%
11/11/2016	3,31%
12/11/2016	
13/11/2016	
14/11/2016	6,34%
15/11/2016	6,08%
16/11/2016	5,85%
17/11/2016	5,30%
18/11/2016	3,78%
19/11/2016	
20/11/2016	
21/11/2016	5,35%
22/11/2016	4,66%
23/11/2016	4,06%
24/11/2016	3,56%
25/11/2016	2,83%
26/11/2016	
27/11/2016	
28/11/2016	
29/11/2016	7,43%
30/11/2016	5,43%

Franja horaria	%
07:00:00	0,50%
07:30:00	1,09%
08:00:00	3,94%
08:30:00	4,46%
09:00:00	4,94%
09:30:00	5,56%
10:00:00	5,86%
10:30:00	6,87%
11:00:00	6,29%
11:30:00	5,98%
12:00:00	5,26%
12:30:00	4,88%
13:00:00	4,46%
13:30:00	4,51%
14:00:00	4,13%
14:30:00	3,59%
15:00:00	3,30%
15:30:00	3,09%
16:00:00	3,09%
16:30:00	2,96%
17:00:00	2,67%
17:30:00	2,36%
18:00:00	2,23%
18:30:00	2,11%
19:00:00	2,29%
19:30:00	2,08%
20:00:00	1,00%
20:30:00	0,50%

ANSES solicitará a la **Empresa Adjudicataria** la cantidad de PA, dotación y franja horaria a cubrir que será remitida con un mes de anticipación. Es responsabilidad de la Empresa Adjudicataria cumplir con dicha programación.

7.1.1 GESTIÓN DE DEMANDA DESVIACIÓN DE DIMENSIONAMIENTO

Se establecerá un desvío de 10% en las proyecciones de tráfico. Esto quiere decir; si existe un aumento de tráfico por rango superior al 10% respecto a lo proyectado, la **Empresa Adjudicataria** queda exenta de las multas asociadas a nivel de servicio, nivel de abandono, reintento, para ese intervalo, siempre y cuando se haya cumplido con la cantidad de personas operativas (productivas) según el requerido por ANSES.

7.2 PRONÓSTICO Y PLANIFICACIÓN GESTIÓN DEL TRAFICO POR PARTE DE ANSES

Para estimar la cantidad de llamados a recibir, será considerada información histórica de los comportamientos de tráfico. Las planificaciones son de corto y mediano plazo. Se realizan planificaciones de mediano plazo para 8 semanas con el objetivo de cubrir las posibles necesidades de reclutamiento y de corto plazo para 1 semana para contrastar la estructura planificada con la estructura real de la semana bajo análisis, con el objetivo de minimizar el sobre y subdimensionamiento.

Se realiza el dimensionamiento para asegurar el total cumplimiento de las gestiones del nivel de servicio establecido, según demanda.

Por parte de la **Empresa Adjudicataria** esta debe contar con algún Software WorldClass, para realizar el dimensionamiento en el ámbito que le corresponda ya sea Proyección (Forecasting) o Planificación (Scheduling) según el modelo definido en el *"Enfoque de Pronostico, Planificación y Programación"* vigente en ANSES.

7.3 METODOLOGIA DE DIMENSIONAMIENTO

Para el modelo de atención de los servicios se realizan proyecciones de tráfico por plataforma (analizando cada cola de atención según el servicio), con apertura por mes, semana, día e intervalo (franja de 30 minutos), considerando para esto información histórica, la que se distribuye según pesos porcentuales. Además se utiliza información adicional referente a eventos que hayan sido programados para el periodo bajo análisis, que sirva como input al modelo de pronóstico.

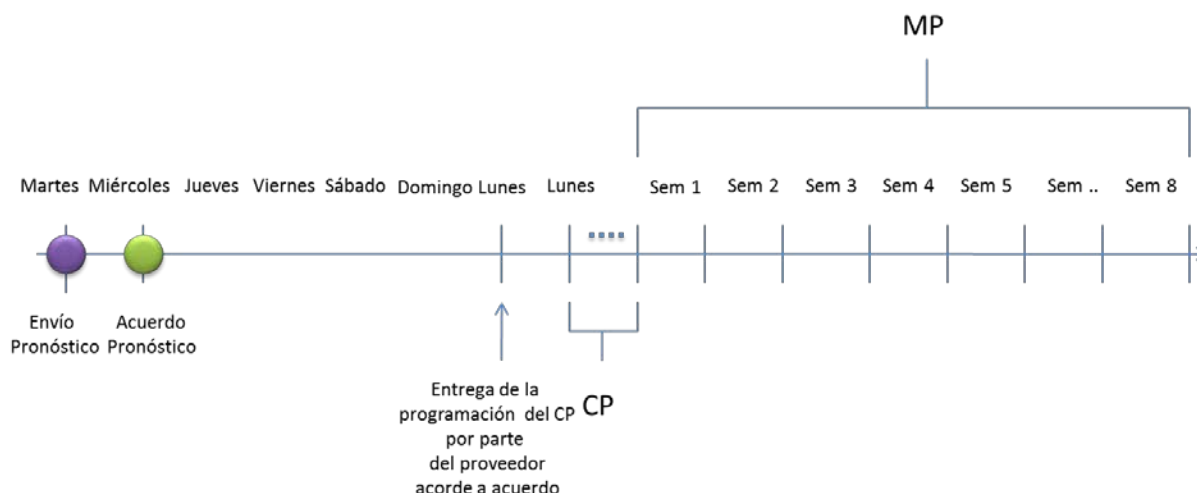
Las llamadas recibidas por las plataformas de segunda línea se pronostican con información histórica de las tasas de transferencias originadas en primera línea.

Actualmente existen dos horizontes de entrega de dimensionamientos:

- a) **Dimensionamiento de Mediano Plazo:** Se entrega el volumen de tráfico u horas requeridas con apertura de semana con un horizonte de 8 semanas posteriores a la propuesta de Dimensionamiento de Corto Plazo. La entrega se realiza junto con el Dimensionamiento de Corto Plazo, los días martes de cada semana o hábil anterior en caso de que éste sea festivo. Esto permite realizar una planificación ordenada en caso de requerir nuevo personal. **ANSES** se reserva el derecho de cambiar el día en que el pronóstico será enviado y los horizontes, previa notificación a la **Empresa Adjudicataria**. Para todo efecto se considerarán las definiciones que se encuentren vigentes en el enfoque de dimensionamiento de **ANSES**.

Cualquier quiebre que involucre modificaciones importantes en los valores pronosticados, éste será modificado e informado en el siguiente envío.

- b) **Corto Plazo:** Volumen de llamadas diarias de semana subsiguiente. Semanalmente se envía pronóstico de la semana subsiguiente y en éste se incluye por franja horaria el volumen de llamados.
- c) **Programación Corto Plazo:** La programación de agentes para el dimensionamiento de corto plazo debe ser entregada por parte de la **Empresa Adjudicataria** donde se detalla a nivel de intervalo de 30 minutos la cantidad de agentes citados a turno y los reductores considerados para cumplir con el requerimiento de la proyección de corto plazo.



Horizontes y plazos de entrega del proceso de dimensionamiento

Es responsabilidad de cada **Empresa Adjudicataria** el levantar oportunamente alertas y participar activamente en el proceso de Dimensionamiento. **ANSES** se reserva el derecho de modificar los flujos del proceso de dimensionamiento, los que quedarán definidos en el enfoque de dimensionamiento vigente de **ANSES**.

Para los PCRC o plataformas que se encuentren en el modelo de atención, **ANSES** realiza una proyección de llamadas por plataforma y con esa proyección estima la cantidad de Horas Hombre de conexión necesarias en base al TMO de cada **Empresa Adjudicataria**, luego siguiendo el mismo flujo se acuerda el pronóstico.

7.4 APELACIÓN A PPP

Para cumplir con la puntualidad en la entrega de proyecciones, se diseña un proceso de comunicación de información con 2 escenarios posibles. Esto se plasma en el siguiente cuadro:

PROCESO DE COMUNICACION Y ENTREGA DE DIMENSIONAMIENTOS			
ESCENARIOS	ÁREA RESPONSABLE	ACCIÓN	DÍA DE LA SEMANA
Escenario 1	Area PPP ANSES	Envío de pronóstico y planificación por PCRC	Martes
	Area PPP vendor	Envío OK dimensionamiento	Miercoles
	PPP ANSES	Publica pronóstico	Miercoles
Escenario 2	Area PPP ANSES	Envío de pronóstico y planificación por PCRC	Martes

	Area PPP Vendor	NO OK y entrega observaciones	Miercoles
	PPP Vendor y ANSES	Acuerdan trafico	Miercoles
Escenario 3	Área PPP ANSES	Envío de pronóstico y planificación por PCRC	Martes
	Area PPP Vendor	Sin respuesta	Miercoles
	PPP ANSES	Publica pronóstico	Miércoles

7.5 UMBRAL DE PERFORMANCE (OBJETIVOS)

Estos umbrales aplican tanto para PPP y GTR, se miden a partir de la evaluación de las siguientes métricas:

Métrica	Descripción	Formula	Bench	Periodicidad	Apertura
Puntualidad	Puntualidad en la entrega de información. De los eventos a enviar/cuantos se enviaron en el mediano plazo	$\frac{EntregasDentroDePlazo}{TotalDeEntregas}$	95%	Mensual	PCRC/ VENDOR
Precisión de pronósticos para Planificación del Personal	Se considera mes cerrado, del pronóstico semanal de mediano plazo	$\frac{\sum Re cibido_{sem} - Pr onostico_{sem} }{Pr onostico_{sem}}$	± 10%	Mensual	PCRC Tercerización Parcial PCRC/ VENDOR Tercerización Total
Precisión de pronósticos para la programación del personal	Volumen a nivel de intervalo que cumplen +-15% prime y +-20% no prime	$\frac{N_{PR\ ok}}{N_{PR\ total}} \text{ y } \frac{N_{NP\ ok}}{N_{NP\ total}}$	75% en PR. Y 50% en NP.	Mensual	PCRC Tercerización parcial PCRC/ VENDOR Tercerización Total

Métrica	Descripción	Formula	Bench	Periodicidad	Apertura
Puntualidad	Puntualidad en la entrega de información. De los eventos a enviar/cuantos se enviaron en el mediano plazo	$\frac{EntregasDentroDePlazo}{TotalDeEntregas}$	95%	Mensual	PCRC/ VENDOR
Precisión Calidad de la Programación	Ejecutivos programados vs ejecutivos considerados para cubrir el volumen proyectado. Es para saber qué tan preciso somos en programar. Debemos considerar Agentes citados y requerido más Reductores (necesario)	$\frac{Agente_{Programado}}{Agente_{Necesario}} - 1$	[- 2%;20 %]	Mensual	PCRC/ VENDOR
		$\frac{N_{ok}}{N_{total}}$	80%		
Cumplimiento de la programación Prime Tercerización Parcial	Cuantifica cuantos intervalos prime presentan cumplimiento de las horas requeridas por pronóstico comparando los Agentes Productivos (tiempos productivos del intervalo dividido por 1800) versus los Agentes Requeridos.	$\frac{Agente_{Productivo}}{Agente_{Requerido}} - 1$	[- 2%;Si n tope]	Mensual /Diaria	PCRC/ VENDOR
		$\frac{N_{Prime_{ok}}}{N_{Prime_{total}}}$	80%		

		$\frac{N_{NoPrime_{ok}}}{N_{NoPrime_{total}}}$	50%		
Cumplimiento de la programación Global Tercerización Parcial	El cumplimiento global corresponde a la suma ponderada de los indicadores de Cumplimiento Prime y No Prime	$\frac{N_{Prime_{ok}}}{N_{Prime_{total}}} * 80\% + \frac{N_{NoPrime_{ok}}}{N_{NoPrime_{total}}} * 20\%$	74%	Mensual /Diaria	PCRC/ VENDOR
Cumplimiento de la programación Tercerización Total	Cantidad de agentes reales versus Ejecutivos Requeridos Reales (cálculo de Erlang C con volumen real y TMO real).	$\frac{Agente_{Productivo}}{Agente_{Requerido Real}} - 1$	[- 2%;20 %]	Mensual	PCRC/ VENDOR
		$\frac{N_{ok}}{N_{total}}$	80%		

LA PROGRAMACIÓN SE MIDE CON LAS MÉTRICAS DEFINIDAS EN LA SIGUIENTE TABLA:

7.6 DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Se adjuntan formatos necesarios para la entrega de información. **ANSES** se reserva el derecho a redefinir los formatos de información dentro del enfoque de dimensionamiento, los cuales serán considerados como los oficiales.

Dimensionamiento Corto Plazo:

FECHA	FRANJA	Q LLAMADOS	TMO

Comentarios dimensionamiento Corto Plazo:

FECHA	FRANJA	PRONOSTICO Q LLAMADOS	TMO	PRONOSTICO SUGERIDO	DIFERENCIA

Dimensionamiento Mediano Plazo:

SEMANA	Q LLAMADOS	TMO

Comentarios dimensionamiento Mediano Plazo:

FECHA	PRONOSTICO Q LLAMADOS	PRONOSTICO SUGERIDO	DIFERENCIA

Información detallada por PCRC

Se adjunta formato de programación de turnos, en el cual la **Empresa Adjudicataria** debe informar en detalle el DNI, login, nombre completo, fecha del turno, hora inicio y termino del turno, hora inicio y termino de la colación y las horas de contrato semanales

Adicional a la información anterior, es necesario sea publicado en el sitio definido para estos efectos, que Informará ANSES dentro de los 10 días de adjudicado el contrato, la programación de agentes con sus respectivos reductores, el reductor debe queda implícito en el concepto de agente necesario que es la suma entre el requerido y el reductor, todo esto según formato adjunto.

Fecha	Intervalo	PCRC	Agentes		
			Requerido	Necesarios	Programados

7.8 GESTIÓN DE TRANSACCIONES A NIVEL DE INTERVALO

7.8.1 OBJETIVO

Tanto los Controller de cada Adjudicatario, como eventualmente el Controller de **ANSES**, según cada una de las responsabilidades, deberán velar por el ajuste y/o control en tiempo real de los indicadores de:

- Nivel de Servicio
- Nivel de Abandono
- TMO
- Cumplimiento de Programación

7.8.2 RESPONSABILIDADES

ANSES:

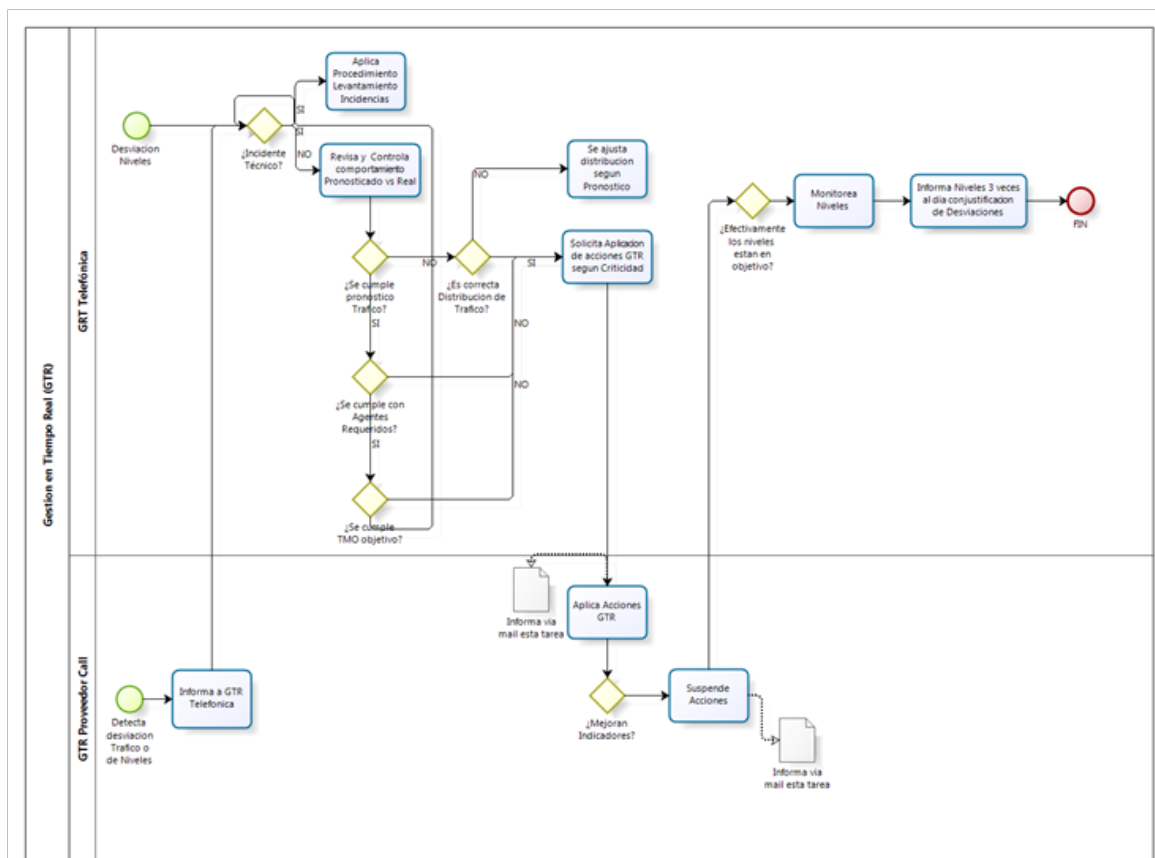
- Monitorear y controlar la gestión en tiempo real, la correcta asignación de las llamadas entre los distintos Vendor y los PCRC de acuerdo al modelo de atención implementado, la gestión de los IVR utilizados para la atención y derivación de beneficiarios a las distintas plataformas.
- El control de indicadores de nivel de servicio, nivel de abandono, ocupación y utilización.
- Tener una figura de GTR para controlar los puntos anteriores y ser contraparte del área de GTR de **ANSES**.

Empresa Adjudicataria:

- Cumplimiento de indicadores de nivel de servicio, nivel de abandono, TMO, ocupación, utilización y cumplimiento de la programación
- Responsable de la correcta y oportuna aplicación de las acciones de GTR definidas en este enfoque y su registro en bitácora.

7.8.3 DIAGRAMA DEL PROCESO GTR

Las tareas tanto del Controller de **ANSES** como del **Adjudicatario** se resumen en el siguiente flujo:



7.8.3.1 Alcance:

El área de GTR de **ANSES** actúa sobre todos los servicios detallados en el presente pliego.

7.8.3.2 Ajustes en Tiempo Real

Para la toma de decisiones en tiempo real se considerarán como criterios los parámetros indicados a continuación, cuando estos se encuentren fuera de objetivo acumulado del día y/o dos intervalos consecutivos:

- **Derivación de Tráfico:**

Por regla general, para derivar tráfico se debe considerar que se derivará tráfico de un PCRC hacia otro que pueda atenderlo, si y solo si el nivel de servicio real se desvía negativamente del objetivo en un 8% por dos intervalos seguidos. Siempre y cuando el PCRC receptor tenga niveles en objetivo, agentes disponibles y capacitados en el PCRC emisor.

- **Acciones GTR:**

Las acciones a implementar buscarán siempre disminuir la brecha entre:

- Variación de ejecutivos requeridos versus RAC's operativos en dos intervalos consecutivos y/o acumulado día.

- Variación del TMO de las transacciones respecto al pronóstico en dos intervalos consecutivos y/o acumulado día.
- Variación de la ocupación de agentes respecto al objetivo en dos intervalos consecutivos y/o acumulado día.
- Variación de la utilización de agentes respecto al objetivo en dos intervalos consecutivos y/o acumulado día.

ANSES se reserva el derecho a redefinir las acciones y establecerlas a través de su enfoque vigente, el cual prima respecto a las directrices de gestión.

Cada una de estas acciones deberá quedar registrada en una Bitácora diaria y la comunicación entre el Controller de **ANSES** y los Controller de cada **Empresa Adjudicataria** deberá ser formalizada por un correo electrónico, el cual también deberá ser dirigido a los Gestores responsables de la operación del PCRC y los VAM respectivos.

Estas acciones se mantendrán hasta que dos intervalos consecutivos y/o el acumulado del día se encuentren en objetivo.

7.8.3.3 Ajustes por baja del requerido versus el real

En caso de presentarse ausentismo que implique una conexión de ejecutivos menor al requerido y por lo cual no se estén cumpliendo los niveles de servicio y/o niveles de abandono en un PCRC específico, el Controller de la **Empresa Adjudicataria**, deberá implementar las acciones definidas por la Empresa Adjudicataria para la corrección (ver Acciones GTR 7.8.3.5) que permitan aumentar la capacidad de atención en el PCRC afectado, informadas y consensuadas con el Vendor dentro de las 48hs de sucedido el desvío, el nivel de las acciones a implementar dependerá del nivel de impacto detectado y serán acumulativas.

Cada una de las acciones deberá quedar registrada en una Bitácora diaria y la comunicación entre el Controller de **ANSES** y los Controller de cada Vendor deberá ser realizada en forma ANSES y formalizada por un correo electrónico, el cual también deberá ser dirigido a los Gestores responsables de la operación del PCRC y los VAM respectivos.

Estas acciones se mantendrán hasta que los niveles de servicio y/o niveles de abandono se encuentren en objetivo.

7.8.3.4 Ajustes por aumento en el Volumen de Transacciones

En caso de presentarse aumentos en el Volumen recibido y por lo cual no se estén cumpliendo los niveles de servicio y/o niveles de abandono en un PCRC específico, el Controller de la **Empresa Adjudicataria**, deberá implementar acciones que permitan aumentar la capacidad de atención en el PCRC afectado, el nivel de las acciones a implementar dependerá del nivel de impacto detectado y serán acumulativas.

Cada una de las acciones deberá quedar registrada en una Bitácora diaria y la comunicación entre el Controller de **ANSES** y los Controller de cada **Empresa Adjudicataria** deberá ser formalizada por un correo electrónico, el cual también deberá ser dirigido a los Gestores responsables de la operación del PCRC y los VAM respectivos.

Estas acciones se mantendrán hasta que los niveles de servicio y/o niveles de abandono se encuentren en objetivo.

7.8.3.5 Ajustes por aumento de TMO

En caso de presentarse aumentos en el TMO y siempre y cuando no se estén cumpliendo los niveles de servicio y/o abandono en un PCRC específico, el Controller del Vendor, deberá declarar Contingencia TMO, el nivel de las acciones a implementar dependerá del nivel de impacto detectado y serán acumulativas.

Cada una de las acciones deberá quedar registrada en una Bitácora diaria y la comunicación entre el Controller de **ANSES** y los Controller de cada **Empresa Adjudicataria** deberá ser formalizada por un correo electrónico, el cual también deberá ser dirigido a los Gestores responsables de la operación del PCRC y los VAM respectivos.

Estas acciones se mantendrán hasta que los niveles de servicio y/o niveles de abandono se encuentren en objetivo.

El resumen de las acciones de GTR por criticidad es el siguiente:

NIVELES BAJO OBJETIVO		
ACCION GTR	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ABANDONO
BAJO	Entre 78% y 75%	Entre 5,5% y 5,1%
MEDIO	Entre 75% y 72%	Entre 5,5% y 6%
CRITICO	< 72%	> 6%

Incidencia Técnica		
Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Crítico
Caída de sistemas básicos para la atención	Caída de sistemas básico para la atención	Caída de llamada por enlace, llamadas cortadas. Caída de sistemas básicos para la atención
Controller ANSES define script para indicar a cliente plazo estimado o de solución dependiendo de la coordinación de Area Canales de Apoyo Complementarios de ANSES	Controller ANSES define script para indicar a cliente con plazo estimado de solución, dependiendo de la coordinación con las áreas internas de ANSES	Controller ANSES junto a VMO definen prompt para comunicar a los clientes. Si caída del enlace sólo afecta a un Vendor, se hace traspaso de tráfico a los que están funcionando sin problemas

Desvios Trafico, TMO y Requerido		
Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Crítico
1ero Se elimina la consulta por otra inquietud del cliente.	7mo No se informará sobre los canales remotos o información complementaria de atención.	11mo No serán ofrecidas consultas Sobre otros beneficios.
2do Eliminar medio preferente y aseguramiento de atención.	8vo No repetir el nombre durante la despedida.	12mo Modificación de tráfico entre proveedores .
3ero Suspensión de reuniones	9no Adelantar turnos	
4to Suspensión de retroalimentaciones	10mo Cambios de Skill y/o habilidad (no aplicar multiskill)	
5to Suspensión de capacitaciones		
6to Utilizar horas extras		

Para visualizar las desviaciones diarias, el Controller del **Proveedor** deberá llevar un registro, que debe ser enviado a GTR de **ANSES** cada una hora, según el siguiente formato:

ULTIMOS 30 MIN												
PCRC	N Servicio	N Abandono ≤ 20 seg	Tráfico			TMO			Agentes Requeridos			Justificaciones
			Real	Pronosticado	Desviación	Real	Pronosticado	Desviación	Real Conectado	Pronosticado	Desviación	
Contrato Móvil	80%	6%	150	140	-7%	300	270	-11%	10	8	-25%	
Tradicional	65%	15%	400	300	-33%	310	300	-3%	20	15	-33%	
VIP Fija	95%	2%	80	80	0%	280	280	0%	6	6	0%	
ACUMULADO DIA												
PCRC	N Servicio	N Abandono ≤ 20 seg	Tráfico			TMO			Agentes Requeridos			Justificaciones
			Real	Pronosticado	Desviación	Real	Pronosticado	Desviación	Real Conectado	Pronosticado	Desviación	
Contrato Móvil	83%	4%	783	770	-2%	300	270	-11%	68	50	-36%	
Tradicional	50%	20%	1546	1200	-29%	310	300	-3%	104	90	-16%	
VIP Fija	75%	7%	505	400	-26%	280	280	0%	25	23	-9%	

En caso que las acciones nos sean implementadas e informadas según lo indicado en el presente documento, el Controller de **ANSES** informará al jefe de plataforma de la **Empresa Adjudicataria** y a los Gestores y jefes de plataforma de **ANSES**. Si aun así la aplicación de las acciones no se realiza de manera oportuna y según avisos correspondientes, el controller **ANSES** escalará a los Subgerentes de operaciones y de la **Empresa Adjudicataria** correspondiente.

7.8.3.6 Situaciones de Contingencia y Escalamiento de incidencias técnicas.

Se declarará una situación de contingencia cuando se detecten eventos en los cuales no es posible realizar una atención completa.

1) Ante falla total de sistema:

- Usar script “Sr. / Sra. Nos encontramos trabajando en la actualización de nuestro sistema comercial para brindarle una mejor atención. Le solicitamos nos contacte durante las próximas XX hrs. para cursar su requerimiento. Disculpe por las molestias que esto pudo ocasionarle. Gracias por llamar.”
- No realizar transferencias.

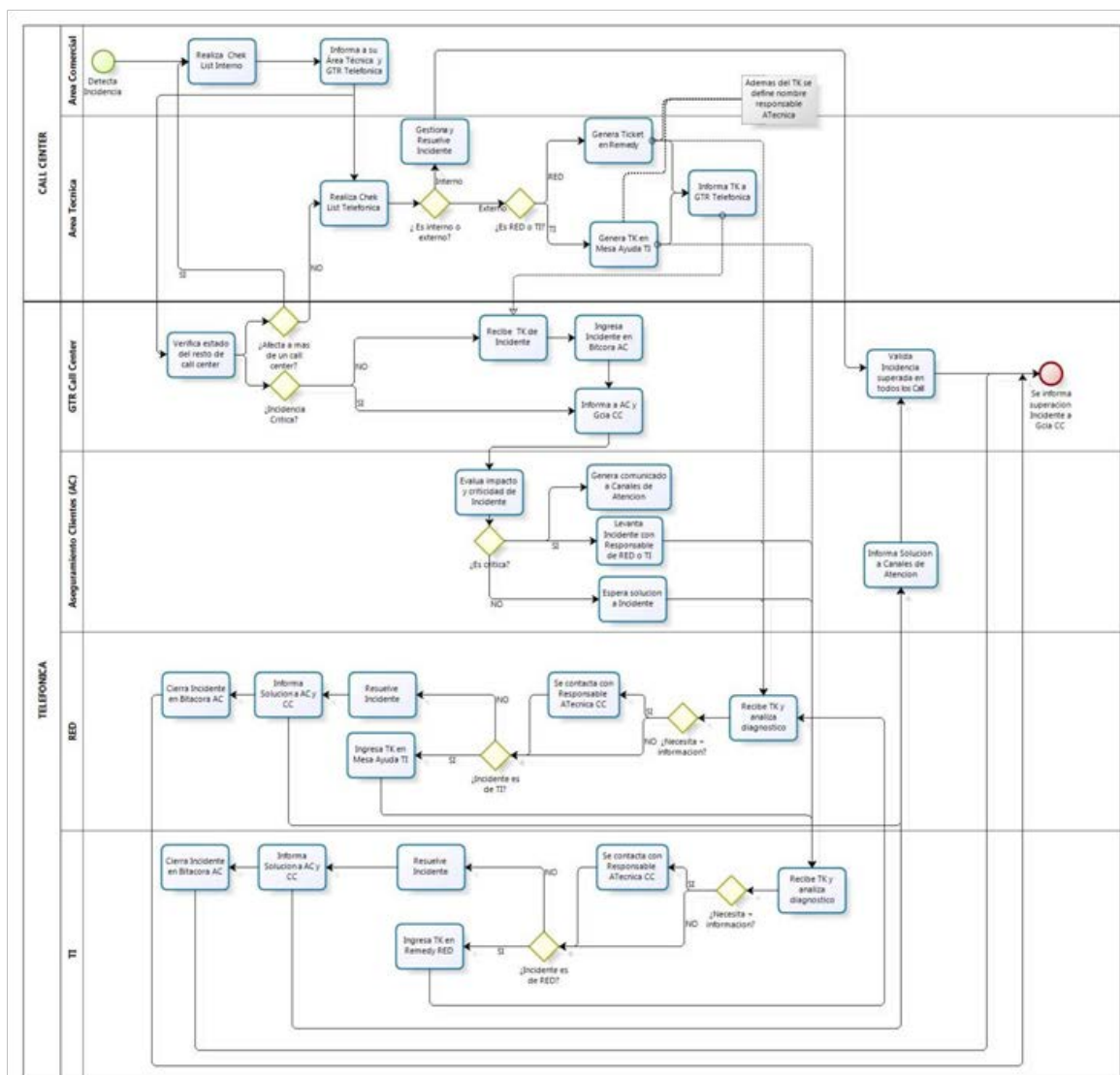
Respecto a lo indicado en el script relacionado con el restablecimiento de los sistemas “XX hrs.”, será responsabilidad del controller de **ANSES** validar el tiempo de solución del inconveniente e informarlo al controller del **Proveedor**, quien a su vez bajará la información a los encargados de cada PCRC.

- 2) **Ante falla parcial sistema** (Ej. Con ADP WEB pero sin algunas prestaciones): Entregar información para todas las herramientas disponibles que estén funcionando. Para las herramientas que no estén funcionando, ofrecer como alternativa www.ANSES.gov.ar
- 3) **Ante falla parcial de acceso** (Ej. La mitad de ADP WEB funciona para algunos ejecutivos y la otra no): Que el coordinador/supervisor verifique problemas de acceso a las aplicaciones en ese ejecutivo (todas las aplicaciones), y que el ejecutivo informe al cliente según script mencionado en el punto 1), hasta que termine la contingencia.
- 4) **Ante lentitud**: Informar al cliente que estamos con lentitud y si está dispuesto a esperar en línea por la información. Si el cliente no está de acuerdo, ofrecer www.ANSES.gov.ar
- 5) **Problemas de Conectividad** que afectan los centros de atención (Caída de la PBX; Caída de Enlaces; Mala Performance en los enlaces de datos; caída de IVR)
- 6) **Problemas de Redes** con alto impacto en el cliente (caída de la red en un ámbito geográfico relevante; fallos en la plataforma de SMS propio o de terceros; etc.)

Esta situación se comunica al controller de **ANSES** y a los VAM y se consensuan acciones que pueden llevar a:

- La modificación de Vectores y programación para una mejor canalización de los llamados.
- Subidas de Banners informativos sobre eventos importantes.
- Derivación de tráfico telefónico por Carrier
- Reemplazo temporal de enlace de datos punto a punto por Internet.

Los escalamientos de incidencias se reflejan según el siguiente flujo:



- (1). Cada incidencia es informada por GTR ANSES vía correo electrónico a todos los subgerentes y Gerente de Call Center. Se copia al coordinador de GTR y al área de aseguramiento (advertida previamente vía ANSES)
- (2). El área especialista (Red o TI) informa vía ANSES al área de aseguramiento, la situación resuelta.

7.8.3.7 Ruteo de Transacciones

Los distintos tipos de transacciones en llamados entrantes que se realizan son clasificados en categorías en función del know-how requerido por los representantes. Dado este criterio básico, en forma diaria se corrobora que la asignación de transacciones sea la correcta.

Para el caso de Atención de los Beneficiarios Persona, estas se conforman en atenciones de primera línea o Generalistas y atenciones de segunda línea o especialistas. Todas las atenciones ingresan a través de los diferentes canales telefónicos dispuestos para tal efecto. De acuerdo al segmento y valor del cliente pueden presentarse las opciones de IVR respectivas que permiten derivar la atención al PCRC definido.

Todas las llamadas ingresan a los PCRC de primera línea, en caso de requerir de una atención predefinida se realiza un filtro y se transfiere la llamada en línea al PCRC de segunda línea.

Para la asignación de las transacciones entre los distintos Vendor/Psic se utiliza el Módulo de Estrategia y ANSES, configurará qué porcentaje de las llamadas ingresadas son asignadas a cada proveedor dependiendo del Segmento y Valor del Beneficiario de ser necesario. Dependiendo de la capacidad disponible en cada Site se pueden realizar modificaciones a los porcentajes asignados para cada proveedor. Estas modificaciones son realizadas por el Controller de **ANSES** quedando formalizadas por un correo y registradas en una bitácora. Una vez realizadas las modificaciones en el Módulo de Estrategia y/o ANSES, PPP solicita a Operaciones TI la modificación de las reglas. Este proceso puede tomar entre 10 minutos a dos horas.

Una vez determinado a qué Vendor/Psic será transferida la llamada, ésta es asignada a un VDN específico para el Segmento y PCRC, una vez en la cola, la estrategia busca al primer agente con el Skill respectivo disponible. En caso de contingencia, se podrá modificar el skill de una agente para que pueda prestar apoyo a otro PCRC, lo cual deberá quedar debidamente documentado y será realizado según las acciones GTR definidas; además el agente deberá tener la certificación de **ANSES** que le permite tener más de un skill.

Trimestralmente se realiza una revisión de la estrategia de ruteo implementada, en conjunto por Operaciones Call Center, PPP y Operaciones TI, con el fin de analizar la efectividad de la estrategia.

Diariamente, para cada **Empresa Adjudicataria** se generan reportes respecto a la performance de cada PCRC, entre los indicadores gestionados están:

- Nivel de servicio
- Nivel de abandono
- TMO
- Ocupación de RAC
- Utilización de RAC

Adicionalmente, los indicadores de puntualidad son medidos en línea y en el caso de detectarse desviaciones se solicita a cada Vendor/PSIC las medidas correctivas que permitan cumplir con los niveles comprometidos, según las acciones GTR definidas en el anexo 2

7.8.4 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

ANSES será responsable de formalizar por medio de correo electrónico, todo cambio en las acciones GTR definidas en el presente documento, encargado de controller **ANSES**, encargado de los pronósticos y planificación.

A su vez el proveedor será responsable de responder a dichos encargados cada vez que sea necesario de manera oportuna y diligente.

Ninguna comunicación será válida si esta originalmente no fue formalizada mediante correo.

Cualquier cambio en la definición del modelo de gestión, detallada en el presente Adjunto, será comunicada al **Proveedor**, mediante carta formal.

7.9 LICENCIA DE CMS EN CENTRAL DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La **Empresa Adjudicataria** deberá proveer a **ANSES** 5 licencias de CMS Supervisor si se opta por el esquema de utilización de su ACD para la prestación del servicio, dichos usuarios deberán contar con acceso a la generación de reportes online e históricos de todos los servicios que brinde para **ANSES**.

8. REVISIÓN DE PERFORMANCE Y GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

Con el fin de asegurar que la **Empresa Adjudicataria** mantenga niveles de alta performance en sus métricas de servicio, eficiencia, calidad y satisfacción, se llevarán adelante distintos tipos de reuniones de seguimiento las cuales serán acordadas con cada responsable por ANSES del servicio (VAM). Para tales efectos se consideran a lo menos las siguientes instancias de gestión:

8.1 REUNION CONTINUA DE GESTIÓN (SEMANAL/QUINCENAL)

La **Empresa Adjudicataria** deberá considerar una reunión semanal y/o quincenal con los VAM responsables de cada servicio de **ANSES**, en la cual se revisarán resultados de performance en el corto plazo y se tomarán decisiones asociadas a la continuidad operacional del servicio.

En objetivo de esta instancia es:

- Revisión y seguimiento del cumplimiento de los principales indicadores básicos que permiten la continuidad del servicio, acordando medidas correctivas cuando corresponda.
- Diseño de los procedimientos de comunicación para que **ANSES** esté permanentemente informado. Implica la definición de: circuitos de comunicación, personas de contacto, medios (correo, teléfono,...), escalamiento de problemas y toma de decisiones.
- Realizar seguimiento del día a día del servicio y solución de problemas puntuales.

8.2 REUNIÓN MENSUAL

La **Empresa Adjudicataria** deberá considerar una reunión de performance mensual, con los responsables definidos por **ANSES** (VAM de los servicios). Esta reunión se realizará durante los **15** primeros días corridos de cada mes, de acuerdo al formato de presentación establecido por **ANSES**. En estas revisiones mensuales la **Empresa Adjudicataria**, deberá presentar resultados de servicios adjudicados, análisis y acciones para cumplir objetivos y lineamientos establecidos por **ANSES**. El informe y/o presentación deberá ser enviada a los menos con **3** días de anticipación a los VAM del Servicio correspondiente.

La **Empresa Adjudicataria** deberá considerar:

- Análisis de causa raíz para todos aquellos indicadores bajo objetivo, de los cuales se debe desprender la evaluación del impacto y planteamiento de las acciones para corregir desvíos.
- Evaluación del servicio a través de evaluaciones cuantitativas y cualitativas de resultados. También se podrán tratar temas como, selección, capacitación, pronósticos de demanda, planificación y programación del personal, facturación, revisión de objetivos etc.

La **Empresa Adjudicataria** será responsable de registrar acuerdos y enviar minuta de reunión con los detalles de los temas tratados con un plazo máximo de 24 horas después de haber realizado la reunión.

8.3 REUNIÓN TRIMESTRAL

Con una periodicidad trimestral se llevará a cabo una reunión ejecutiva, en donde participarán Directores y/o Gerentes responsables del servicio de ambas partes para una revisión estratégica.

El objetivo de la reunión es realizar un seguimiento general de la performance del PSIC referida a la gestión de las métricas operativas del trimestre. En el caso de no cumplir con los niveles de

performances requeridos o de no cumplir con los requisitos establecidos en el presente pliego se exigirán planes de acción para garantizar el cumplimiento.

Con una semana de anticipación se enviará al PSIC la agenda de la reunión con los temas y métricas a tratar.

Dentro de los ámbitos de acción que abordará esta instancia se considera la revisión de temas asociados a la:

- Planificación y presupuesto.
- Aprobación de cambios globales en el servicio que no afecten el objeto del contrato.
- Revisión del cumplimiento de Nivel de Servicio.
- Aclaraciones necesarias por parte de ANSES en la interpretación del contrato.
- Seguimiento, a nivel de dirección, del proyecto y del servicio.
- Aprobación de iniciativas de mejora desarrolladas por las áreas.

8.4 REVISIÓN ANUAL

Anualmente **ANSES** estará facultado para realizar auditoría a la **Empresa Adjudicataria**, que incluye la verificación del cumplimiento de todos los requisitos contractuales y el seguimiento de acciones correctivas respecto de incumplimientos detectados.

Esta auditoría incluirá visita a los sitios del PSIC y la **Empresa Adjudicataria** deberá permitir el acceso a los auditores designados y entregar el material que éste requiera.

Además de esta auditoría anual, **ANSES** se reserva el derecho de auditar a la **Empresa Adjudicataria** en sus instalaciones las veces que estime necesario.

8.5 ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA SOSTENIDA

Para todos aquellos objetivos que no alcancen la performance acordada, se deben presentar análisis basadas en metodologías de estudio como por ejemplo TRP (Técnicas de resolución de problemas utilizado), Seis Sigma u otro, que garanticen identificar y resolver causas raíz de las desviaciones.

Las instancias donde se deben presentar y hacer seguimiento de estos análisis son generalmente las reuniones de revisión de performance mensuales, pero en caso de ser necesario el VAM puede citar a la **Empresa Adjudicataria** a tratar un tema en especial en una oportunidad distinta.

8.6 CONTROL DE PROCESO

Las revisiones de Performance se medirán a través de dos métricas:

Puntualidad: Porcentaje de Revisiones realizadas puntualmente en función de la fecha o período acordado con el proveedor. (Según Calendario de Revisiones)

Asistencia: Porcentaje del personal de la VMO y PSIC programado para asistir a la revisión; que efectivamente asistió. (Será calculado en función del personal de la VMO y PSIC que debe asistir **obligatoriamente a las revisiones**).

9. CIERRE DE RELACIONES Y PROGRAMAS

El VAM Cliente será el responsable de definir las condiciones y plazos de cierre, una vez que lo comunique a la Coordinación encargada para su ejecución con 90 días de anticipación.

La **Empresa Adjudicataria** deberá cumplir en plazo y condiciones, que acuerde con **ANSES**, su cese de operación total o parcial.

La Coordinación de **ANSES** responsable será la encargada de establecer el plan de actividades de cierre, las posibles actividades de traspaso o implementación que vayan alineados con este cierre y los plazos estimados de cada una. A su vez, tendrá la responsabilidad de efectuar el control de puntualidad del plan de actividades.

Paralelamente la Coordinación de **ANSES** encargada, se pondrá en contacto con la Dirección de Contrataciones para que realicen formalmente el cierre del contrato con la **Empresa Adjudicataria**.

La Coordinación responsable propondrá un cronograma a la **Empresa Adjudicataria** que contemplará cada uno de los hitos para el cierre.

El seguimiento se hará por medio de la Carta Gantt definida y se medirá la puntualidad del cierre del PCRC y la desviación de la fecha programada de cierre.

Si el cliente o programa está siendo transferido a otro Vendor/PSIC se debe planificar y controlar:

- a) Plan de implementación en el nuevo Vendor/PSIC, coordinado con el Plan de salida (La implementación debe realizarse de acuerdo al proceso de Implementación de nuevos clientes y programas)
- b) La planificación del punto anterior debe considerar que durante la transición al menos se deben mantener los niveles de performance para las indicadores críticos de cada servicio.

10. REPORTES DE GESTIÓN

El proveedor deberá entregar de forma diaria los reportes especificados a continuación:

- a. Reporte de llamadas aperturados cada 30 minutos; volumen totales de llamados diarios, semanales y mensuales para gestión de llamados entrantes
 - Llamadas entrantes por Skill
 - Llamadas contestadas por Skill
 - Llamadas abandonadas por Skill
 - nivel de ocupación, nivel de atención
 - nivel de servicio
 - TMO
 - Ring
 - TT
 - ACW
 - HOLD
 - Auxiliares
 - horas de logueo (detalle aperturado diario con hora de ingreso y de salida, DNI y Nombre y Apellido del asesor, la información deberá ser obtenida de un sistema de presentismo, no siendo válido un sistema de presentismo manual); volumen mensual de horas de logueo
- b. Reportes de gestión para Gestión de Llamados salientes
 - Contactabilidad diaria
 - Contactos efectivos
 - Contactos negativos
 - No contactos
 - ✓ ocupado
 - ✓ Volver a llamar a la mañana
 - ✓ Volver a llamar a la tarde

✓ no contesta

- c. Reportes diarios de CRM según solicitud de ANSES por tipología, reportes de calidad, y reporte diarios de encuestas

ANSES podrá definir en forma conjunta con el proveedor, y sin costos adicionales, otros reportes necesarios para el seguimiento de la gestión.

11. CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO Y PENALIDADES

11.1.1 ESQUEMA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad del servicio mensual se diferenciará por servicio prestado.

La modalidad establecida es:

- A. Gestión Llamados Entrantes:** El pago se realizará por hora productiva para llamados entrantes (Tiempo productivo: $TT+AVAIL+ACW+HOLD+RING$) sujeto a Indicadores Clave. No se contemplarán auxiliares.

Siendo

TT: Tiempo de conversación

AVAIL: Tiempo de disponibilidad

ACW: Tiempo de trabajo fuera del llamado

HOLD: Tiempo de espera en la línea

Ring: Tiempo en que suena el teléfono

- B. Gestión Llamados Salientes:** El pago se realizara por hora productiva para llamados salientes, $TMO= (TT+HOLD+ACW)$ 90% fijo, 20% variable sujeto a objetivos de cada campaña, incluyendo el costo que generen los llamados telefónicos.

Siendo :

TMO: Tiempo Medio de Operación

TT: Tiempo de conversación

ACW: Tiempo de trabajo fuera del llamado

HOLD: Tiempo de espera en la línea

La cantidad de horas Productivas por día que exceda por sobre el 10% de las horas requeridas por el área de dimensionamiento de **ANSES** no serán facturables.

ANSES puede autorizar el incremento en la planificación de horas adicionales, cuando lo considere necesario o para hacer frente a contingencias.

11.1.1. A MODELO DE MEDICION DE SERVICIOS TELEFONICOS PARA LLAMADOS ENTRANTES

Para la determinación de la retribución se procederá aplicar los siguientes coeficientes de cumplimiento:

Coeficiente de cumplimiento TMO promedio día

TMO=Tiempo medio de la operación (TT +HOLD+ACW)

OTMO = Objetivo Tiempo medio de la operación diario = 3 minutos 50 segundos promedio diario.

Penalidad aplicable:

=< 90% = 1,5 % de la facturación diaria

> 90% a =< 98%= 1 %

> 98% = 0

Coeficiente de cumplimiento Adhesión = AP/ OAP

AP = Adhesión a la programación (Cantidad de personas atendiendo por día intervalo / Cantidad de personas atendiendo pedidas por día intervalo)

OAP = (Objetivo de Adhesión a la programación) = 95%

Penalidad aplicable:

=< 90% = 1,5 %

> 90% a =< 98%= 1 %

> 98% = 0

Coeficiente Precisión Error Crítico

PEC = Precisión error crítico, según lo definido, según lo especificado en el Anexo 1:

Especificaciones Técnicas, apartado **6.1.5.2.A**

OPEC = (Objetivo Precisión Error Crítico) = 95%

Penalidad aplicable:

=< 90% = 1%

> 90% a =< 98%= 0.5 %

> 98% = 0

Coeficiente auditoría de monitoreos

AM= se define un proceso de auditoría de 50 monitoreos mensuales tomados en forma aleatorias de monitoreos efectuados por el proveedor, que se someterán a evaluación desde el área de monitoreos de ANSES.

OAM= (Objetivo auditoría de monitoreo) = 80% de cumplimiento

Penalidad aplicable:

=< 90% = 1 %

> 90% a =< 98%= 0,5 %

> 98% = 0

11.1.2 MODELO DE MEDICION DE SERVICIOS TELEFONICOS PARA LLAMADOS SALIENTES

La Gestión de campañas de llamados salientes a beneficiarios se especificará según Brief de Campaña. Este Documento deberá elaborarse para cada servicio como parte de esta contratación, para la definición de objetivos y descripción de cada campaña.

El mismo requiere la gestión, con otras áreas de la organización, y la resolución de reclamos y/o consultas.

Para la determinación de la retribución se procederá aplicar los siguientes coeficientes de cumplimiento:

Coeficiente Tiempo Medio de Operación

TMO= Tiempo medio de operación (TT+HOLD+ACW) llamada efectiva saliente, cuyo valor es definido por **Anses**.

OTMO= (Objetivo tiempo medio de Operación) = 250 segundos

=< 90% = 3 %

> 90% a =< 98%= 2%

> 98% = 0

Coeficiente contactabilidad

C= Cantidad de contactos efectivos.

OC= (Objetivo Contactabilidad) = 40% de contacto

=< 90% = 2 %

> 90% a =< 98%= 1 %

> 98% = 0

11.1.2. A INDICADORES DE GESTIÓN PARA LLAMADOS SALIENTES

Los indicadores de gestión que cuyos objetivos se especificarán en cada Brief de campaña serán:

- 1) TASA DE CONTACTABILIDAD.
- 2) TASA DE RESULTADOS DE CONTACTO POSITIVOS.
- 3) TASA DE RESULTADOS DE CONTACTO NEGATIVOS.
- 4) TASA DE DATOS ERRONEOS.
 - No corresponde beneficiario
 - Teléfono fuera de línea
 - Teléfono erróneo
- 5) CANTIDAD DE BARRIDOS
- 6) TASA DE NO CONTACTO
 - Volver a llamar TT
 - Volver a llamar TM

- Volver a llamar sábado
- Contestador
- Ocupado

11.2 OTRAS MULTAS POR INCUMPLIMIENTOS:

11.2.1. Por la demora en el inicio del servicio contratado correspondiente a los renglones 1 y 2, se aplicará una multa equivalente al TRES (3%) por ciento del valor del abono mensual por cada UN (1) día corrido de atraso.

11.2.2. Por no presentar en tiempo y forma los informes requeridos por en el marco de la presente contratación, se aplicará una multa equivalente al UNO (1) por ciento del monto facturado en el mes que se incumpla con la entrega de la información.

11.2.3. Por falta de respeto del operador telefónico en la atención dispensada a los beneficiarios, se aplicará una multa equivalente al valor de DOS (2) MHH Módulos Horas Hombre por cada falta comprobada. Será considerada falta grave aquella denuncia de falta de respeto recibida ante Organismo del Estado, debidamente comprobada.

11.2.4. Será considerada falta grave, toda aquella que corresponda en base a la naturaleza, gravedad y reincidencia de la falta cometida, se aplicará una penalidad que ira desde el valor de DIEZ (10) MHH Módulos Horas Hombre a CUARENTA (40) MHH Módulos Horas Hombre.

11.2.5. Será considerada falta grave la utilización del servicio de Atención Telefónica contratado para fines distintos de los previstos en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares por el personal afectado por el adjudicatario para la prestación del servicio, y se aplicará una multa equivalente al DIEZ (10) por ciento del monto del abono mensual del mes del incumplimiento

11.2.6. Será considerada falta grave obstaculizar las inspecciones y/o auditorías que funcionarios de ANSES realicen en cumplimiento de sus tareas, y se aplicará una multa equivalente al UNO (1) por ciento del monto del abono mensual en el mes del incumplimiento por cada día corrido.

11.2.7. Será considerada falta grave no brindar el acceso al sistema informático requerido para el monitoreo en línea, remoto, del funcionamiento del Centro de Atención Telefónica contratado, y se aplicará una multa equivalente al UNO (1) por ciento del monto del abono mensual en el mes del incumplimiento por cada día corrido.

11.2.8 El incumplimiento del plan de mejora se mide con las fechas comprometidas entre las partes. **ANSES** realizará el descuento del 1% de la facturación del mes por cada día de atraso en la fecha comprometida con un tope mensual del 20%. Esta multa es independiente de otras multas detalladas en el presente documento.

Ejemplo 1: Si el retraso de la **Empresa Adjudicataria** es de 5 días el descuento en la facturación del mes será de un 5%.

Ejemplo 2: Si el retraso de la **Empresa Adjudicataria** es de 25 días respecto de los compromisos adquiridos, el descuento a la facturación del mes será de un 20%.

11.2.9 En caso de incumplimiento en la presentación de la Carta Gantt en tiempo y forma, y con responsabilidad del adjudicatario, se aplicará una multa equivalente al 0,5% del monto adjudicado mensual por cada día de retraso, con un tope del 20%, si el monto facturado en el primer mes no es suficiente para cubrir esta multa se continuará aplicando en las siguientes facturaciones hasta completar dicho monto.

11.3 Certificación para Seguridad de Datos PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standart). Excluyente, con un plazo de 120 días para presentarlo a partir de la notificación de la Orden de Compra. En caso de no presentarlo en dicho plazo, será sujeto a la multa de 2% de la facturación mensual durante el tiempo de demora, incremental y acumulable mes por mes, hasta un tope del 12%. De no cumplir con este requisito, la Empresa Adjudicataria, no podrá acceder a la ampliación del contrato establecido en el punto 1 de estas Especificaciones Técnicas.

11.4 Se considerarán multas graves las expresamente así determinadas en el presente apartado, implicando la correspondiente información al Organismo de Control.

ANEXO 2**“CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD
Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”**

El siguiente convenio de confidencialidad deberá ser firmado una vez adjudicado el Servicio Entre la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL, con domicilio en la Avenida Córdoba Nº 720 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, representada en este acto por el Subdirector Ejecutivo de Administración, XXXXXXXX, en adelante "ANSES", por una parte, y EMPRESA ADJUDICATARIA., con domicilio en XXXXX, representada en este acto por su Sr. Presidente, XXXXX, en adelante "LA EMPRESA"; y conjuntamente denominadas "LAS PARTES", acuerdan celebrar el presente convenio, de conformidad con los términos y condiciones que se establecen a continuación:

PRIMERA: El presente convenio tiene por objeto establecer un marco técnico y jurídico para el apropiado tratamiento, por parte de LA EMPRESA, de los datos pertenecientes a la ANSES, garantizando su confidencialidad.

LA EMPRESA, a fin de prestar servicios adicionales de call center, actuará siguiendo expresas instrucciones de ANSES en cuanto al tratamiento de los datos objeto del presente. Ello no releva a LA EMPRESA de las responsabilidades emergentes de los incumplimientos de las tareas a su cargo y/o de las obligaciones establecidas en el presente convenio.

SEGUNDA: El presente convenio no faculta de modo alguno la cesión ni la transferencia de datos, quedando terminantemente prohibido transferir y/o ceder total o parcialmente, a título gratuito u oneroso los mismos. La información no podrá ser cedida, divulgada, publicada, intercambiada, transferida, almacenada, revelada o puesta a disposición de terceros, por parte de LA EMPRESA.

TERCERA: La información a la que LA EMPRESA tenga acceso será tratada de modo compatible con los propósitos del presente convenio, debiendo LA EMPRESA adoptar las medidas y acciones necesarias para asegurar que todo su actuar se ajuste a las disposiciones que rigen en la materia, contenidas en la Ley Nº 25.326, el Decreto Nº 1.558/01, sus normas modificatorias y disposiciones complementarias.

CUARTA: ANSES brindará a LA EMPRESA acceso a:

a) ADP WEB para consultar:

- Datos filiatorios, de la persona y relaciones.
- Constancia de CUIL.
- CRM.
- Libreta.
- CVSS – Habilitación.
- PROGRESAR.
- Certificado escolar.
- Reparación Histórica.

b) ARGENTA para consultar:

- Simulador / ARGENTA en UDAI.

- Sistema integral ARGENTA.
- c) ADP WEB con permiso para modificar:
- Domicilio Nacional
 - Otros Medios de Contacto: Teléfono, tipo de teléfono y dirección de E-mail. A los fines de realizar la gestión de turnos asociado a la dirección correcta.
 - Moratoria (Otorgamiento de Turnos).

La base de datos a la que tendrá acceso LA EMPRESA, contendrá únicamente aquellos registros y datos que resulten imprescindibles para la prestación de los servicios por parte de LA EMPRESA. LA EMPRESA se obliga a no almacenar en archivos propios y/o de terceros ningún tipo de información a la que acceda como consecuencia de la presente contratación y a cumplir con las certificaciones PCI DSS propias de la actividad de call center.

Los datos a los que tendrá acceso LA EMPRESA han sido obtenidos legalmente y deberán ser utilizados por LA EMPRESA exclusivamente para el cumplimiento de los servicios a su cargo vinculados con el contrato principal, y con las limitaciones que surgen del mismo.

LA EMPRESA deberá grabar la totalidad de las conversaciones efectuadas, conservando las grabaciones durante la vigencia de la presente contratación. Previa notificación a LA EMPRESA, LA ANSES podrá requerir la remisión de las grabaciones que estime pertinentes.

LA EMPRESA deberá contar con el consentimiento de cada titular de datos personales, en los términos de los artículos 5° y 6° de la Ley 25.326, con carácter previo a su tratamiento.

QUINTA: LA EMPRESA se obliga a adoptar todas las medidas técnicas y organizativas a su alcance tendientes a garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales, de modo de evitar su adulteración, pérdida, destrucción, adquisición, daño accidental o no autorizado, la consulta o el tratamiento no autorizados de los mismos, permitiendo detectar desviaciones de información, ya sea que los riesgos provengan de la acción humana o del medio técnico utilizado. En caso de excesiva utilización de los sistemas por hora ("Ráfaga de Transacciones") el servicio será inmediatamente interrumpido.

LA EMPRESA deberá considerar como estándar válido el PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), adaptando el tratamiento de los datos a los que acceda como consecuencia del presente convenio, de forma similar al tratamiento que indica el estándar mencionado.

LA EMPRESA deberá cumplir con las condiciones de seguridad establecidas por ANSES para la integración de la misma a la red del Organismo.

SEXTA: LA EMPRESA deberá notificar en forma inmediata a la ANSES, toda circunstancia que implique adulteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, desviación de la información o cualquier otra finalidad extrañas al procedimiento. Dicho deber será independiente de la puesta en marcha de las medidas para regularizar el adecuado tratamiento de los datos personales.

SEPTIMA: LAS PARTES quedan sujetas al régimen establecido en la Disposición DNPDP N° 7/05, aprobatoria del régimen de "Clasificación de Infracciones" y "Graduación de Sanciones", aplicables ante la comisión de faltas debidamente comprobadas y violatorias al régimen instituido por la Ley N° 25.326 y sus disposiciones reglamentarias.

OCTAVO: LA EMPRESA se obliga a mantener la más estricta confidencialidad respecto de toda información a la que acceda como consecuencia de la prestación del servicio contratado, limitando el acceso a la información objeto de tratamiento, únicamente a aquellas personas que sean

indispensables para llevar a cabo las actividades a cargo de LA EMPRESA vinculadas con el presente convenio.

Los recursos humanos asignados asumirán la obligación de guardar secreto respecto de toda la información que llegase a su conocimiento, directa o indirectamente con motivo de su desempeño, no pudiendo utilizarla en beneficio propio o de terceros, aún después de finalizado este acuerdo.

LA EMPRESA tomará los recaudos necesarios a efectos que el personal que destine al cumplimiento del contrato principal, observe el deber de confidencialidad exigido en el presente acuerdo así como de las derivaciones que su inobservancia comporte.

LA EMPRESA se obliga a notificar a todo el personal interviniente en el cumplimiento del presente convenio acerca de su alcance técnico, así como de su marco jurídico y las responsabilidades que su incumplimiento generaría. La totalidad del personal interviniente de LA EMPRESA deberá suscribir el formulario USI de DGIT con carácter previo al otorgamiento de su correspondiente clave de acceso.

LA EMPRESA deberá comunicar en forma inmediata a la ANSES toda comisión de un delito y/o violación del presente acuerdo, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondieran.

Todos los aspectos de confidencialidad de la información estarán sujetos a la normativa vigente en ANSES así como en las normas aplicables al tratamiento de datos personales.

El deber de mantener el secreto profesional respecto de los datos que tratará LA EMPRESA, subsistirá para LA EMPRESA y el personal interviniente aún después de finalizada su relación con ANSES.

El deber de confidencialidad sólo podrá ser relevado por resolución judicial y/o cuando mediaren razones fundadas relativas a la seguridad pública, defensa nacional o a la salud pública.

NOVENA: LA EMPRESA está obligada y responderá por toda vulneración al deber de confidencialidad que en forma directa o indirecta implicare la difusión de los datos, que se produjere por consecuencia de su accionar negligente, culposo y/o doloso, de conformidad con la normativa vigente.

La falta o incumplimiento de lo expuesto en materia de confidencialidad de la información será considerada falta grave y causa suficiente para que ANSES disponga la rescisión del contrato en forma inmediata, sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley N° 24.766 y sus normas complementarias y los artículos 153 a 157 bis del Código Penal en lo que fuera pertinente.

DÉCIMO: ANSES se reserva el derecho de auditar las tareas que LA EMPRESA lleve adelante, el uso que se hace de la información proporcionada, el accionar del personal por aquélla designado y toda otra cuestión que resulte pertinente a efectos de determinar el efectivo cumplimiento de las condiciones establecidas.

ANSES también podrá realizar auditorías ad hoc en LA EMPRESA sobre la infraestructura, la utilización de las aplicaciones y procedimientos en el marco de lo establecido en el Contrato principal.

DÉCIMO PRIMERA: LA EMPRESA será responsable de los daños y perjuicios y de las sanciones previstas por la Ley Nacional de Protección de Datos Personales N° 25.326 y de su Decreto Reglamentario N° 1558/01 que se generaren como consecuencia del uso inadecuado de la información a tratar y/o de todo otro incumplimiento de las cláusulas del Contrato principal, sin que ello resulte limitativo de las acciones que ANSES podrá adoptar en caso de cualquier inobservancia de los términos del presente.

DÉCIMO SEGUNDA: LAS PARTES declaran tener competencia legal y la pertinente facultad para celebrar y firmar el presente convenio en virtud de las respectivas disposiciones legales y

administrativas que rigen el funcionamiento de las personas jurídicas que representan, y sus debidas autorizaciones.

DÉCIMO TERCERA: Toda cuestión que se suscitare y no estuviera expresamente contemplada en el presente convenio será resuelta de común acuerdo entre LAS PARTES, conforme a las pautas de cumplimiento del objeto previsto y la buena fe en la cooperación mutua establecida en el presente acuerdo.

En lo referente al nivel de seguridad, confidencialidad de datos, transacciones y habilitación de usuarios, regirán las cláusulas de la Ley N° 25.326, su Decreto Reglamentario N° 1558/01, la Ley N° 24.766 y la Resolución D.E.-N N° 952/08.

DÉCIMO CUARTA: A todos los efectos legales, las partes se someten a los Tribunales en lo Contencioso Administrativo Federal con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y constituyen domicilio en los lugares arriba indicados, donde se considerarán válidas todas las notificaciones y emplazamientos judiciales o extrajudiciales que se efectúen.

En prueba de conformidad, se firman dos (2) ejemplares del mismo tenor y a un solo efecto, a los días del mes de _____ del año 201__.-



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2017 - Año de las Energías Renovables

Hoja Adicional de Firmas
Pliego Especificaciones Tecnicas

Número:

Referencia: 024-99-81794780-4-123 - PET Contratación de servicio adicional de Call Center

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 66 pagina/s.