

ANEXO N° 03
TÉRMINOS DE REFERENCIA
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL
N° DE PEDIDO DE SERVICIO:

FECHA	26 de abril del 2024
Unidad Orgánica	Subsecretaría de Calidad de Servicios
Actividad	Implementación y operación de la plataforma de mejor atención al ciudadano - Plataforma MAC a nivel nacional a través de sus diferentes canales de atención, a cargo de la PCM.
Meta	0037

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN
Contratación del servicio para el diseño, implementación y operación del centro de atención ALO MAC a nivel nacional.
II. FINALIDAD PÚBLICA
La finalidad de la estrategia "Mejor Atención al Ciudadano (MAC) es la de ampliar y optimizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano a través de plataformas integradas de atención, el servicio ALO MAC permitirá optimizar el tiempo y los costos que los ciudadanos destinan en su interacción con las entidades públicas y para el óptimo desarrollo de las actividades previstas en los Centro presenciales de Atención MAC
III. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN
<p>Objetivo General: El servicio integrado de atención multicanal ALO MAC deberá permitir atender las llamadas telefónicas, correo electrónico, chat, mensajería instantánea, buzón de voz y redes sociales que brinda atención, respuesta inmediata y realiza seguimiento a las solicitudes realizadas por la ciudadanía.</p> <p>Objetivo Específico: El Servicio comprende el flujo e intercambio de información entre los Asesores de Servicio (personal del CONTRATISTA) y la ciudadanía, permitiendo la construcción de canales eficaces de comunicación para mejorar la percepción de la ciudadanía hacia un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Para la cual la Subsecretaría de Calidad de Servicios, en adelante SSCS, brindará la capacitación de forma virtual al personal que designe el CONTRATISTA.</p> <p>El CONTRATISTA deberá proveer a todo costo y contar con recursos humanos, técnicos y logísticos propios, en la calidad, cantidad y lugar de forma eficiente y de acuerdo a las condiciones mencionadas en los presentes términos de referencia.</p> <p>El CONTRATISTA deberá cumplir con:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Diseñar el servicio para brindar información de primer nivel a los ciudadanos; para recibir comunicaciones relacionadas a la atención multicanal de: llamadas telefónicas, correo electrónico, chat, mensajería instantánea, buzón de voz y redes sociales, considerando las opciones de recibir consultas, orientar y atender solicitudes y requerimientos recibidos por los diferentes canales de comunicación b) Proveer y operar un servicio de atención multicanal: llamadas telefónicas, correo electrónico, chat, mensajería instantánea, buzón de voz y redes sociales, utilizando las mejores prácticas del mercado o sector de call center. c) Atender a los ciudadanos que requieren información relacionada en servicios y trámites del Estado resolviendo dudas e inquietudes generales. d) Garantizar la prestación de un servicio de calidad, utilizando las mejores prácticas, herramientas tecnológicas y adecuadas tecnologías de comunicaciones para la gestión administrativa y de recursos humanos. e) Obtener los niveles adecuados de calidad en el servicio cumpliendo los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio descritas en los presentes términos de referencia). f) Supervisar y garantizar la funcionalidad, operatividad, disponibilidad, calidad, confiabilidad del servicio brindado. g) EL CONTRATISTA deberá contar con la dotación completa del personal requerido diariamente y cumplir con los turnos y supervisión que garanticen un eficiente y oportuno servicio. h) Queda claramente establecido que el personal que brindará el servicio contratado no tendrá ninguna relación civil o laboral con LA ENTIDAD, siendo EL CONTRATISTA el único y exclusivo responsable del pago de sus remuneraciones y beneficios. i) LA ENTIDAD no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga EL CONTRATISTA con su personal para la ejecución del servicio contratado, así como tampoco le corresponde ninguna responsabilidad en casos de accidentes, lesiones o muerte de alguno de sus trabajadores o de terceras personas durante la ejecución del servicio contratado. <p>LA ENTIDAD no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga EL CONTRATISTA con su personal en referencia a despido arbitrario, pago de remuneraciones, beneficios sociales o similares.</p>

IV. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO	
1. DESCRIPCIÓN Y CANTIDAD	
<p>LA ENTIDAD requiere contratar un (01) Servicio de Atención ALO MAC, que permita la atención multicanal, el cual es necesario para desarrollar las actividades institucionales del Canal No Presencial de la Plataforma MAC, incluyendo las actividades de instalación, implementación, capacitación, gestión, soporte y dotación de software (propios o comerciales) y hardware (equipos de infraestructura tecnológica) y todos aquellos necesarios para la implementación.</p> <p>El servicio está conformado por un conjunto de prestaciones que deben ser ajustadas (en coordinación con LA ENTIDAD) durante el tiempo de la contratación y de acuerdo a los plazos exigidos en los presentes términos de referencia, constituyéndose una obligación para EL CONTRATISTA su fiel e íntegro cumplimiento.</p> <p>EL CONTRATISTA debe tener en cuenta que el presente servicio está enmarcado bajo un esquema de outsourcing / tercerización de servicios, el cual se desarrolla con autonomía para la ejecución del servicio, en ese sentido, los términos de referencia, han sido conceptualizados con la finalidad que se cumpla con los niveles de calidad establecidos por LA ENTIDAD, correspondiéndole las acciones, gestiones y estrategias necesarias para el cumplimiento de los objetivos y alcance establecido en los términos de referencia que permitan lograr el bienestar y satisfacción de la ciudadanía, así como la mejora en la imagen institucional del Estado.</p> <p>En ese sentido, el modelo de gestión adoptado para esta contratación estará principalmente en términos de satisfacción de la ciudadanía, sin dejar de lado la gestión por resultados en cumplimiento a los estándares de calidad establecidos en los presentes términos de referencia y orientados a los atributos del servicio.</p>	
2. MODELO DE ATENCIÓN	
<p>ALO MAC es Centro Integrado de Atención Multicanal dirigido a la ciudadanía para brindar diferentes tipos de servicios como:</p> <ol style="list-style-type: none"> Información básica sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA. Información especializada de entidades públicas a través de alianzas estratégicas, gestión de trámites, ingreso a los sistemas online, entre otros, previa capacitación con la entidad. Reservación de citas. Realizar trámites digitalizados Atención de Quejas, Reclamos y Felicitaciones Realización de llamadas de salida <p>Lo mencionado en los literales anteriores tiene aplicación en las entidades del Poder Ejecutivo, entidades del No Poder Ejecutivo, Entidades Autónomas, Entidades Reguladoras, Entidades Participantes de los Centros MAC, en general entidades del Sector Público y/o Régimen Público.</p> <p>Cuando un ciudadano se comunice buscando información sobre una situación relacionada con el Estado, el asesor de servicio, con base en la información entregada por el ciudadano y su propio conocimiento sobre las entidades del Estado, sus funciones y responsabilidades deberá identificar si la situación se relaciona o no con el Estado y, a continuación, identificar la entidad pública específica responsable de atender la situación planteada por el ciudadano usando como fuente principal de información la Plataforma Digital Única del Estado (GOB.PE), Sistema Único de Trámites (SUT), portal MAC (MAC.PE), repositorio de información elaborado por EL CONTRATISTA, portal institucional de las entidades y/o material informativo proporcionado por LA ENTIDAD.</p>	
3. SERVICIOS POR BRINDAR A TRAVÉS DE ALO MAC	
<p>Para la atención del ciudadano, EL CONTRATISTA, proveerá los siguientes servicios:</p> <ol style="list-style-type: none"> Información básica sobre los servicios de las entidades públicas: Nombre, funciones, dirección, teléfonos, puntos y horarios de atención, principales funcionarios, correos electrónicos, teléfono(s) de quejas y reclamos, correo electrónico para las quejas y reclamos, o información sobre los trámites de la entidad: Nombre, dependencia, descripción, casos en las que aplica, pasos a ejecutar, plazos, requisitos, puntos y horarios de atención. Realización de trámites disponibles en el Portal MAC Express o de la entidad propietaria del servicio, el asesor deberá identificar en la llamada la necesidad del servicio y darle la opción de poder gestionarlo de manera telefónica y/o digital. Atención y gestión especializada de trámites de entidades públicas que tengan convenio con la Plataforma MAC de manera telefónica y/o digital. El asesor de servicio identificará la necesidad del ciudadano en la reserva de cita de alguna entidad pública y/o la necesidad de reservar cita para entidad pública participante del Centro MAC. 	

e) Atención de reclamos, ingresar reclamos en el Libro de Reclamaciones Digital disponible en gob.pe a solicitud de la ciudadanía adecuando las actividades de acuerdo al D.S 007-2020-PCM.

f) Programas, campañas y eventos (previa solicitud de LA ENTIDAD): Nombre, objeto, población objetivo, cuándo y dónde, teléfono para mayor información, información de apoyo, o preguntas frecuentes.

f) El asesor de servicio podrá realizar llamadas salida por motivo seguimiento y atención de casos, como también para avisar a ciudadanos sobre el estado de tramites, citas, entre otros. LA ENTIDAD podrá definir o asignar tareas con la gestión de llamadas de salida.

g) EL CONTRATISTA debe tener en cuenta que el Servicio de Atención ALO MAC, evoluciona de acuerdo a las necesidades, la cual no descarta aumentar los tipos de servicios mencionado en el literal anterior y que deberán incluirse durante la ejecución del servicio.

EL CONTRATISTA, deberá asegurar la brindar atención de calidad en los servicios a desempeñar en el Centro de Atención ALO MAC en su canal telefónico y digital.

4. HORARIO DE ATENCIÓN

El Centro de Atención ALO MAC, atenderá a la ciudadanía a través de todos sus canales de lunes a domingo (incluyendo feriados y días no laborables para el sector público compensable) de 08:00 a 20:00 horas, sin ningún tipo de interrupción.

5. DISTRIBUCIÓN DE PUESTOS OPERATIVOS DE ATENCIÓN

Los puestos operativos de atención deben ser cubiertos en todo momento por el personal designado por EL CONTRATISTA no debiendo haber puestos libres o desocupados en la operación de 08:00 a 20:00 horas (incluye descansos médicos, vacaciones, licencias y cualquier otro concepto que conlleve a no ocupar las posiciones de atención operativa). Es importante precisar que en todo momento deberá atenderse, como mínimo, con una posición operativa de atención en idioma quechua, EL CONTRATISTA, deberá garantizar la atención en idioma quechua con dominio y comunicación fluida, pudiendo también atender en ambos idiomas (castellano y quechua).

EL CONTRATISTA garantizará que el que los puestos operativos de atención estén permanentemente cubiertos. EL CONTRATISTA deberá considerar relevos durante el tiempo de refrigerio, servicios higiénicos y descanso del personal, en salvaguarda de no afectar la capacidad operativa del servicio, incluyendo situaciones inasistencias programadas (cómo vacaciones) o no programadas (cómo licencia médica). Toda ausencia del personal del Contratista deberá ser reemplazada en un plazo máximo de diez (10) minutos, de exceder el tiempo indicado se considerará no atendido el servicio. En caso de evidenciar que los puestos operativos de atención no están siendo ocupados en su totalidad durante las auditorias presenciales y/o remotas LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES

En el anexo 01 se muestra la cantidad de puestos operativos de atención y horas máximas por mes que LA ENTIDAD asumirá para la facturación correspondiente en cada periodo determinado del contrato. Con la finalidad de prever o tomar las previsiones del caso para garantizar un servicio permanente durante el horario de atención establecido, es potestad libre y sin obligación de EL CONTRATISTA aumentar puestos operativos de atención

Resumen de cantidad de horas mínimas para la ejecución de la Fase Operativa de la ejecución del servicio:

Mes 01 al mes 36
Lunes: 360 horas
Martes: 360 horas
Miércoles: 360 horas
Jueves: 360 horas
Viernes: 360 horas
Sábado: 168 horas
Domingo y feriados: 72 horas

NOTA: EL CONTRATISTA durante la fase operativa podrá realizar la redistribución de posiciones operativas de atención, en mérito de lo evaluado en los históricos de atenciones y cumpliendo las horas mínimas explicadas en los cuadros del numeral relacionado a DISTRIBUCIÓN DE PUESTOS OPERATIVOS DE ATENCIÓN. EL CONTRATISTA durante la fase operativa de la ejecución del servicio podrá solicitar con un informe técnico y a través de mesa de partes virtual, la redistribución de las posiciones operativas de atención, solo por motivo de la evolución del tráfico de comunicaciones, evaluado en un periodo de 10 días calendario con anterioridad a la solicitud, en la cual se evidencie el cambio o distorsión del tráfico en diferentes

rangos horarios que motiven la redistribución posiciones operativas de atención con la finalidad de atender a la ciudadana de manera oportuna. LA ENTIDAD evaluará el informe técnico presentado y emitirá la respuesta a través de oficio a EL CONTRATISTA.

6. LÍNEA DE TELEFÓNICA FIJA (1800) Y LÍNEA DE WHATSAPP

LÍNEA DE TELEFÓNICA FIJA (1800)

LA ENTIDAD tiene asignado el número 1800 de acuerdo a la RM N° 061-2011-MTC/03. Se precisa que EL CONTRATISTA no tendrá la necesidad de activar ningún número que inicie con el 1800.

EL CONTRATISTA debe proporcionar una línea de telefonía fija de siete (7) dígitos, de tal manera que el número 1800 funcione como máscara a dicho número fijo y comunicación de la ciudadanía, este número fijo debe ser de fácil recordación y presentar un mínimo de 5 propuestas.

Al día siguiente de suscrito el contrato, EL CONTRATISTA deberá proporcionar la lista de contactos principales de las diferentes operadoras de telefonía de Perú a LA ENTIDAD inclusive de la gerencia general de dichas operadoras, con la finalidad que LA ENTIDAD gestione a través de oficios el cambio de número.

Esta línea telefónica proporcionada por EL CONTRATISTA deberá recibir todo tipo de llamadas a nivel nacional sin restricciones de celulares, de teléfonos domiciliarios y de teléfonos públicos.

EL CONTRATISTA deberá iniciar con cincuenta (50) líneas telefónicas con sus respectivas redundancias a fin de garantizar la continuidad del servicio para las comunicaciones telefónicas de la operación del centro de atención ALO MAC con la posibilidad de escalamiento de acuerdo a la demanda y solicitud de LA ENTIDAD

LÍNEA DE COMUNICACIÓN WHATSAPP

LA ENTIDAD proporcionará el número de WhatsApp +51 981 317 379 a EL CONTRATISTA para la comunicación con los ciudadanos. EL CONTRATISTA será responsable de toda la configuración necesaria para el funcionamiento del WhatsApp, debiendo contar con socios estratégicos de META para la coordinación directa y pronta configuración. En caso iniciar la fase operativa sin la atención de WhatsApp, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

Los canales de atención del servicio ALO MAC, incluido el servicio de llamadas y atención de WhatsApp deberán estar operativas de acuerdo con el horario establecido de 08:00 a 20:00 horas de lunes a domingo durante la ejecución del presente servicio, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

7. COBERTURA DEL SERVICIO

EL CONTRATISTA debe asegurar que los canales de atención telefónicos (llamadas ingresadas y de salida) deben tener cobertura y alcance a nivel nacional y los canales digitales debe tener cobertura nacional e internacional.

NOTA: Es importante indicar que los 15 Centros MAC en funcionamiento hasta enero 2024, cuenta con anexos de contacto para la comunicación directa con ALO MAC.

8. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

La ejecución del servicio en el Centro de Atención de ALO MAC, deberá desarrollarse o ejecutarse de manera presencial en las instalaciones que designe el contratista. La sede de EL CONTRATISTA deberá ubicarse en el departamento de Lima, Provincia de Lima y en Lima Metropolitana.

9. HISTORIAL DE COMUNICACIONES DE ALO MAC

La información mostrada en el anexo N° 02 ha sido obtenida en los informes ejecutivos mensuales del Servicio de ejecución de octubre 2021 a enero 2024, con la finalidad de realizar la dimensionado y proyección de comunicaciones.

En caso de aumento de demanda no estimada, EL CONTRATISTA solo asumirá hasta un 10% de demanda adicional, en caso EL CONTRATISTA reciba más comunicaciones que las proyectadas

10. MANUAL DE FUNCIONAMIENTO ALO MAC

LA ENTIDAD entregará a EL CONTRATISTA el manual de funcionamiento ALO MAC vigente, al día siguiente de suscrito el contrato mediante acta en la primera reunión de trabajo mediante acta de reunión, para efectos del EL CONTRATISTA para que el nuevo contratista pueda actualizar el manual en función a sus procesos de implementación.
NOTA: toda acta mencionada será elaborada por EL CONTRATISTA.

El Manual de funcionamiento ALO MAC, es el documento detallado que describa todas las tareas y actividades que se deban llevar en el Centro de Atención ALO MAC. EL CONTRATISTA incluirá en el manual de funcionamiento de ALO MAC las herramientas, procesos utilizados Y procedimientos para le ejecución del del servicio de forma detallada, conforme a las siguientes actividades:

Procedimiento y herramientas utilizadas para la gestión de registro de asistencia
Procedimiento y herramientas utilizadas para la gestión de atención telefónica y demás canales
Procedimiento y herramientas utilizadas para la gestión registro de calidad
Procedimiento y herramientas utilizadas para la gestión elaboración de reportes
Procedimiento y herramientas utilizadas para la gestión reclutamiento y selección de personal
Procedimiento y herramientas utilizadas para la gestión elaboración de reportes
Protocolos de atención de atención por cada canal
Aplicativo de registro de atenciones, tipificación, seguimiento de casos siendo onmicanal
Árbol IVR por cada canal de atención
Manual de Formación / Capacitación
Malla de Formación / Capacitación
Plan y cronograma de capacitación
Plan y cronograma de motivación
Políticas de convivencia
Metodología de Satisfacción de los canales de atención
Plan y cronograma de contingencia de atención ALO MAC
Detalle de la ubicación del Centro de Atención ALO MAC
Detalle y fotos de los ambientes utilizados para el Centro de Atención ALO MAC
Llevar la lista del personal que ha participado en el Centro de Atención ALO MAC, de acuerdo a formato establecido.
Funcionalidades del WhatsApp
Otras actividades desarrolladas o implementadas que involucre la finalidad del servicio.

Debe incluir la descripción de cada actividad, los procesos que se llevan a cabo, así como el recurso humano responsable de efectuar cada actividad, los manuales y procedimientos de formación de nuevos asesores, como también las políticas internas que permitan hacer el seguimiento a la administración del Centro de Atención ALO MAC. En conclusión, toda actividad que sea involucrada a la gestión de Atención de ALO MAC debe ser descrita y detallada en el Manual de funcionamiento, sin excepción.

La presentación y la actualización del manual de funcionamiento deberá entregarse a LA ENTIDAD a través de mesa de partes virtual de acuerdo con el cronograma siguiente:

Entrega	Mes
Fase Pre operativa	Entrega a la culminación de la Fase Pre Operativa, como entregable para dar inicio a la fase operativa
Fase Operativa	Mes 6 de ejecución de la fase operativa
Fase Operativa	Mes 9 de ejecución de la fase operativa
Fase Operativa	Mes 12 de ejecución de la fase operativa
Fase Operativa	Mes 18 de ejecución de la fase operativa
Fase Operativa	Mes 24 de ejecución de la fase operativa
Fase Operativa	Mes 30 de ejecución de la fase operativa
Fase Operativa	Mes 35 de ejecución de la fase operativa

En caso EL CONTRATISTA, no cumpla con la presentación del manual de funcionamiento actualizado, LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo a la tabla indicada en el numeral otras penalidades.

11. ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN: FASES DE LA EJECUCIÓN DE SERVICIO

A partir del día siguiente de suscrito el contrato, EL CONTRATISTA deberá presentar en un plazo no mayor de 10 días calendario el cronograma de implementación y ejecución en formato digital (Excel y Project Management) A TRAVES DE LA mesa de partes virtual de la Presidencia del Consejo de Ministros

El cronograma de implementación y ejecución del SERVICIO debe contener las siguientes fases:

a) Fase Pre operativa:

Comprende las actividades de implementación y pruebas de funcionamiento, capacitación, presentación de Manual de Funcionamiento de ALO MAC.

La fase – PRE OPERATIVA inicia a partir del día siguiente de firmado el contrato y hasta en un plazo máximo de 30 días calendario para realizar

- b) Las pruebas de funcionamiento para inicio de gestión: LA ENTIDAD verificará mediante inspección física y/o virtual que el CONTRATISTA cuenta con el equipamiento (equipos y software) mínimo para operar el servicio en condiciones que cumplan con computadoras o portátiles en buen estado, diademas, central IVR, generación de reportes de llamadas, estadísticas, protocolos de atención, prueba de aplicativos, entre otros y que cumplan las características de acuerdo al presente Términos de Referencia y lo descrito en el Manual de Funcionamiento de ALO MAC.

NOTA: La culminación de la Fase pre operativa: está sujeta a la firma del Acta de instalación y prueba funcionamiento la misma que deberá estar firmada por LA ENTIDAD y por EL CONTRATISTA. El acta de instalación será realizada por EL CONTRATISTA.

(ii) Fase Operativa:

El plazo de la ejecución del servicio de la fase operativa será por el periodo de 03 años, que será igual 1095 días calendario, el cual será contabilizado a partir del día siguiente que el profesional designado por la Subsecretaría de Calidad de Servicio (en adelante SSCS) suscriba el acta de instalación de la fase pre operativa realizada por el contratista.

La Ejecución del servicio se desarrollará de manera presencial. EL CONTRATISTA deberá proveer el equipamiento y herramientas necesarias al personal designado al Centro de Atención ALO MAC para el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, deberá monitorear a su personal con la finalidad de brindar de manera idónea la orientación y gestión de servicios indicados en el presente Término de Referencia.

NOTA:

Desde el primer día del mes 35vo de la ejecución de la fase operativa hasta el último día del mes 36vo de la ejecución de la fase operativa. EL CONTRATISTA iniciará con la entrega de toda la información recabada desde el primer día de implementación (fase pre operativa) del servicio hasta el último día del mes 35vo (fase operativa). Entre ellos: manuales, grabaciones del canal telefónico, grabaciones del canal digital, reportes, histórico de atenciones, resultados de calidad, resultados de satisfacción y/o cualquier información que LA ENTIDAD necesite. En conclusión, toda la información recolectada hasta el último día del mes 35vo. La información será entregada trasladada mediante una cuenta OneDrive con un periodo de una vigencia de extracción de un año, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES

Es importante mencionar que toda la información, procesos, procedimientos, manuales, planes, protocolos usados o diseñados, malla de capacitación, material infográfico, presentaciones, videos, y cualquier tipo de documentos, material que se haya usado o relacionado para el servicio de Atención ALO MAC será de propiedad de LA ENTIDAD.

12. INFRAESTRUCTURA FÍSICA

EL CONTRATISTA, deberá cumplir con los siguientes ambientes mínimos para el funcionamiento Centro de Atención ALO MAC y destinado para el personal designado por el contratista al centro de Atención ALO MAC.

NOTA: indicar todo el ambiente es responsabilidad de EL CONTRATISTA.

Ambiente de ejecución de servicio

Las actividades y desarrollo de labores deberán ser en un espacio abierto y/o o exclusivo (cerrado). En relación a la dimensión (tamaño) de los escritorios y/o módulos además de los asientos, EL CONTRATISTA debe respetar, las consideraciones necesarias de acuerdo a las normativas municipales y/o sectoriales vigente, considerando que estos deben ser ergonómicos para el personal involucrado al Centro de Atención ALO MAC. EL CONTRATISTA deberá realizar en los puestos operativos de atención (módulos), paredes y en general la zona donde se ubique la plataforma de atención, deberán contar con branding respectivo relacionado a la temática de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) la cual LA ENTIDAD trasladará los logotipos necesarios, el ambiente debe contar con la adecuada iluminación, el ambiente debe contar con la autorización del profesional de la SSCS. El ambiente debe mantenerse siempre en buena condición, en caso el mobiliario presente desgaste, deberá ser reemplazo inmediatamente, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES

Mobiliario necesario:

- a) Escritorios / módulos para los asesores de servicio con dimensiones aceptadas por las normativas vigentes de Seguridad Salud en el Trabajo.
- b) Sillas ergonómicas para cada puesto de atención operativo de acuerdo normativas vigentes de Seguridad Salud en el Trabajo.
- c) Televisor Smart TV con ChromeCast de dimensión mínima de 60 pulgadas
- d) Pizarra acrílica de alto 100cm y largo 120 cm, con ruedas.
- e) Dispensador de agua (caliente, helado y natural)
- f) Armario de Metal 2 Puertas de mínimo 5 niveles Ancho 90 cm, Profundidad 39 cm, Alto 180 cm
- g) Periódico mural
- h) Cada asesor de servicio de ALO MAC, deberá disponer de una casilla personal/lockers con llave, con el suficiente espacio para guardar artículos personales de modo que los mismos no ocupen espacio en la posición física de trabajo asignada. Se precisa que el casillero (locker) puede ubicarse físicamente en un lugar diferente al escritorio del asesor. Los casilleros de los lockers deben tener como mínimo las siguientes dimensiones: Ancho: 35 cm, Alto: 50 cm, Profundidad: 50 cm.

Proveer los recursos como son infraestructura, equipamiento, personal, servicios (internet, agua, luz, seguridad, limpieza) y suministros necesarios para la ejecución del servicio

Ambientes de capacitación y retroalimentación (individual o grupal)

EL CONTRATISTA, deberá contar con sala disponibles cuando se necesite para la ejecución de capacitaciones iniciales y/o continuas, además de retroalimentaciones necesarias para los asesores de servicio. La disponibilidad debe ser inmediata de acuerdo con la necesidad. Este ambiente debe contar con el branding respectivo

Mobiliario necesario:

Carpetas personales y/o grupales para capacitación

Pizarra acrílica, dimensiones necesarias y de acuerdo a la sala de capacitación

Ambiente sala de reuniones

EL CONTRATISTA, deberá contar con sala disponible cuando se necesite para la ejecución de reuniones de coordinación entre LA ENTIDAD y EL CONTRATISTA, reuniones de calibración, reuniones de presentación ejecutivas, entre otros. Esta sala debe contar con un mínimo de 10 asientos ergonómicos ejecutivos. La disponibilidad debe ser inmediata de acuerdo con la necesidad.

Mobiliario necesario:

Sillas giratorias con posa brazos ejecutivas

Mesa para reuniones y/o conferencias

Pizarra acrílica.

13. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Hardware mínimo

- a) Computadora con pantalla y CPU integrado, tamaño de pantalla mínimo de 24 pulgadas, procesador mínimo de CORE i7
- b) Teclado y Mouse
- c) Headset dual más micrófono integrado, de contar con almohadillas, deberán ser cambiadas cada dos meses, de contar con cánulas debe cambiarse cada 5 meses, pudiendo ser antes si presentan deterioro
- d) Impresora multifuncional habilitada para impresión a B/N y color ubicada en el ambiente de ejecución de servicio.
- e) Un teléfono físico anexo de comunicación asignado al servicio ALO MAC
- f) Teléfono celular asignado al servicio
- g) Cámara web full HD para el 50% de los puestos de atención operativos
- h) Proyector para sala de reuniones y sala de capacitación

Software mínimo

Licencias de Office Microsoft (Word, Power Point, Excel, Outlook, Teams, One Drive)

Lector de audio y video VLC

Lector de PDF Adobe Acrobat

Las paginas web deben ser aprobadas por LA ENTIDAD. (ELCONTRATISTA deberá crear formato de solicitud de página web)

Contar con dos cuentas zoom pro

14. CANALES DE COMUNICACIÓN DE ALO MAC

Atención Canal Telefónico

Llamadas de entrada, mediante el 1800 ALO MAC, el ciudadano podrá comunicarse en el horario establecido para realizar todas las consultas y gestiones mencionadas en el presente término de referencia. SERVICIOS A BRINDAR A TRAVÉS DE ALO MAC. El costo de las llamadas es asumido por el ciudadano. En cuanto ingrese la llamada al asesor de servicio, el tiempo de la primera respuesta será de 3 segundos.

La atención de las comunicaciones deberá ser atendida antes de los 5 segundos, es decir cuando ingrese la llamada al asesor de servicio, este debe dar la bienvenida en los primeros 5 segundos, el tiempo de espera de cada respuesta durante la conversación será de un máximo de 60 segundos para consultas de primer nivel, para aquellas consultas de segundo nivel podrá haber un tiempo de esperar de 240 segundos, retomando la atención en el tiempo mencionado.

Llamadas de salida, tiene como propósito realizar llamadas a los ciudadanos que aún tienen casos pendientes, falta de respuesta, aclaración de dudas, avisos por errores producidos en la gestión, respuestas inconclusas, avisos masivos relacionado a diferentes tipos de entidades y/o cualquier otro tema que LA ENTIDAD designe y como medio de comunicación para responder los mensajes recibidos a través del buzón de voz. EL CONTRATISTA deberá facilitar una bolsa de 2000 minutos mensuales acumulables hasta el final de contrato.

Atención del Buzón de voz

El buzón de voz es un canal que se activará en el horario de 8:01pm a 7:59am, el IVR solicitará los siguientes datos al ciudadano: DNI, nombre completo, correo electrónico y su consulta. Cada día al inicio de gestión EL CONTRATISTA designará a un asesor de servicio quien escuchará las llamadas recibidas e identificará la solución al problema del ciudadano dando la respuesta al mismo mediante correo electrónico o llamada telefónica.

LA ENTIDAD evaluará implementar la atención de buzón de voz en caso de desborde de llamadas o a solicitud de la misma.

Atención Canal Digital (virtual):

Atención Correo electrónico

El Centro de Atención ALO MAC, cuenta con el correo electrónico: infomac@pcm.gob.pe. La información de esta cuenta de correo será administrada por EL CONTRATISTA, al cual se le compartirá las credenciales. El correo electrónico debe cumplir con las siguientes funciones:

- Dar atención a los correos recibidos en la cuenta mencionada,
- A través del correo electrónico se dará respuesta a los seguimientos y/o solicitudes no atendidas que fueron registrados / ingresados por los demás canales de atención de ALO MAC,
- Desde la cuenta de correo electrónico se podrá enviar masivos relacionados a las diferentes entidades públicas / Plataforma MAC cuando LA ENTIDAD solicite,
- Se usará como uno de los medios de comunicación para responder los mensajes recibidos a través del buzón de voz.
- Este canal atenderá todas las consultas y gestiones mencionadas en el presente término de referencia. SERVICIOS A BRINDAR A TRAVÉS DE ALO MAC, las mismas pueden ser modificadas por LA ENTIDAD durante la prestación de servicio.

EL CONTRATISTA, deberá proporcionar la aplicación para la administración de la cuenta de correo electrónico, para el uso de la aplicación deberá contar con la aprobación de LA ENTIDAD. Esta aplicación deberá permitir enviar documentos adjuntos de cualquier tipo de archivo (formato) con una capacidad mínima de 50mb.

EL CONTRATISTA, deberá configurar el correo electrónico para enviar mensajes de respuesta automático al momento que el ciudadano envíe su mensaje. También tendrá configuración de enviar encuestas.

EL CONTRATISTA, deberá proporcionar un enlace que permita ser incorporado al Portal MAC (www.mac.pe) y redirija al ciudadano a un formulario donde este pueda dejar su mensaje y pueda ser derivado a la bandeja de entrada del correo electrónico. LA ENTIDAD deberá dar la aprobación de la customización visual.

Los correos electrónicos deberán respondidos en un plazo máximo de dos (2) horas. En caso se reciba mensajes electrónicos a partir de las 18:00 horas y se cuente con alta demanda de atenciones, EL CONTRATISTA deberá responder dicho mensaje

de manera personalizado en el cual indique que su consulta será respondida al día siguiente antes de las 10:00 horas, siendo estos mensajes calificados como pendientes. Todos los mensajes serán respondidos el mismo día no debiendo dejar mensajes pendientes.

EL CONTRATISTA debe diseñar e incluir la firma en los mensajes electrónicos.

EL CONTRATISTA, deberá asegurar que ningún mensaje deberá ser eliminado, de evidenciar la eliminación LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES

Atención de WhatsApp

Mensajes de Entrada

Corresponde a EL CONTRATISTA las consideraciones técnicas y tecnológicas necesarias para la implementación de la atención WhatsApp a través del número de teléfono proporcionado por LA ENTIDAD +51 981 317 379, este canal de atención permitirá el envío de mensajes entre el Centro de Atención ALO MAC, en la cual ambas partes podrá compartir imágenes, audios, videos, documentos en general, o cualquier otro habilitado por la misma aplicación.

EL CONTRATISTA, deberá proporcionar un enlace que permita ser incorporado al Portal MAC (www.mac.pe) y redirija al ciudadano a la comunicación vía WhatsApp ya sea desde una Tablet, celular, computadora, laptop u otro dispositivo que pueda acceder a esta tecnología.

Mensajes de salida

El canal de atención WhatsApp también permitirá el envío de mensajes masivos o individuales por motivo de campañas, comunicaciones de aviso en general, comunicaciones individualizadas personalizadas, confirmación y seguimientos de citas, cancelación de citas u de otro motivo que LA ENTIDAD considere pertinente.

La base de datos será entregada por LA ENTIDAD siendo responsabilidad de EL CONTRATISTA adecuar al formato necesario para el envío de mensajes. LA ENTIDAD también podrá solicitar a EL CONTRATISTA la creación de base de datos de acuerdo con la información disponible de las comunicaciones de los diversos canales de atención de ALO MAC

LA ENTIDAD facilitará el texto modelo a enviar en los mensajes, siendo replicado y ayudado por EL CONTRATISTA la creación de más mensaje a difundir.

Atención de Facebook

EL CONTRATISTA, deberá proporcionar la aplicación para la administración de la cuenta de FACEBOOK, para el uso de la aplicación deberá contar la aprobación de LA ENTIDAD. LA ENTIDAD proporcionará las credenciales de la cuenta a EL CONTRATISTA para la configuración en el sistema.

La atención de FACEBOOK será a través a través de público (conocido como: "muro") y por mensaje directo (Conocido como: "DM" o "Messenger")

La atención a través de público deberá ser atendidas antes de los 20 minutos, los mensajes deben ser personalizados, la respuesta debe ser exacta, precisa y respondiendo la consulta y/o opinión de la ciudadanía. No pueden usarse plantillas de mensajes repetitivos. El asesor de servicio debe tener la capacidad de verificar la comunicación será extensa o corta, con la finalidad que si es un tema amplio pueda atenderse a través de mensajes internos. Los mensajes por publico no deben exceder dos mensajes por ciudadano de una misma publicación.

La atención de los mensajes directos deberá ser atendidas antes de los 20 minutos, no siendo considerada como primera respuesta el mensaje automático de bienvenida de la aplicación, el tiempo de espera de cada respuesta durante la conversación será de un máximo de 60 segundos para consultas de primer nivel, para aquellas consultas de segundo nivel podrá haber un tiempo de esperar de 240 segundos, retomando la atención en el tiempo mencionado.

Atención de X (Ex Twitter)

EL CONTRATISTA, deberá proporcionar la aplicación para la administración de la cuenta de X, para el uso de la aplicación deberá contar la aprobación de LA ENTIDAD. LA ENTIDAD proporcionará las credenciales de la cuenta a EL CONTRATISTA para la configuración en el sistema.

La atención de X será a través a través de público (conocido como: "muro") y por mensaje directo (Conocido como: "DM" o "Messenger")

La atención a través de público deberá ser atendidas antes de los 20 minutos, los mensajes deben ser personalizados, la respuesta debe ser exacta, precisa y respondiendo la consulta y/o opinión de la ciudadanía. No pueden usarse plantillas de mensajes repetitivos. El asesor de servicio debe tener la capacidad de verificar la comunicación será extensa o corta, con la finalidad que si es un tema amplio pueda atenderse a través de mensajes internos. Los mensajes por publico no deben exceder dos mensajes por ciudadano de una misma publicación.

La atención de los mensajes directos deberá ser atendidas antes de los 20 minutos, no siendo considerada como primera respuesta el mensaje automático de bienvenida de la aplicación, el tiempo de espera de cada respuesta durante la conversación será de un máximo de 60 segundos para consultas de primer nivel, para aquellas consultas de segundo nivel podrá haber un tiempo de esperar de 240 segundos, retomando la atención en el tiempo mencionado.

Atención de Instagram

EL CONTRATISTA, deberá proporcionar la aplicación para la administración de la cuenta de INSTAGRAM, para el uso de la aplicación deberá contar la aprobación de LA ENTIDAD. LA ENTIDAD proporcionará las credenciales de la cuenta a EL CONTRATISTA para la configuración en el sistema.

La atención de INSTAGRAM será a través a través de público (conocido como: "muro") y por mensaje directo (Conocido como: "DM" o "Messenger")

La atención a través de público deberá ser atendidas antes de los 20 minutos, los mensajes deben ser personalizados, la respuesta debe ser exacta, precisa y respondiendo la consulta y/o opinión de la ciudadanía. No pueden usarse plantillas de mensajes repetitivos. El asesor de servicio debe tener la capacidad de verificar la comunicación será extensa o corta, con la finalidad que si es un tema amplio pueda atenderse a través de mensajes internos. Los mensajes por publico no deben exceder dos mensajes por ciudadano de una misma publicación.

La atención de los mensajes directos deberá ser atendidas antes de los 20 minutos, no siendo considerada como primera respuesta el mensaje automático de bienvenida de la aplicación, el tiempo de espera de cada respuesta durante la conversación será de un máximo de 60 segundos para consultas de primer nivel, para aquellas consultas de segundo nivel podrá haber un tiempo de esperar de 240 segundos, retomando la atención en el tiempo mencionado.

Difusión de SMS

EL CONTRATISTA debe suministrar una plataforma de interacción con dispositivos móviles mediante SMS que le permitan al servicio Aló MAC, interactuar de manera efectiva, generar fidelización o permitir la ejecución de campañas o encuestas. No se establecerá número de mensajes a enviar por personas o masivos, por lo tanto, EL CONTRTISTA debe abastecer de la cantidad necesaria propuesto por LA ENTIDAD. Como referencia durante el último periodo de contratación 2021 a 2024 se utilizó alrededor de 30,000 SMS.

El canal de SMS permitirá el envío de mensajes masivos o individuales por motivo de campañas, comunicaciones de aviso en general, comunicaciones individualizadas personalizadas, confirmación y seguimientos de citas, cancelación de citas u de otro motivo que LA ENTIDAD consideré pertinente.

La base de datos será entregada por LA ENTIDAD siendo responsabilidad de EL CONTRATISTA adecuar al formato necesario para el envío de mensajes. LA ENTIDAD también podrá solicitar a EL CONTRATISTA la creación de base de datos de acuerdo con la información disponible de las comunicaciones de los diversos canales de atención de ALO MAC.

15. FLUJOS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

EL CONTRATISTA, será el encargo de proponer, diseñar, elaborar, implementar y ejecutar los flujos y protocolos de cada canal de atención mencionado en el presente termino de referencia.

Flujos de atención

EL CONTRATISTA deberá realizar los flujos de atención de cada canal mencionado en el presente termino de referencia, estos flujos deben considerar como mínimo elaborarse en Microsoft Visio o cualquier otro programa específico para tal fin, LA ENTIDAD brindará la asesoría durante el diseño. Los flujos de atención deberán ser compartidos a la ENTIDAD mediante formato físico y digital (PDF y Microsoft Visio u otro programa utilizado) el mismo debe ser considerado en el Manual de funcionamiento. Los flujos de atención deberán ser elaborados por EL CONTRATISTA y aprobados por LA ENTIDAD en el ACTA de culminación en la fase pre operativa.

Protocolo de atención

EL CONTRATISTA deberá realizar los protocolos de atención de cada canal mencionado en el presente termino de referencia, estos protocolos de atención deben considerar como mínimo elaborarse en programa especializado entre ellos

Microsoft Word, Microsoft Excel u otro para tal fin, LA ENTIDAD brindará la asesoría durante el diseño. Los protocolos de atención deberán ser compartidos a la ENTIDAD mediante formato físico y digital (PDF y Microsoft Word, Microsoft Excel u otro programa utilizado) el mismo debe ser considerado en el Manual de funcionamiento. Los protocolos (guiones) deberán ser elaborados por EL CONTRATISTA y aprobados por LA ENTIDAD en el ACTA de culminación en la fase pre operativa.

EL CONTRATISTA deberá proveer al i"rvicio con guiones (script) que le permitan al asesor de servicio conducir la conversación de manera ordenada y eficiente en los diferentes canales, estos guiones serán actualizados de forma permanente durante todo el transcurso del contrato, de acuerdo con las situaciones presentadas en cualquier tipo de canal. Los protocolos (guiones) deberán ser elaborados por EL CONTRATISTA y aprobados por LA ENTIDAD en el ACTA de culminación en la fase pre operativa.

El uso y la práctica de los flujos y protocolos de atención son de carácter obligatorio.

16. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

EL CONTRATISTA debe tener en cuenta que el presente servicio está enmarcado bajo un esquema de OUTSOURCING, el cual se desarrolla con autonomía para la ejecución del servicio. En ese sentido, en el presente término de referencia LA ENTIDAD establece un perfil de competencias genéricas y específicas para el personal de EL CONTRATISTA. Por lo tanto, EL CONTRATISTA debe inculcar y estimular al equipo responsable del servicio de atención ALO MAC, el sentido de pertenencia y compromiso con LA ENTIDAD, dándole a conocer sobre la relevancia de su labor y el papel activo que representan al interior de la institución al ser la voz e imagen frente a los ciudadanos. En tal sentido, EL CONTRATISTA deberá garantizar la generación de percepciones positivas de LA ENTIDAD e incrementar los niveles de confianza de los ciudadanos

EL CONTRATISTA presentará durante la Fase Pre operativa, la estructura jerárquica organizacional (organigrama) del servicio de Atención de ALO MAC que permita la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido en los presentes términos de referencia durante el servicio.

Además, presentará el directorio (base de datos) de todo el personal involucrado conteniendo datos básicos como DNI, apellidos y nombres, cargo, correo electrónico corporativo, número de teléfono, fecha de inicio de actividades, boletas de pago en el servicio de atención de ALO MAC, código de asesor, dirección de domicilio, grado de instrucción, profesión o carrera de estudio, años de experiencia laboral de acuerdo lo requerido en el presente termino de referencia, así como otro dato que se considere por parte de LA ENTIDAD al momento de la elaboración por parte de EL CONTRATISTA. El directorio (base de datos) deberá mantenerse actualizada en todo momento durante la ejecución del contrato, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

Es importante indicar que, no se tomarán en cuenta las propuestas de recursos que no cumplan con el perfil mínimo solicitado.

El personal para la prestación del servicio tiene todos los derechos laborales individuales y colectivos establecidos en la normativa vigente, siendo su cumplimiento responsabilidad de EL CONTRATISTA (empleador). En consecuencia, dicho personal no está sujeto a subordinación, dirección o vínculo alguno por parte de LA ENTIDAD.

Competencias adicionales recurso humano involucrado en el Centro de Atención ALO MAC

Competencias Genéricas:

- a) Orientación al ciudadano
- b) Escucha con interés y empatía las necesidades de los ciudadanos para comprenderlas y atenderlas con diligencia.
- c) Es cordial y respetuoso, siempre mostrando disposición de ayuda.
- d) Se responsabiliza por los procedimientos relacionados al servicio brindando y corrige los problemas rápidamente, sin mostrarse a la ofensiva.

Responsabilidad:

- a) Está comprometido con los objetivos del Servicio Aló MAC y su trabajo.
- b) Realiza sus actividades con perseverancia y dedicación
- c) Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante.
- d) Es puntual.

Comunicación efectiva

- a) Interactúa y coordinada oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su área y/o diferentes áreas para cumplir con sus tareas.
- b) Se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del cliente.
- c) Realiza preguntas para asegurarse de haber sido entendido por el ciudadano.
- d) Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas, tanto oral como por escrito.

Trabajo en equipo

- a) Da ideas a los demás y realiza sugerencias constructivas.
- b) Atiende las sugerencias de otros, aunque no coincidan las suyas con el propósito de favorecer los resultados del equipo.
- c) Conoce las tareas o procesos de sus compañeros de área, lo que permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos cuando sea necesario.
- d) Mantiene oportunamente informado a su superior inmediato y/o grupo de trabajo acerca de los incidentes, avances o retrasos de las tareas asignadas, con el fin de prever acciones oportunas.

Iniciativa – Proactividad

- a) Esta alerta y se anticipa a problemas o requerimientos.
- b) Busca apoyo o hasta implementa soluciones con previsión.
- c) Aporta ideas creativas o sugerencias viables para tareas, proyectos o para lograr mejoras dentro de su área de trabajo.
- d) Cuando culminan sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide.

Comportamiento ético:

- a) Es reservado con la información confidencial que maneja respecto a los ciudadanos.
- b) Brinda información completa y veraz.
- c) Asume la responsabilidad de sus acciones.
- d) De darse una situación confusa o ambigua, prefiere sujetarse a las normas y procedimientos o consultarlo con sus instancias superiores.
- e) Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su inmediato superior, buscando soluciones adecuadas para corregirlos.

Competencias específicas:

- a) Disposición para aprender
- b) Formula preguntas sobre el proceso, funciones y objetivos de su puesto y área, a la que pertenece con el fin de mejorar su desempeño.
- c) Busca y analiza la información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas.
- d) Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura y disposición.
- e) Evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido a su desempeño para mejorar su ejecución posterior.
- f) Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas.
- g) Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.

Relaciones interpersonales y manejo de conflictos:

- a) Mantiene postura de tranquilidad y conciliatoria en toda circunstancia, aún en situaciones difíciles de presión o confrontación.
- b) Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás.
- c) Transmite una actitud positiva y optimista ante algún problema o malentendido.
- d) Conversa directamente con la persona involucrada o ciudadanos de manera oportuna y respetuosa.
- e) Adaptación al cambio
- f) Tolerancia con efectividad la variabilidad que puede darse en carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento.
- g) Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación en particular en que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos.
- h) Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.

Planificación y organización.

- a) Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible.
- b) Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que estos se van dando.

El equipo de trabajo ALO MAC, está conformado por los siguientes puestos :

Jefe de Operaciones

Con el fin de asegurar la correcta ejecución del servicio EL CONTRATISTA deberá asignar a un jefe de operaciones con poder de decisión, quien deberá ejercer sus funciones a tiempo completo durante el horario establecido en el presente término de referencia.

El jefe de operaciones es el responsable directo por parte de EL CONTRATISTA de establecer una adecuada administración y organización que permita cumplir en tiempo oportuno y a cabalidad con los niveles de servicio requeridos, atributos, estándares de calidad, metas, entregables y obligaciones contractuales requeridos y ofrecidos en el presente servicio en todos sus extremos para alcanzar la finalidad y los objetivos de la contratación de EL CONTRATISTA.

El jefe de operaciones es responsable del cumplimiento y seguimiento de los exigibles relacionados a tecnologías de la información establecido en los presentes Términos de Referencia. Además, realizará las coordinaciones con el área de tecnologías de la información de EL CONTRATISTA a fin de que se brinde el soporte técnico a nivel de redes de usuarios, así como la administración de los sistemas durante la ejecución del servicio.

El jefe de operaciones no será de exclusividad con el Centro de Atención ALO MAC.

Habilidades:

- a) Capacidad de comunicación entre LA ENTIDAD y EL CONTRATISTA en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- b) Solución de conflictos antes la presentación de problemas durante la operación
- c) Manejo de trabajo bajo presión
- d) Alta capacidad de análisis y atención a detalles.
- e) Dinámico(a), con buena capacidad de análisis, debe tener un dominio sobre los pilares básicos del Call Center.
- f) Facilidad para identificar aspectos de mejora.
- g) Facilidad para identificar que recursos y herramientas hay que disponer para mejorar el servicio.

Funciones:

- a) Coordinar con EL ENTIDAD las actividades en la etapa operativa y culminación
- b) Velar por el buen funcionamiento del servicio de atención ALO MAC
- c) Encargarse de implementaciones de servicios y/o herramientas ser el caso durante la fase operativa
- d) Presentar los informes mensuales para la conformidad de la ejecución del servicio
- e) Atender las solicitudes administrativas de LA ENTIDAD
- f) Gestionar con las diferentes áreas de EL CONTRATISTA para dar soluciones efectivas a problemas que puedas presentarte durante la fase operativa o requerimientos de LA ENTIDAD.
- g) Elaborar los informes de acuerdo a la estructura requerida por LA ENTIDAD.
- h) Será el encargado principal de preparar y enviar todos los informes a LA ENTIDAD.
- i) Ser el responsable en la dirección del personal y equipo operativo del servicio de atención ALO MAC.
- j) Elaborar y ejecutar la evaluación de desempeño para el supervisor, monitor de calidad, formador, de acuerdo a los resultados presentado a LA ENTIDAD podrá realizarse la rotación del personal. La evaluación deberá hacerse de manera anual.
- k) Otras funciones encomendadas por LA ENTIDAD dentro del marco de actividades del presente termino de referencia del servicio ALO MAC
- l) Formar parte de los grupos de trabajo de la Plataforma MAC para la coordinación y difusión de información
- m) Emitir informes de reclamos cuando sea solicitado por LA ENTIDAD
- n) Revisar y modificar cuantas veces sea necesario las estrategias y pautas de acción desarrolladas previamente al funcionamiento del Servicio Aló MAC
- o) Realizar propuestas de mejoras generales y específicas al servicio, que repercutan en una mayor satisfacción para el ciudadano o en atender a un mayor número de ciudadanos
- p) Interlocutor con LA ENTIDAD, puesta en marcha y operación de toda la solución del Servicio Aló MAC
- q) Tener comunicación constante con el responsable de LA ENTIDAD
- r) Gestionar con las diferentes áreas de EL CONTRATISTA para dar soluciones efectivas a problemas que puedas presentarte durante la fase operativa o requerimientos de LA ENTIDAD
- s) Coordinar con las diferentes áreas que involucren el funcionamiento del Servicio ALO MAC
- t) Velar por el buen funcionamiento del servicio ALO MAC
- u) Presentar la información necesaria para la elaboración de informe para la conformidad del servicio ALO MAC al jefe de operaciones
- v) Encargado de cumplir con los requerimientos por parte de LA ENTIDAD dentro del marco del contrato y el presente termino de referencia
- w) Encargarse de la operatividad y funcionamiento del servicio de atención ALO MAC

Supervisor de Operaciones

Con el fin de asegurar la correcta ejecución del servicio, EL CONTRATISTA deberá asignar Supervisor de Operaciones, un supervisor de operaciones tendrá a su cargo hasta un máximo de 25 asesores de servicio. Durante la operatividad del servicio debe permanecer por lo menos un supervisor, es decir en ningún momento del rango horario y días de atención del servicio ALO MAC deberá estar sin un supervisor asignado.

Es el responsable de la supervisión general del servicio, dar soporte a los asesores, lograr los objetivos operativos estipulados en el presente termino de referencia, velar por el funcionamiento correcto de las herramientas tecnológicas, mobiliario, aplicaciones de trabajo y todo lo necesario que permita a los asesores de servicio desempeñar sus funciones de la mejor manera posible.

El supervisor de operaciones será de exclusividad con el Centro de Atención ALO MAC

Habilidades:

- a) Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- b) Solución de conflictos
- c) Manejo de trabajo bajo presión
- d) Alta capacidad de análisis y atención a detalles.
- e) Dinámico(a), con buena capacidad de análisis, debe tener un dominio sobre los pilares básicos del Call Center.
- f) Facilidad para identificar aspectos de mejora.
- g) Facilidad para identificar que recursos y herramientas hay que disponer para mejorar el servicio.
- h) Otras funciones encomendadas por LA ENTIDAD dentro del marco de actividades del presente termino de referencia del servicio ALO MAC

Funciones:

- a) Se encargará de los procesos operativos de Aló MAC.
- b) Garantizar el correcto desempeño de las funciones asignadas a los asesores de servicio.
- c) Asumir y responsabilizarse de poner en práctica las funciones, instrucciones que le sean indicadas por los responsables del Centro de Atención para su correcto funcionamiento.
- d) Apoyar a los asesores en aquellos temas que no hayan podido ser resueltos por ellos mismos.
- e) Comunicar cambios en los procesos, métodos y procedimientos a los asesores de servicio.
- f) Llevará el control de la asistencia del personal el cual deberá ser reportado diariamente al inicio de la jornada.
- g) Participar de las capacitaciones y efectuar la retroalimentación a los asesores de servicio.
- h) Verificar diariamente los reportes del Servicio Aló MAC efectuando el análisis de los resultados y comunicar el caso de alguna eventualidad al profesional designado de LA ENTIDAD.
- i) Realizar feedback a los asesores de servicio
- j) Realizar la búsqueda de llamadas y/o cualquier tipo de comunicación en caso se le solicite por LA ENTIDAD
- k) Llevar el control de la operatividad de los Centros MAC en el formato establecido
- l) Formar parte de los grupos de trabajo de la Plataforma MAC para la coordinación y difusión de información.
- m) En caso se requieran realizar refuerzos o capacitaciones de entidades públicas al Centros de Atención de ALO MAC deberá realizar el cronograma de capacitación y presentarlo a LA ENTIDAD
- n) Formar parte de los grupos de trabajo de la Plataforma MAC para la coordinación y difusión de información
- o) Emitir informes de reclamos cuando sea solicitado por LA ENTIDAD
- p) Verificar diariamente los reportes del Servicio Aló MAC efectuando el análisis de los resultados y comunicar el caso de alguna eventualidad al profesional designado de LA ENTIDAD
- q) Reportar diariamente el inicio de jornada con los acontecimientos del día
- r) Revisar y modificar cuantas veces sea necesario las estrategias y pautas de acción desarrolladas previamente al funcionamiento del Servicio Aló MAC
- s) Realizar propuestas de mejoras generales y específicas al servicio, que repercutan en una mayor satisfacción para el ciudadano o en atender a un mayor número de ciudadanos
- t) Reportar directamente todo lo relacionado al servicio y/o cualquier eventualidad con el responsable designado de LA ENTIDAD
- u) Tener comunicación constante con el responsable de LA ENTIDAD
- v) Coordinar con las diferentes áreas que involucren el funcionamiento del Servicio ALO MAC
- w) Velar por el buen funcionamiento del servicio ALO MAC
- x) Encargado de cumplir con los requerimientos por parte de LA ENTIDAD dentro del marco del contrato y el presente termino de referencia
- y) Encargarse de la operatividad y funcionamiento del servicio de atención ALO MAC

Monitor de calidad

Con el fin de asegurar la correcta ejecución del servicio EL CONTRATISTA deberá asignar a un monitor de la gestión de la calidad. Un monitor de calidad tendrá a su cargo hasta un máximo de 50 asesores de servicio. El monitor de calidad, quien deberá ejercer su función y es el responsable de implementar y ejecutar actividades que permitan el cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los presentes términos de referencia.

El monitor de calidad será de exclusividad con el Centro de Atención ALO MAC

Habilidades:

- a) Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- b) Facilidad para interrelacionarse.
- c) Trato amable.
- d) Proactivo (a).
- e) Manejo del trabajo bajo presión.
- f) Alta capacidad de análisis y atención a detalles.
- g) Dinámico(a), con buena capacidad de análisis, debe tener un dominio sobre los pilares básicos del Call Center.
- h) Facilidad para identificar aspectos de mejora.
- i) Facilidad para identificar que recursos y herramientas hay que disponer para mejorar el servicio.

Funciones:

- a) Monitorear llamadas para garantizar la calidad en la prestación del servicio telefónico y las atenciones virtuales.
- b) Identificar las desviaciones con respecto a los criterios de calidad y de acuerdo al procedimiento de atención al ciudadano.
- c) Retroalimentar a los asesores de servicio de acuerdo a los resultados obtenidos de las desviaciones identificadas y de los informes de gestión del proceso de atención al ciudadano en el Servicio Aló MAC.
- d) Capacitar al personal sobre los criterios de calidad para la atención al ciudadano para el cumplimiento de los indicadores de calidad.
- e) Evaluar las encuestas.
- f) Informar los resultados de la calidad del servicio y propuestas de mejora en base a desviaciones detectadas
- g) Realizar presentaciones mensuales a LA ENTIDAD sobre los resultados de calidad
- h) Realizar informes de calidad sobre los resultados mensuales y anuales
- i) Enviar mediante mesa de partes los informes y prestaciones de los resultados de calidad
- j) Otras funciones encomendadas por LA ENTIDAD dentro del marco de actividades del presente termino de referencia del servicio ALO MAC

Capacitador

Con el fin de asegurar la correcta ejecución del servicio EL CONTRATISTA deberá asignar a capacitador de formación inicial y continua. El capacitador de formación inicial y continua, quien deberá ejercer su función y es el responsable de implementar y ejecutar actividades que permitan el cumplimiento de los niveles de servicios establecidos en los presentes términos de referencia.

El capacitador de formación continua será de exclusividad con el Centro de Atención ALO MAC

Habilidades:

- a) Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- b) Facilidad para interrelacionarse.
- c) Trato amable.
- d) Proactivo (a).
- e) Manejo del trabajo bajo presión.
- f) Alta capacidad de análisis y atención a detalles.
- g) Dinámico(a), con buena capacidad de análisis, debe tener un dominio sobre los pilares básicos del Call Center.
- h) Facilidad para identificar aspectos de mejora.
- i) Facilidad para identificar que recursos y herramientas hay que disponer para mejorar el servicio.

Funciones:

- a) Realizar formaciones continuas a los asesores de servicio, de acuerdo con los temas reportados por el área de calidad
- b) Brindar el soporte necesario en la gestión telefónica y digital a los asesores de servicio.
- c) Retroalimentar a los asesores de servicio de acuerdo con los resultados obtenidos de las desviaciones identificadas y de los informes de gestión del proceso de atención al ciudadano en el Servicio Aló MAC

- d) Realizar capacitaciones personalizadas o grupales.
- e) Replicar la información recibida por LA ENTIDAD a los asesores de servicio, ya sea información de entidades o nuevos procedimientos y/o requisitos.
- f) Asegurar que la información recibida por LA ENTIDAD sea interiorizada por los asesores de servicio.
- g) Realizar exámenes y/o pruebas mensuales que refuercen y comprueben el conocimiento de los asesores de servicio.
- h) Mantener actualizado el manual de formación, donde se encuentran todos los procedimientos, requisitos, observaciones y demás de los trámites y entidades públicas
- i) Presentar mensualmente el manual de información
- j) Realizar charlas de contenidos de los diversos temas de gestión, como protocolos, información de requisitos.
- k) Realizar llamadas de prueba para comprobar la información brindada por los asesores de servicio.
- l) Realizar cronogramas de capacitación continua
- m) Presentar el plan de trabajo mensual
- n) Presentar el plan y cronograma de capacitación cada trimestre.
- o) Realizar exámenes de redacción y ortografía
- p) Otras funciones encomendadas por LA ENTIDAD dentro del marco de actividades del presente término de referencia del servicio ALO MAC
- q) Realizar formaciones iniciales a los nuevos asesores de servicio que ingresarán al centro de atención ALO MAC, estas serán en la fase pre operativa y fase operativa.
- r) Realizar el acompañamiento a los nuevos asesores de servicio por lo menos durante un mes de inicio de gestión de los asesores de servicio.
- s) Crear el manual de formación, que servirá como una fuente de información para los asesores de servicio y la cual será repartida en cada capacitación inicial. La cual deberá ser entregada a LA ENTIDAD para la aprobación correspondiente.
- t) Crear y posteriormente realizar las modificaciones a la malla formativa a utilizar en las capacitaciones iniciales, en la cual se mostrará la cantidad de horas y días invertidos para la capacitación, los temas a capacitar día por día. En la cual debe incluir información de LA ENTIDAD, información de EL CONTRATISTA y gestión de aplicativos, y todos los temas vinculados a la información de entidades y Plataforma MAC.
- u) Presentar informe de capacitaciones culminadas a LA ENTIDAD, en la cual debe cumplir con los objetivos propuestos.
- v) Realizar exámenes de redacción y ortografía
- w) Otras funciones encomendadas por LA ENTIDAD dentro del marco de actividades del presente término de referencia del servicio ALO MAC

Asesores de Servicio

con el fin de asegurar la correcta ejecución del servicio, EL CONTRATISTA deberá asignar asesores de acuerdo con horarios establecidos en el cuadro de posiciones operativas. Son los responsables de la atención telefónica y digital.

Los asesores de servicio son de exclusividad al Centro de Atención ALO MAC

Habilidades:

- a) Excelente dicción (tono, ritmo, voz).
- b) Capacidad de comunicación en ambos sentidos: saber escuchar y transmitir claramente sus ideas.
- c) Utilización de un lenguaje claro y sencillo, con amplio vocabulario.
- d) Capacidad para lograr que los ciudadanos proporcionen la información necesaria para brindar una adecuada atención.
- e) Facilidad para interrelacionarse.
- f) Solución de conflictos
- g) Manejo y trato con personas difíciles
- h) Comunicación asertiva
- i) Buena redacción y ortografía.

Funciones:

- a) Atender los requerimientos de consultas, trámites, reclamos y/o sugerencias de los ciudadanos brindando orientación en el tema solicitado y responder de acuerdo con la información entregada por LA ENTIDAD.
- b) Brindar la información de los servicios brindados por ALO MAC de acuerdo al presente término de referencia
- c) Ofrecer una atención rápida, eficaz y personalizada siguiendo los protocolos y criterios establecidos.
- d) Cumplir con el nivel satisfactorio de desempeño que el servicio requiere.
- e) Registrar los datos del ciudadano y la información brindada en el sistema respectivo o de acuerdo con lo estipulado por LA ENTIDAD.
- f) Derivar consultas y requerimientos de mayor complejidad hacia el supervisor del área.
- g) Realizar seguimiento a los problemas y requerimientos que no se puedan atender en el momento.
- h) Atención de consultas por el chat en línea, seguimiento back office, seguimiento a los servicios que son atendidos por EL CONTRATISTA.

- i) Reporta al Supervisor del servicio de Call Center.
- j) Recibir e ingresar al CRM reclamos y sugerencias del servicio.
- k) Otras labores relacionadas a la atención telefónica y digital.
- l) Cumplir con las indicaciones del formación, calidad y formación.
- m) Realizar llamadas de salida cuando se le solicite
- n) Otras funciones encomendadas por LA ENTIDAD dentro del marco de actividades del presente termino de referencia del servicio ALO MAC

Formación académica:

Perfil mínimo: el asesor de servicio podrá tener un perfil técnico o universitario cumpliendo el perfil que corresponda de acuerdo con el siguiente detalle:

En caso de perfil técnico deberá cumplir con ser: Estudiante técnico de último ciclo o egresado o título técnico en Comunicación, Turismo, Diseño, Comercio, Marketing, Administración, Secretariado, Computación o Contabilidad.

En caso de perfil universitario deberá cumplir con ser: Estudiante universitario de quinto ciclo en adelante o Egresado o bachiller en cualquiera de las siguientes carreras y a fines a la profesión: Ingeniería, Administración, Economía, Derecho, Psicología, Contabilidad, Sociología, Ciencias Políticas, Comunicaciones, Telecomunicaciones, Marketing, Comunicación Social, Ciencias de la computación, Finanzas, Educación, Turismo, Comercio, Negocios.

Formación adicional:

En caso de los asesores de habla quechua deberán presentar una constancia de haber estudiado el idioma. En caso de ser persona nativa de habla quechua deberá presentar una declaración jurada. LA ENTIDAD podrá realizar entrevista a la persona en el mismo idioma de creerlo conveniente. EL CONTRATISTA deberá dar todas las facilidades.

Experiencia laboral:

Dos (2) años de experiencia en atención al ciudadano sector público y/o privado en atención telefónica (Call Center) y/o por medio virtual (digital). Experiencia acredita en los últimos 8 años.

Sueldo del personal: Asesor de Servicio.

A continuación, se detalla el sueldo mínimo que deberá considerarse para el asesor de servicio. En el supuesto de horarios será en forma proporcional al sueldo establecido.

Personal	Sueldo
Asesores de servicio (tiempo completo 8 horas)	S/. 1,500

Los objetivos deben ser alcanzables y deben contar con la APROBACION de LA ENTIDAD.

17. CONSIDERACIONES NECESARIAS PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

Presentación de documentos del personal:

EL CONTRATISTA deberá presentar al personal con el perfil solicitado en el presente termino de referencia. Durante la etapa pre operativa deberá presentar los siguientes documentos del personal vía mesa de partes digital:

- Currículo vitae
- DNI (anverso y reverso) a colores
- Constancia de formación académica.
- Constancia de formación adicional
- Constancia experiencia laboral
- Constancias de confidencialidad

En relación con la formación académica, formación adicional y experiencia laboral, solo se debe considerar los documentos que cumpla con el perfil solicitado lo indicado en el presente termino de referencia, no se debe considerar documentos que no se encuentren relacionados al perfil solicitado.

Esta metodología se empleará también para el personal que ingrese durante la fase operativa.

Procedimiento de presentación del personal

Se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento para todo personal relacionado directamente con el centro de atención ALO MAC y lo mencionado en el presente termino de referencia

1. EL CONTRATISTA enviará mediante correo electrónico los documentos mencionados anteriormente al profesional designado por la SSCS con la finalidad de ser previamente revisados.
2. El profesional designado por la SSCS verificará si el personal cumple con lo solicitado en el presente termino de referencia.
3. De no haber observaciones se enviará un mensaje de aprobación vía correo electrónico; en caso de observaciones se solicitará la subsanación de los documentos vía correo electrónico.
4. De no recibir el correo con la aprobación del personal asignado por la SSCS la entidad, el personal no podrá desarrollar labores en el centro de atención ALO MAC.
5. En caso los documentos estén conformes y con aprobación vía correo electrónico por parte del profesional designado por LA ENTIDAD.

NOTA: En caso de evidenciar personal no autorizado en la ejecución del servicio de ALO MAC se aplicará las penalidades que corresponda.

Reemplazo de personal

De acuerdo con el perfil del personal solicitado en el presente termino de referencia los cargos de: Jefe de Operaciones, Supervisor de operaciones, Monitor de calidad, Capacitador en caso de descanso medico con más de 4 días calendario, vacaciones, u otro tipo de ausencia, debe reemplazar al personal durante los días de su ausencia, un personal no desempeñará dos funciones de manera simultánea. EL CONTRATISTA debe asegurarse que el personal a reemplazar cumpla con el mismo o mejor perfil que el personal reemplazado y se debe seguir el procedimiento de presentación del personal.

En el caso de los asesores de servicio en todo momento deben cumplir con la cantidad establecida, EL CONTRATISTA debe prever las renunciaciones, vacaciones, descansos médicos, permisos y cualquier otro motivo que genere ausencia del personal.

En caso se evidencie que EL CONTRATISTA no cumpla con presentar los reemplazos, LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

LA ENTIDAD, podrá solicitar el reemplazo del personal: Supervisor de operaciones, Monitor de calidad, Capacitador, Asesores de servicio; si a su criterio; si el servicio se presta con deficiencias, errores constantes, bajo desempeño consecutivo u otro motivo que se indique. EL CONTRATISTA deberá cumplir con lo indicado por LA ENTIDAD en un plazo máximo de 30 días calendario, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

El procedimiento para solicitud de remplazo por parte de LA ENTIDAD será a través de un informe y notificado a EL CONTRATISTA mediante oficio.

Áreas mínimas que debe contar EL CONTRATISTA:

EL CONTRATISTA debe contar con las siguientes áreas de soporte, y sus respectivos responsables asignados al Centro de Atención ALO MAC, los responsables de cada una de las áreas se debe incluir en el directorio del personal, para comunicación directa con LA ENTIDAD.

- Soporte tecnológico (TI) durante las 24 horas del día los 365 del año
- Reclutamiento y Selección
- Contabilidad y Finanzas (área que haga las veces de llevar la facturación de las cuentas)
- Área de Calidad
- Área de Capacitación
- Área de análisis de datos y reportes (área que haga las veces para la elaboración de reportes)
- Área de mejoras de experiencia en atención al cliente
- La estructura de trabajo deberá estar Perú

18. CONFIDENCIALIDAD

EL CONTRATISTA deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para el personal involucrado al centro de atención ALO MAC no divulgue a ningún tercero (personas naturales o jurídicas) los documentos e informaciones a los que tenga acceso por intermedio del centro de atención ALO MAC, sin autorización expresa y por escrito de LA ENTIDAD, garantizando la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración. Asimismo, EL CONTRATISTA y su personal se hacen responsables por la divulgación, sea en forma directa o indirecta, que se pueda producir, y asumen el pago de la indemnización por daños y perjuicios que la autoridad competente determine.

Asimismo, EL CONTRATISTA y su personal convienen en que toda la información suministrada en virtud del contrato que suscriban es confidencial y de propiedad de LA ENTIDAD, no pudiendo EL CONTRATISTA y su personal usar dicha información para uso propio o para dar cumplimiento a otras obligaciones ajenas a las de dicho contrato. EL CONTRATISTA deberá hacer firmar los acuerdos de confidencialidad de información suscritos con el personal de EL CONTRATISTA y los presentará a LA ENTIDAD antes del inicio de la Fase Operativa.

La obligación de confidencialidad a la que se ha hecho referencia se mantendrá vigente incluso luego de la culminación del contrato, hasta por cinco (5) años.

Además, se suministrará declaraciones juradas sobre el uso del aplicativo MAC Express a todo el personal al cual se le creará su usuario y contraseña para la ejecución del aplicativo.

Es importante precisar que, por este medio no podrá brindar información exclusiva y/o confidencial, dicha información debe ser solicitada de manera formal a LA ENTIDAD.

19. CAPACITACIONES INICIALES

EL CONTRATISTA debe asegurar que se faciliten las capacitaciones iniciales a los asesores de servicio que formarán parte del centro de atención ALO MAC, teniendo en cuenta las siguientes actividades:

- Elaborar y ejecutar la malla curricular
- Elaborar y presentar el Plan de capacitación
- Elaborar el manual de formación
- Proponer la cantidad de días a capacitar
- Proponer la cantidad de horas a capacitar por día
- Incluir capacitaciones teóricas y capacitaciones prácticas;
- Definir capacitaciones sincrónicas y/o asincrónicas.
- Definir y capacitar en todas las herramientas tecnológicas de gestión que el asesor de servicio deba tener conocimiento al momento de ejecutar sus funciones.
- Capacitación en el manejo de herramientas software y hardware del proveedor para la gestión de atención del servicio.
- Capacitación en el uso y protocolos de atención de los canales de atención telefónica y digital (virtual)
- Capacitación en pautas de calidad, monitoreo de comunicaciones
- Definir los temas a capacitar, como mínimo se debe incluir: información de la Plataforma MAC, beneficios, funciones, actividades, información de EL CONTRATISTA, información de entidades, requisitos, gestión de aplicativos a utilizar durante la gestión (MAC Express, asistencias, registros de comunicaciones, etc)
- Es posible que entidades como Migraciones y FONAVI faciliten capacitaciones por única vez en la fase pre operativa.
- Elaborar material de capacitación: manuales de formación, guías didácticas, presentaciones, videos, audios, herramientas tecnológicas y/o aplicaciones para la capacitación adicional, y todo material que EL CONTRATISTA considere relevante para la ejecución de la capacitación (recordar que todo material utilizado será traslado a LA ENTIDAD en la fase de culminación)

El material anteriormente mencionado debe ser actualizado constantemente y entregado a la ENTIDAD de acuerdo con el siguiente cronograma:

<u>Entrega</u>	<u>Mes</u>
Fase Pre operativa	Entrega a la culminación de la Fase Pre Operativa, como entregable para dar inicio a la fase operativa
Fase Operativa	Mes 6 de ejecución de la fase operativa
Fase Operativa	Mes 12 de ejecución de la fase operativa
Fase Operativa	Mes 18 de ejecución de la fase operativa
Fase Operativa	Mes 24 de ejecución de la fase operativa
Fase Operativa	Mes 35 de ejecución de la fase operativa

LA ENTIDAD proporcionará material audiovisual y material digital a EL CONTRATISTA sobre la información de las entidades, sus procedimientos, requisitos y otros con la finalidad que pueda estudiarlos y realizar las capacitaciones. Además, LA ENTIDAD designará a un profesional para el acompañamiento de la primera capacitación.

ELCONTRATISTA deberá implementar un sistema intranet para las capacitaciones iniciales y continuas, siendo esta plataforma interesante y atractiva para el aprendizaje.

20. CAPACITACIONES CONTINUAS.

EL CONTRATISTA a través del capacitador de formación continua, deberá realizar capacitaciones constantes con los asesores de servicio relacionado a los temas de gestión del centro de atención ALO MAC debiendo reforzar aquellos temas en los cuales se denote desconocimiento por parte de la mayoría de asesores de servicio.

Deberá organizar grupos de capacitación y/o individual para realizar los refuerzos necesarios en la sala de capacitación, debiendo generar un registro de las capacitaciones realizadas. Este registro debe enviarse de manera mensual a LA ENTIDAD en conjunto con informe mensual para la conformidad, debe contener información como fecha de la capacitación, personas capacitadas en cada sesión, temas capacitados, tiempo de capacitación.

LA ENTIDAD, podrá solicitar al EL CONTRATISTA, que los asesores de servicio, supervisor realice pasantías en los Centros MAC de Lima y Callao, debiendo EL CONTRATISTA asumir los gastos de traslados y alimentos del personal durante el(los) día(s) de pasantía. Las visitas serán parte de la conexión de asesor y de sus labores.

21. CAPACITACIONES DE ENTIDADES Y MAC EXPRESS

Los asesores de servicio serán capacitados en servicios de las entidades públicas y los tramites digitalizados de MAC Express, que constantemente actualiza su cartera de servicio. Esta capacitación en un primer momento será brindada por LA ENTIDAD, siendo luego replicada por el personal de EL CONTRATISTA. También se incluye la posibilidad que, LA ENTIDAD capacite al personal capacitador del servicio ALO MAC y quien realizará la réplica con los asesores de servicio

En ambas situaciones, la participación de los asesores es obligatoria, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

22. SISTEMAS NECESARIOS PARA LA OPERATIVIDAD DEL CONTAC CENTER

Sistema Interactive Voice Response (IVR)

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema IVR

EL CONTRATISTA debe presentar el árbol IVR que se aplicará en el sistema (el archivo debe estar en PDF y formato editable), este árbol IVR debe ser aprobado por LA ENTIDAD. El sistema debe contemplar la configuración de diferentes opciones de el IVR y diferentes niveles todo ellos en dos idiomas (castellano y quechua).

EL CONTRATISTA deberá presentar una terna de 3 voces para el sistema IVR, que cuenten con experiencia en el rubro, en caso no se cumpla con la expectativa en esta terna se presentará otras 3 opciones adicionales, sucesivamente hasta cumplir con la expectativa deseada por LA ENTIDAD.

El IVR debe tener la capacidad de solicitar datos a la ciudadanía como su número de documento de identidad y otros que se requieran en la gestión a solicitud de EL CONTRATISTA y/o LA ENTIDAD, previa coordinación.

De requerir, LA ENTIDAD solicitará a EL CONTRATISTA, la implantación de un IVR de autoatención para la ciudadanía, debiendo tener la capacidad de establecer un menú IVR predeterminado para las consultas más frecuentes de los ciudadanos, como son los requisitos de los trámites más demandados de las entidades asociadas a los Centros MAC, con la finalidad de que los ciudadanos puedan acceder las 24 (veinticuatro) horas del día o solo durante el horario de atención. La activación será de acuerdo a lo indicado por LA ENTIDAD.

El IVR deber tener la funcionalidad de dar pase y cierre a las comunicaciones de la ciudadanía en el horario habilitado por LA ENTIDAD. En el horario de gestión, el IVR debe dar pase a la comunicación al asesor de servicio. Durante el horario de no gestión el IVR activará el pase a buzón de voz, previamente el IVR solicitará datos como: DNI, nombre completo, correo electrónico y su consulta.

Durante el transcurso de la fase operativa LA ENTIDAD podrá solicitar la emisión de diferentes avisos dentro del IVR, como anuncios, saludos, solicitud de datos, u otros que LA ENTIDAD considere pertinente

El IVR podrá ser configurable al os diferentes requerimientos que LA ENTIDAD considere pertinente, incluso el cambio de horario de atención.

El sistema IVR priorizará las llamadas en quechua de acuerdo a la opción marcada por el ciudadano.

Sistema de administración para atención de llamadas (INBOUND) y emisión de llamadas (OUTBOUND)

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de administración para la atención y emisión de llamadas, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación.

A través de la Central Telefónica que implemente y gestione EL CONTRATISTA, se atenderán todos los servicios descritos en el presente término de referencia y aquellos que se puedan ir incorporando durante el transcurso de la fase operativa a solicitud de LA ENTIDAD. Todos los asesores de servicio deberán tener las credenciales para acceder a este sistema

El sistema que implemente EL CONTRATISTA deberá contener, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- El sistema debe ser el mismo para la recepción y emisión de llamadas
- El sistema debe tener que ser configurable para usuario administrador para el supervisor y usuario asesor de servicio para atender las comunicaciones
- El apartado de supervisor podrá hacer todas las configuraciones posibles del sistema
- Administrar el acceso de las llamadas
- Administrar la cola de las llamadas en espera
- Establecer prioridades por opciones
- Mostrar el número de documento de identificación que el ciudadano registre en el IVR al asesor de servicio
- Se debe visualizar la cola de demanda de llamadas
- Tener la opción de tener estados en la conexión al sistema, como mínimo: "disponible", "feedback", "registro" "ocupado", "refrigerio", "capacitación"; "servicios higiénicos" u otro que se considere durante la fase operativa, en la cual a solicitud de LA ENTIDAD podría aumentar opciones o disminuir las mencionadas.
- Mostrar a los asesores conectados en tiempo real y sus estados
- Mostrar los niveles de atención
- Mostrar los niveles de servicio
- Mostrar Tiempos de atención, espera, registro (tipificación), break, entre otros.
- Desde el usuario administrador capacidad de crear usuarios
- Debe crearse base de datos de todas las llamadas recibidas y emitidas
- Captura del número de documento de identidad (DNI, Carnet de Extranjería, número de pasaporte o cédula de identidad) que el ciudadano ingresó en el IVR
- Determinar automáticamente fecha y hora de llamada.
- Identificar el ID y el nombre del asesor que atiende la llamada.
- Identificar el N° telefónico del ciudadano
- Opción que marcó el ciudadano en el IVR. Anuncio del origen de la llamada: El asesor debe poder diferenciar el tipo de llamada a atender dependiendo del menú de entrada definido.
- El sistema debe aceptar al 1800 como número de atención.
- Identificar el lugar de donde procede la llamada referencial (Provincia o Distrito).
- Identificar el estado de las llamadas.
- Ingreso de llamadas de forma automática con un aviso previo al asesor telefónico que sigue otra llamada. Las llamadas deben ser presentadas a los asesores de forma automática y totalmente silenciosa, con mensajes de audio en su "headset" y ventanas informativas en su pantalla. No deben existir tonos de timbre para el acceso a las llamadas.
- Listas negras o bloqueo de números
- Almacenamiento de información de llamadas CDR (Call Detail Record).
- Posibilidad de desviar llamadas por parte del asesor de servicio a otro(s) número(s) designado(s) por LA ENTIDAD.
- En caso de que el sistema esté ocupado y/o no contesta, el sistema pueda derivar la llamada a otro(s) número(s) designado(s) por LA ENTIDAD.
- Estado actual del operador (disponible, Pausado, Atendiendo).
- Tipo de pausa (SS.HH., refrigerio, Feedback, incidencias, otros)
- Tiempo de conversación.
- Tiempo de pausa.
- Tiempo en Hold.
- Tipo de llamadas: Llamada IN, Llamada OUT.
- Tiempo de espera del ciudadano (inicia desde que marco la opción del IVR y finaliza cuando el operador contesta la llamada).
- Asesor debe visualizar la cantidad de llamadas en espera.
- Llamadas en conferencia: Funcionalidad del asesor de servicio para establecer conferencias, como mínimo entre tres (3) participantes (asesor, ciudadano y supervisor).
- Capacidad de monitorear en tiempo real la llamada del asesor de servicio e inclusive escuchar su llamada
- Display del tiempo transcurrido: La herramienta del asesor de servicio debe mostrar los tiempos de disponibilidad, auxiliares, atención, ocupado entre otros ya mencionados.
- El sistema deberá permitir al supervisor realizar las acciones correctivas o de ajuste necesarios para optimizar el uso de los recursos (asignar nuevos usuarios, dar de baja usuarios, modificar los parámetros de atención, asignar las nuevas prioridades, supervisar, verificar el estado y tiempo transcurrido de cada asesor, entre otras) sin detener el servicio ni desconectar a los asesores de manera inmediata
- Facilidad de realizar llamadas de salida.

- El supervisor podrá generar base de datos y cargarla al sistema, de tal manera el asesor de servicio emita llamadas constantes y también la posibilidad que el asesor de realice llamadas específicas con un marcado desde su puesto de trabajo.
- Las credenciales para este aplicativo deben ser personales, no podrás ser transferidas a otro compañero de trabajo.

La herramienta debe generar base de datos de lo mencionado anteriormente y que sea extraíble en formato Microsoft Excel de acuerdo con la solicitud de LA ENTIDAD.

Sistema de buzón de voz

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de buzón de voz, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación. Se habilitará en fuera de horario, este sistema debe capturar la siguiente información:

Número de documento de identificación,
Nombre completo,
Correo electrónico
Consulta
Cantidad de minutos utilizados por el ciudadano
Cantidad de llamadas
Cantidad y registro histórico de servicios y entidades consultadas
Registros históricos de documentos de identificación registrados.
Registros históricos de correos electrónicos

La herramienta debe generar base de datos de lo mencionado anteriormente y que sea extraíble en formato Microsoft Excel de acuerdo con la solicitud de LA ENTIDAD.

LA ENTIDAD evaluará implementar la atención de buzón de voz en caso de desborde de llamadas o a solicitud de la misma.

Sistema de grabación de llamadas

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de grabación de llamadas, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación.

EL CONTRATISTA deberá utilizar un sistema de grabación de todas las llamadas de entrada y salida, cómo también las grabaciones que entran al buzón de voz a fin de garantizar la calidad en el servicio.

El sistema de grabación, debe grabar la totalidad de la conversación, inclusive las llamadas que se deriva de manera interna (a otro asesor de servicio, supervisor, monitor, capacitador, etc.) o externa (transferencia a otras áreas o entidades)

El sistema de grabación, debe grabar cada una de las llamadas recibidas y emitidas que se realicen desde el sistema de administración de llamas, ya sea realizada por los asesores de servicio, supervisor y/o cualquier otro cargo. Es decir, las grabaciones son al 100%. En caso no se encuentre alguna llamada en el sistema de grabación se solicitará el descargo respectivo a EL CONTRATISTA el cual debe asegurar que el error no vuelva a producirse.

Las llamadas recibidas o emitidas deben ser encontradas en el sistema de grabación hasta un máximo de 5 minutos de cortar la comunicación. Es decir, las grabaciones no deben exceder de los 5 minutos para mostrarse en el sistema.

EL CONTRATISTA debe proporcionar un aplicativo de acceso web a LA ENTIDAD con veinte (20) usuarios, que permita realizar la búsqueda de las llamadas desde el número telefónico del cual se recibió o realizó la comunicación, incluido las llamadas registradas en el buzón de voz.

EL CONTRATISTA deberá generar un reporte de las grabaciones de llamadas, cuyos campos serán coordinados con LA ENTIDAD.

De presentarse incidentes vinculados al sistema grabación de llamadas deberá ser atendido y solucionado en un plazo máximo de 24 horas desde la comunicación electrónica a LA ENTIDAD, esto no quiere decir que las grabaciones no se hayan ejecutado.

Todas las grabaciones se entregarán en disco duro externo, en formato convencional de Windows o MP3 a LA ENTIDAD en la etapa de culminación.

Sistema de administración de correo electrónico

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de administración para la atención y emisión de mensajes electrónicos, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación.

El sistema debe ser adaptable para incorporar la cuenta de correo de LA ENTIDAD, la misma podría ser modificada durante la fase operativa. Todos los asesores de servicio deberán tener las credenciales para acceder a este sistema

El sistema debe realizar las siguientes acciones:

- Recepción y emisión de mensajes (correos) electrónicos por parte de los asesores de servicio
- Emitir mensajes de recepción, es decir al momento que el ciudadano envía un mensaje a la cuenta de LA ENTIDAD, el sistema debe enviar automática un mensaje de recibido, este mensaje será propuesto por EL CONTRATISTA y aprobado por LA ENTIDAD.
- Capacidad de generar base de datos de todos los correos electrónicos, nombres, documento de identificación, y otros con los cuales se ha tenido interacción.
- Facilidad de enviar correos masivos a solicitud de LA ENTIDAD. La base de datos y le mensaje puede ser creada por EL CONTRATISTA o enviada por la ENTIDAD.
- Capacidad de adjuntar diferentes tipos de archivo en el mensaje con un peso máximo por mensaje de 50mb.
- Las credenciales (contraseña) solo se cambiará si LA ENTIDAD lo propone.
- Se podrá establecer parámetros de niveles de atención y niveles de servicio, emitiendo alertas cuando el plazo de atención se haya excedido.
- Se podrá visualizar la cola de atención por responder
- Tener la opción de tener estados en la conexión al sistema, como mínimo: "disponible", "feedback", "registro" "ocupado", "refrigerio", "capacitación", "servicios higiénicos" u otro que se considere durante la fase operativa, en la cual a solicitud de LA ENTIDAD podría aumentar opciones o disminuir las mencionadas.
- Mostrar a los asesores conectados en tiempo real y sus estados
- Se podrá monitorear en tiempo real las comunicaciones de los asesores de servicio.
- Mostrar los niveles de atención
- Mostrar los niveles de servicio
- Mostrar Tiempos de atención, espera, registro(tipificación), break, entre otros.
- Desde el usuario administrador capacidad de crear usuarios
- EL CONTRATISTA, deberá proporcionar un enlace que permita ser incorporado al Portal MAC (www.mac.pe) y redirija al ciudadano a un formulario (web responsive) donde este pueda dejar su mensaje y pueda ser derivado a la bandeja de entrada del correo electrónico. LA ENTIDAD deberá dar la aprobación de la customización visual.
- Asimismo, la aplicación debe tener la capacidad para registrar una base de datos que permita generar reportes estadísticos que contenga campos como tipo de documento de identidad, número de documento de identidad (para nacionales o extranjeros), nombres y apellidos del ciudadano, correo electrónico, tipificación de la conversación, hora de comunicación, tiempo de espera, hora de respuesta y otros que EL CONTRATISTA o LA ENTIDAD solicite. El sistema debe generar base de datos que permita la descargar la información a través de Microsoft Excel.
- El sistema no debe permitir la eliminación de correos por parte del asesor de servicio
- El sistema de ser de fácil uso e intuitivo para los asesores de servicio.
- El sistema debe tener la capacidad de administrar de manera simultanea más de dos cuentas de correo electrónico proporcionado por LA ENTIDAD.
- El sistema debe permitir descarga la conversación con el ciudadano en formato de Word o Excel.

Sistema de administración de WhatsApp

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de administración para la atención de WhatsApp, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación.

El número abonado para la atención de WhatsApp será proporcionado por LA ENTIDAD, siendo responsabilidad de EL CONTRATISTA realizar las configuraciones necesarias para enlazar a su sistema de administración WhatsApp. Será la responsabilidad total EL CONTRATISTA la puesta en marcha de este canal, debiendo buscar todas las soluciones posibles ante los diferentes problemas que puedan surgir durante la implementación. LA ENTIDAD no se encargará de ninguna gestión en todo el proceso. Todos los asesores de servicio deberán tener las credenciales propias sin compartir con otros usuarios para acceder a este sistema

El sistema debe realizar las siguientes acciones:

- El sistema de permitir enviar información de datos adjunto, como archivos imágenes videos, o cualquier otro tipo de archivo que se considere necesario por parte del asesor de servicio y del ciudadano.
- El sistema debe tener la facilidad de atender 4 conversaciones de manera simultánea por cada asesor de servicio.

- Se podrá establecer parámetros de niveles de atención y niveles de servicio, emitiendo alertas cuando el plazo de atención se haya excedido.
- Se podrá visualizar la cola de atención por responder
- Tener la opción de tener estados en la conexión al sistema, como mínimo: “disponible”, “feedback”, “registro” “ocupado”, “refrigerio”, “capacitación”; “servicios higiénicos” u otro que se considere durante la fase operativa, en la cual a solicitud de LA ENTIDAD podría aumentar opciones o disminuir las mencionadas.
- Mostrar a los asesores conectados en tiempo real y sus estados
- Se podrá monitorear en tiempo real las comunicaciones de los asesores de servicio.
- Realizar monitoreo de las conversaciones entre el ciudadano y el asesor de servicio en tiempo real, visualizando la conversación.
- Mostrar los niveles de atención
- Mostrar los niveles de servicio
- Mostrar Tiempos de atención, espera, registro(tipificación), break, entre otros.
- El supervisor del servicio deberá tener el rol de administrador en el aplicativo lo cual le permitirá atender y gestionar el sistema lo más pronto posible.
- El sistema debe tener facilidad de crear usuarios
- Almacenar el 100% del historial de las comunicaciones llevadas a cabo por este medio, durante todo el periodo de contrato.
- El sistema debe tener la facilidad de registrar una base de datos que permita generar reportes estadísticos que contenga campos como tipo de documento de identidad, número de documento de identidad (para nacionales o extranjeros), nombres y apellidos del ciudadano, correo electrónico, número de teléfono celular, tipificación de la conversación, hora de comunicación, tiempo de espera, tiempo de atención, hora de finalización de la comunicación, tiempos entre respuestas (conversación asesor – ciudadano) y otros que LA ENTIDAD solicite durante la “Fase operativa”, dichos reportes serán coordinados con LA ENTIDAD.
- El sistema administrador debe tener la funcionalidad de descarga la conversación entre el asesor de servicio y el ciudadano.
- En caso de encolamiento y desborde de comunicaciones se debe activar un mensaje que deje su comunicación por correo electrónico.
- Posibilidad de transferencia de la conversación a un perfil más capacitado y/o especializado.
- Configurar el mensaje de bienvenida y solicitud de datos.
- Configurar mensajes de fuera horario y facilitarle el enlace para que deje su correo electrónico

Sistema de administración de Facebook / X (Twitter) / Instagram

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de administración para la atención de Facebook / X(Twitter) e Instagram, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación.

Las cuentas de redes sociales serán enlazadas al sistema de EL CONTRATISTA y ser administradas desde dicho sistema. EL CONTRATISTA se encargará y será su responsabilidad de la configuración de las cuentas y puesta en funcionamiento. Todos los asesores de servicio deberán tener las credenciales para acceder a este sistema

El sistema debe realizar las siguientes acciones:

- Debe tener un bot de atención antes del pase de operador que, de la bienvenida a la aplicación, absuelva las consultas más frecuentes por la ciudadanía, además de solicitar datos personales al ciudadano y genere base de datos que luego será exportada.
- Configurar el mensaje de bienvenida y solicitud de datos.
- Configurar mensajes de fuera horario y facilitarle el enlace para que deje su correo electrónico o Durante el horario de no atención debe mostrarse un formulario por el cual el ciudadano dejar su mensaje y ese mensaje será derivado al correo electrónico de LA ENTIDAD.
- El sistema de permitir enviar información (texto, enlaces, archivos, imágenes u otros archivos multimedia) por parte del asesor de servicio y del ciudadano.
- El sistema debe tener la facilidad de atender 4 conversaciones de manera simultánea por cada asesor de servicio.
- Se podrá establecer parámetros de niveles de atención y niveles de servicio, emitiendo alertas cuando el plazo de atención se haya excedido.
- Se podrá visualizar la cola de atención por responder
- Tener la opción de tener estados en la conexión al sistema, como mínimo: “disponible”, “feedback”, “registro” “ocupado”, “refrigerio”, “capacitación”; “servicios higiénicos” u otro que se considere durante la fase operativa, en la cual a solicitud de LA ENTIDAD podría aumentar opciones o disminuir las mencionadas.
- Mostrar a los asesores conectados en tiempo real y sus estados
- Se podrá monitorear en tiempo real las comunicaciones de los asesores de servicio.

- Mostrar los niveles de atención
- Mostrar los niveles de servicio
- Mostrar Tiempos de atención, espera, registro(tipificación), break, entre otros.
- Desde el usuario administrador capacidad de crear usuarios
- Almacenar el 100% del historial de las comunicaciones llevadas a cabo por este medio, durante todo el periodo de contrato.
- Realizar monitoreo de las conversaciones entre el ciudadano y el asesor de servicio en tiempo real, visualizando la conversación.
- El sistema debe tener la facilidad de registrar una base de datos que permita generar reportes estadísticos que contenga campos como tipo de documento de identidad, número de documento de identidad (para nacionales o extranjeros), nombres y apellidos del ciudadano, correo electrónico, número de teléfono celular, tipificación de la conversación, hora de comunicación, tiempo de espera, tiempo de atención, hora de finalización de la comunicación, tiempos entre respuestas (conversación asesor – ciudadano) y otros que LA ENTIDAD solicite durante la “Fase operativa”, dichos reportes serán coordinados con LA ENTIDAD.
- El sistema administrador debe tener la funcionalidad de descarga la conversación entre el asesor de servicio y el ciudadano.
- En caso de encolamiento y desborde de comunicaciones se debe activar un mensaje que deje su comunicación por correo electrónico.
- Posibilidad de transferencia de la conversación a un perfil más capacitado y/o especializado.
- Configurar el mensaje de bienvenida y solicitud de datos.
- Configurar mensajes de fuera horario y facilitarle el enlace de formulario, de tal manera que el ciudadano pueda enviar su correo electrónico

Sistema de administración para envío de SMS

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de administración para la difusión SMS, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación.

El sistema debe permitir el envío de mensajes a una base de datos creada por EL CONTRATISTA y/o entregada por LA ENTIDAD. El mensaje a difundir de igual forma será creado por EL CONTRATISTA y/o entregada por LA ENTIDAD. Los mensajes a enviar podrán ser masivos y/o personalizados.

El contratista deberá presentar el número de teléfono del cual serán enviado los SMS en el transcurso de la fase operativa, el numero debe ser aprobado por LA ENTIDAD.

El envío de mensajes debe realizar cuando LA ENTIDAD lo solicite, es decir EL CONTRATISTA debe tener la disponibilidad para el envío ante requerimiento.

El sistema detectará los mensajes que no se hayan podido entregar al destinatario.

Sistema de atención MAC Express

LA ENTIDAD proporcionará el enlace de MAC Express y EL CONTRATISTA deberá realizar las configuraciones necesarias para su operación. Asimismo, LA ENTIDAD proporcionará las credenciales al personal que realice la gestión en este aplicativo. Todos los asesores de servicio deberán tener las credenciales para acceder a este sistema

Sistema de administración de citas

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de administración de citas, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación. Todos los asesores de servicio deberán tener las credenciales para acceder a este sistema

El sistema debe realizar las siguientes acciones:

- El registro de citas debe contemplar entidades, servicios, días y rango horario
- No pueden generar duplicidad de citas para la misma entidad, mismo servicio, mismo día
- Las citas deberán generar una constancia que será remitida vía WhatsApp y/o correo electrónico.
- Deberá identificarse a los asesores de servicio que generen citas
- Apartado de consulta de citas en caso el ciudadano vuelva a llamar y a consultar sobre su cita
- De preferencia debe ser basado en portal web
- Debe permitir extraer la información en formato Excel
- Capacidad de modificar citas de acuerdo a la disponibilidad y dejar libre la cita modificada
- Identificar cuando haya turnos libres ocupados
- El sistema debe ser fácil uso e intuitivo para los asesores de servicio

- La base de información para la carga turnos disponibles la realizará ELCONTRATISTA con las indicaciones de LA ENTIDAD.
- Las citas generar un código único y verificable

Es importante indicar que LA ENTIDAD podrá (si así lo decide) durante la fase operativa implementar su propio sistema de citas, el cual deberá ser instalado y configurado en los puestos de los asesores de servicio por EL CONTRATISTA.

Sistema de administración de encuestas

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de encuestas, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación.

ELCONTRATISTA debe asegurar que cada uno de los canales de atención se realice encuestas, tanto en el canal telefónico como en los canales digitales.

EL CONTRATISTA, de acuerdo a su experiencia en Contac center, deberá proponer 10 preguntas relacionadas a la satisfacción de la ciudadanía, a la atención del asesor, a la percepción de la entidad, a la satisfacción en general, a la solución del problema o necesidad. LA ENTIDAD escogerá tres preguntas de la terna presentada. ELCONTRATISTA deberá implementarla en todos los canales disponibles. De ser necesario la entidad también emitirá propuesta de preguntas de satisfacción.

El sistema a utilizar para la evaluación de encuestas será a través de la metodología de Net Promoter Score (NPS)

En las encuestas para el canal telefónico, al concluir cada llamada deberá ser derivado a una grabación de voz en la cual solicite completar tres preguntas de encuestas (preguntas elegidas por LA ENTIDAD). La calificación será del 1 al 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la calificación más alta, luego el sistema habilitará un espacio en la grabación de máximo un minuto con la finalidad que el ciudadano pueda expresar verbalmente su opinión sobre la atención recibida.

Las encuestas para el canal digital, al concluir la comunicación en cualquiera de los canales digitales se le deberá proporcionar automáticamente el enlace para las preguntas de la encuesta de satisfacción, el contenido a mostrar en este enlace debe ser diseñado por EL CONTRATISTA y aprobado por LA ENTIDAD. La calificación será del 1 al 10, siendo 1 la calificación más baja y 10 la calificación más alta. Debe mostrarse máximo tres preguntas elegidas por LA ENTIDAD y un cuadro donde el ciudadano podrá escribir su mensaje sobre la percepción de la atención recibida.

El sistema de encuesta permitirá generar los reportes necesarios con la información de los ciudadanos, los resultados, entre otros.

En relación al audio grabado por el ciudadano y/o el texto escrito por el ciudadano. En relación a la grabación realizada por el ciudadano y/o texto escrito por el mismo. EL CONTRATISTA deberá realizar un análisis de esta información y presentarlo en el informe mensual. La metodología para obtener esta información deberá ser automatizada, no involucrando recurso humano.

Sistema de administración de registro de atenciones

EL CONTRATISTA deberá brindar una solución integrada de gestión de relaciones con los ciudadanos Customer Relationship Management – CRM omnicanal, es decir que, los asesores de servicio deben registrar sus atenciones (tipificación) en un solo sistema para todos los canales, no se debe usar más de un sistema para el registro de atenciones. Todos los sistemas deben estar integrado y bajo una misma plataforma de atención.

EL CRM debe permitir registrar como mínimo los siguientes datos: número de documento de identidad, nombres completos del ciudadano, sexo, edad, teléfono, correo electrónico, departamento, provincia distrito del ciudadano, motivo de la llamada, observaciones, u otros datos que considere necesario LA ENTIDAD durante la ejecución de la fase operativa.

El número de documento de identidad y número de teléfono serán los datos principales de búsqueda en el sistema CRM.

Es importante indicar que, para acceder a los nombres completos del ciudadano, LA ENTIDAD proporcionará enlaces web en la cual permita conocer a través del número de DNI del ciudadano sus nombres completos, los cuales serán registrados en el sistema, para esto EL CONTRATISTA deberá conceder los accesos necesarios.

Para el registro de comunicaciones (tipificación), EL CONTRATISTA debe crear un árbol de tipificación de acuerdo a las indicaciones y aprobación de LA ENTIDAD, el árbol deberá contener diferentes niveles de registros. Durante la ejecución de la fase operativa, LA ENTIDAD podrá solicitar las veces que sea necesario la incorporación, modificación o eliminación de registros. El sistema debe permitir también la activación o desactivación de cada registro. EL CRM debe contemplar hasta 5

niveles de registros (tipificación) si la entidad lo requiere. EL CONTRATISTA no debe demorar de dos días calendario en cumplir con lo solicitado por LA ENTIDAD, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

El CRM al ser onmicanal permitirá al asesor de servicio verificar el historial de comunicaciones (de cualquier canal del servicio de atención ALO MAC) que ha realizado un ciudadano con solo ingresar su número de documento de identidad en el sistema.

El Sistema CRM debe ser capaz de crear base de datos y ser exportada en formato Excel por el usuario administrador.

El sistema CRM onmicanal, deberá tener la opción de realizar seguimiento de casos de aquellas comunicaciones que no se respondieron a la consulta (por cualquier motivo) generando alertas hasta el cierre de casos. Los casos no pueden tener más de días calendario abiertos, sin respuesta al ciudadano.

El CRM onmicanal debe estar basado en web, de fácil uso e intuitivo para los asesores de servicio, la aplicación debe tener perfiles de administrador que será designado para el uso del supervisor y tendrá un perfil diferente para el uso de los perfiles de asesor para los asesores de servicio. Se le deberá entregar a LA ENTIDAD una licencia de administrador para acceder a la información.

Toda la información depositada en la base de datos del CRM será de propiedad y uso exclusivo de LA ENTIDAD. LA ENTIDAD podrá solicitar la información de la base de datos en el momento que se considere pertinente durante la fase operativa. EL CONTRATISTA deberá entregar la información en no más de 5 días calendario a partir de lo solicitado por LA ENTIDAD, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES

Sistema de Almacenamiento de Información

Sistema de Almacenamiento de Información para comunicaciones

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema almacenamiento de información (intranet), el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación en el acta de culminación de la fase operativa.

En el sistema de almacenamiento de información (intranet) debe subir la información que requiere el asesor de servicio para brindar la atención idónea al ciudadano, desde conceptos, procedimientos, flujos, tramites, servicios, recomendaciones, horarios, teléfonos, correos electrónicos, direcciones, videos, presentaciones, documentos, audios, y demás que sea necesario para la búsqueda de información del asesor de servicio. LA ENTIDAD podrá solicitar la incorporación de diversos temas de información relaciona la Plataforma MAC, la cual EL CONTRATISTA tendrá hasta 3 días hábiles para incorporar la información a partir de la solicitud de la entidad, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES

Este sistema debe ser actualizado y alimentado constantemente, pues será el medio principal por el cual los asesores de servicio buscarán la información para brindarla al ciudadano. El sistema de almacenamiento deberá estar habilitado para todo el personal relacionado al Centro de atención ALO MAC, EL CONTRATISTA deberá facilitar el enlace y permisos a LA ENTIDAD para el acceso al sistema de almacenamiento.

Sistema de Almacenamiento de Información para LA ENTIDAD

EL CONTRATISTA deberá proporcionar una cuenta OneDrive con capacidad mínima de un terabyte (1TB), que podrá expendirse de acuerdo con la información que se suba, a la ENTIDAD. En este aplicativo se almacenará toda la información de manera ordenada y enumerada concerniente al Centro de Atención de ALO MAC, información como: grabaciones, cartas enviadas, cargos, entregables, evaluaciones, base de datos, grabaciones de capacitación, grabaciones de refuerzos, reuniones, reportes, entregables, informes, toda la información que LA ENTIDAD considere pertinente y se mantendrá almacenada hasta un año después de culminado el contrato, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES

Sistema de Monitoreo:

Sistema de monitoreo del servicio de atención ALO MAC

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema monitoreo, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación.

Con la finalidad de hacer un seguimiento adecuado por parte de la supervisión y coordinación del centro de atención ALO MAC y al profesional designado por LA ENTIDAD, EL CONTRATISTA debe implementar y ejecutar sistemas de monitoreo en versión que permitan:

- Facilidad para visualizar panel de colas de cada canal de atención de ALO MAC de acuerdo a la opción marcada por el ciudadano.
- Facilidad para visualizar de control donde se mostrará a todos los asesores conectados y sus respectivos estados de conexión
- Facilidad para remotear la PC del asesor de servicio (sin que el asesor de servicio se percate)
- Facilidad para escuchar las llamadas en tiempo real del asesor y el ciudadano
- Facilidad para monitorear las conversaciones de los canales digitales entre el asesor de servicio y el ciudadano
- Facilidad de verificar los puestos ocupados por los asesores de servicio

EL CONTRATISTA deberá facilitar a LA ENTIDAD los accesos a los sistemas mencionados en el presente término de referencia en la fase pre operativa el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación en el acta de culminación de la fase pre operativa u otro aquello que se implemente durante la fase operativa EL CONTRATISTA deberá generar los permisos necesarios para la para el acceso de LA ENTIDAD en un plazo no mayor a 10 días calendario desde el funcionamiento del sistema, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

EL CONTRATISTA debe brindar facilidades a LA ENTIDAD para realizar labores de auditorías de control y visitas inopinadas a fin de asegurar y comprobar el cumplimiento de los requisitos solicitados en recursos y equipamiento del servicio las cuales se ejecutarán cuando LA ENTIDAD lo considere pertinente de manera presencial o remota cuando lo considere pertinente. Además, se incluye que LA ENTIDAD podrá realizar grabaciones y/o toma de fotografías dentro de las instalaciones de EL CONTRATISTA y a los asesores de servicio por lo cual deberá brindar las facilidades necesarias, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

LA ENTIDAD podrá solicitar a EL CONTRATISTA reuniones presenciales cuando lo crea pertinente, en esta reunión deberá estar presente de forma obligatoria el jefe de operaciones y supervisor. Entre los temas más importantes a tratar en las reuniones será los resultados de la operación del centro de atención ALO MAC, entre otros temas que LA ENTIDAD defina. EL CONTRATISTA no podrá posponer las reuniones por más de 3 días calendario de solicitada la reunión, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES

Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema monitoreo de comunicaciones, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación en el acta de culminación de la fase pre operativa.

El monitor de Calidad deberá realizar el control y monitoreo de la atención de las comunicaciones de cada uno de los asesores de servicio a fin de cubrir los estándares de calidad del servicio en su sistema de gestión de la calidad, como el cumplimiento de los protocolos, información brindada, procedimientos establecidos, entre otros,

Este sistema de evaluación de comunicaciones debe estar basado en la norma y metodología COPC (Customer Operation Performance Center).

EL CONTRATISTA debe crear una ficha de calidad de acuerdo a las comunicaciones recibidas que permitan evaluar de manera imparcial y aleatoria a los asesores de los diferentes canales de atención, cada asesor de servicio será evaluado por lo menos 8 veces al mes, esta cantidad puede variar de acuerdo a la solicitud mediante correo electrónico de EL CONTRATISTA y ser aprobado por LA ENTIDAD. Asimismo, LA ENTIDAD podrá evaluar la cantidad de monitoreos de acuerdo a los resultados durante la fase operativa.

El sistema de monitoreo debe estar basado en web, de fácil uso e intuitivo para los usuarios

De ser necesario LA ENTIDAD y/o EL CONTRATISTA solicitará que los supervisores también realicen evaluaciones de sus asesores de servicio asignados.

La ficha de evaluación de calidad deberá contener como temas propuestos los siguientes:

- Protocolo de atención
- Amabilidad, cordialidad y respeto

- Comunicación verbal
- Información facilitada
- Claridad de la orientación
- Personalización de la atención
- Rapidez en brindar la respuesta
- Procedimientos de atención
- Tipificación y registro de la consulta
- Traslado a encuesta

Este sistema debe mostrar el resultado final de la evaluación por cada asesor del servicio ALO MAC, según los porcentajes asignados para cada criterio, detallando el registro de las observaciones identificadas por el monitor de calidad.

La información de este sistema debe ser exportable a formato Excel.

Este sistema debe tener usuario administrador para la estructura del servicio ALO MAC incluido LA ENTIDAD y usuario asesor para el asesor de servicio quien podrá realizar el seguimiento a sus resultados del monitoreo.

Asimismo, este sistema emitirá reportes de los resultados obtenidos por cada asesor de servicio y en general.

Las evaluaciones deben ser en todos los canales de atención disponibles en el servicio ALO MAC, la ficha de calidad será ajustada a cada canal de atención.

De no cumplir los objetivos establecidos en norma COPC por dos meses consecutivos LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

Asimismo, LA ENTIDAD a efectos de verificar la eficiencia del servicio, la SSCS designará al profesional encargado de realizar comunicaciones a cualquiera de los canales de atención de ALO MAC en la modalidad de incógnito, las condiciones para realizar este seguimiento serán las siguientes:

- Solo se hará esta acción en 4 meses de los 36 de la fase operativa, pudiendo ser cualquiera de los meses, sin especificar.
- los meses que se ejecute esta acción, el profesional designado realizará 5 comunicaciones
- Se enviará al monitor de calidad los números telefónicos, usuarios por el cual se realizó la comunicación
- El monitor de calidad evaluará la llamada de acuerdo a la ficha de calidad
- De evidenciar 3 de 5 comunicaciones con errores de acuerdo a la metodología COPC, LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES

Además, el ciudadano tiene la posibilidad de registrar su reclamo vía libro de reclamo digital de la plataforma virtual de gob.pe. Por cada reclamo ingresado, corroborado y aceptado por LA ENTIDAD y donde se evidencie la responsabilidad del asesor de servicio en la comunicación LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES

En los casos de reclamos a través de este sistema LA ENTIDAD solicitará informe de descargo, EL CONTRATISTA deberá responder en el plazo máximo de 3 días calendario.

Sistema Tablero de indicadores

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de tablero de indicadores, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación en el acta de culminación de la fase pre operativa.

EL CONTRATISTA deberá diseñar, implementar y ejecutar un tablero de indicadores en versión web el cual debe ser usado por EL CONTRATISTA y LA ENTIDAD, el tablero de indicadores debe contemplar las siguientes características:

- El tablero de indicadores debe estar basado en web, de fácil uso e intuitivo para los usuarios
- Mostrar información en tiempo real los resultados más relevantes del servicio de atención ALO MAC (La información a mostrar en el tablero de control será coordinada con la ENTIDAD)
- Mostrar información de los resultados históricos más relevantes del servicio de atención ALO MAC (La información a mostrar en el tablero de control será coordinada con la ENTIDAD)
- Debe tener facilidad de exportar la información en Excel y/o PDF
- EL CONTRATISTA deberá proporcionar las credenciales para el acceso al tablero de indicadores

Sistema de auditorías automáticas

EL CONTRATISTA debe implementar un sistema de auditorías automáticas, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación en el acta de culminación de la fase pre operativa.

Las interacciones que se producen con el ciudadano son la fuente de información más importante. EL CONTRATISTA deberá brindar el servicio de auditorías automáticas para el canal telefónico y el canal digital siendo empleando speech analytics y text analytics, de manera correspondiente, sistema automático de captación masiva de datos, estructurando y analizando la información obtenida de las interacciones con los ciudadanos a partir de las propias comunicaciones del ciudadano, clasificando, ordenando, interpretando los datos y generando informes como resultado del tratamiento de esta información. De esta manera la información extraída de las interacciones se transformará en inteligencia dirigida, identificando tendencias en comportamiento/necesidades de los ciudadanos, causas subyacentes de éxito y error en la interacción, así como el desempeño de los asesores del servicio.

Este servicio se deberá realizar de forma semestral considerando una muestra del 15% de las grabaciones del periodo que se defina para el análisis.

El servicio deberá contar con las siguientes etapas:

- 1) Definir los objetivos del análisis; aspectos donde se requiera poner foco de acción.
- 2) Definir criterios de análisis; incluyendo categorías, y términos con base en la alta frecuencia relativa de los mismos y al propio contexto de la conversación.
- 3) Analizar las llamadas con el fin de encontrar patrones que definan el comportamiento y necesidades de los ciudadanos, de modo que aporten información para tomar decisiones.
- 4) Gestión de todos los metadatos e información del cliente que pueda vincularse a la grabación.
- 5) Entrega de informe que incluya propuestas para mejorar el servicio, describiendo situaciones específicas que beneficien o perjudiquen la calidad de atención al ciudadano, incluyendo el desempeño de los asesores.

El informe deberá tener información respecto a: Motivos de llamadas, causas raíz insatisfacción, solución, gestión del tiempo en la atención.

23. REPORTES:

EL CONTRATISTA debe implementar reportes, el cual debe ser presentado a LA ENTIDAD para la aprobación en el acta de culminación de la fase pre operativa.

Todos los reportes por mencionar en este apartado EL CONTRATISTA deberá presentar a LA ENTIDAD la customización visual de dichos reportes para la aprobación en el acta de culminación de la fase pre operativa. EL CONTRATISTA los presentará en programas de Microsoft Office como por ejemplo: Word, PowerPoint, y/o Excel, en caso EL CONTRATISTA tenga una mejor propuesta será analizada y aprobada por LA ENTIDAD en el acta de culminación de la fase pre operativa.

Las bases de datos utilizada para realizar los reportes deben ser cargadas ("subidas") en el OneDrive facilitado por EL CONTRATISTA. LA ENTIDAD solicitará los reportes de acuerdo con la información que capturen los diferentes sistemas. Asimismo, durante la fase operativa, LA ENTIDAD podrá solicitar modificaciones a dichos reportes y estos deben ser atendidos por EL CONTRATISTA en un plazo no mayor de 5 días calendario, caso contrario LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

Reportes de Canales de atención

EL CONTRATISTA, con los datos obtenidos de los diferentes canales de atención realizará los diversos reportes el cual podrá ser por intervalos de horarios, diarios, quincenales, mensuales, trimestrales y anuales u otro intervalo que LA ENTIDAD considere.

El envío de estos reportes debe ser de manera diaria de lunes a domingo (inclusive días feriado).

El envío de reportes deberá realizarse en el intervalo de 8am a 11am. LA ENTIDAD trasladará un modelo guía de envío de reportes, el cual podrá servir de referencia. La periodicidad de estos reportes será en un principio diario, mensual y anual. LA ENTIDAD podrá solicitar en cualquier otro rango de tiempo durante la fase operativa.

A continuación, se detalla lo mínimo requerido en los reportes (estadísticas):

Estadísticas de IVR

Adicionalmente, el IVR al poseer varios niveles de menús y submenús tiene estadísticas que informan acerca de las consultas que se han realizado identificando:

- Número de llamadas por IVR. Por hora/día, las que debe ser contrastadas con el mismo rango horario de otros días para determinar la tendencia de la demanda por periodos de tiempo.
- Total de minutos de IVR. Por hora/día.
- Número total de llamadas de IVR Por hora/día
- Número de llamadas por motivo de consulta

- Porcentaje de cada uno de los motivos de consulta
- Consultas realizadas en el IVR, por número, fecha, cantidad de ingresos de DNI
- Otros indicadores / información que se requieran

Estadísticas telefónicas (llamadas entrantes)

- Número de llamadas por agente.
- Total de minutos de agente.
- Llamadas recibidas
- Llamadas atendidas (total y porcentaje)
- Llamadas atendidas antes de los NN segundos (total y porcentaje)
- Llamadas Abandonadas (total y porcentaje)
- Nivel de servicio menor a NN segundos de espera (total y porcentaje)
- Nivel de atención (total y porcentaje)
- Tiempo medio de operación (total y por horas)
- Tiempo medio de espera (total y por horas)
- Tiempo medio de atención (total y por horas)
- Cantidad de números telefónicos (respectivamente identificados) que realizan dos o más llamadas en un mismo día.
- Llamadas de salida
- Esto será aplicado por cada opción del IVR
- Otros indicadores / información que se requieran

Estadísticas telefónicas (llamadas de salida)

- Número de llamadas por agente.
- Total de minutos de agente.
- Cantidad de llamadas realizadas
- Cantidad de minutos utilizados
- Cantidad de contactos efectivos y no efectivos
- Otros indicadores / información que se requieran

Estadísticas de atención chat

- Se realizará los reportes en base a todas las conversaciones entrantes de:
- Número de conversaciones ingresadas.
- Número de conversaciones por agente.
- Total, de minutos de agente.
- Individualizado por agente.
- Conversaciones recibidas
- Conversaciones atendidas (total y porcentaje)
- Conversaciones atendidas antes de los NN segundos (total y porcentaje)
- Conversaciones Abandonadas (total y porcentaje)
- Nivel de servicio menor a NN segundos de espera (total y porcentaje)
- Nivel de atención (total y porcentaje)
- Tiempo medio de operación (total y por horas)
- Tiempo medio de espera (total y por horas)
- Tiempo medio de atención (total y por horas)
- Otros indicadores / información que se requieran

Estadísticas de atención correo electrónico

- Número de correos ingresados.
- Número de correos por agente.
- Total de minutos de agente.
- Individualizado por agente.
- Correos atendidos (total y porcentaje)
- Conversaciones atendidas antes de los NN segundos (total y porcentaje)
- Conversaciones Abandonadas (total y porcentaje)
- Nivel de servicio menor a NN segundos de espera (total y porcentaje)
- Nivel de atención (total y porcentaje)
- Tiempo medio de operación (total y por horas)
- Tiempo medio de espera (total y por horas)
- Tiempo medio de atención (total y por horas)
- Otros indicadores / información que se requieran

Estadísticas de atención WhatsApp

- Número de conversaciones por agente.
- Total de minutos de agente.
- Individualizado por agente.
- Conversaciones recibidas
- Conversaciones atendidas (total y porcentaje)
- Conversaciones atendidas antes de los NN segundos (total y porcentaje)
- Conversaciones abandonadas (total y porcentaje)
- Nivel de servicio menor a NN segundos de espera (total y porcentaje)
- Nivel de atención (total y porcentaje)
- Tiempo medio de operación (total y por horas)
- Tiempo medio de espera (total y por horas)
- Tiempo medio de atención (total y por horas)
- Cantidad de números telefónicos (respectivamente identificados) que realizan dos o más llamadas en un mismo día.
- Otros indicadores / información que se requieran

Estadísticas de atención de redes sociales – Facebook / X (Twitter) / Instagram

- Cantidad de reacciones, interacciones y/o menciones de las publicaciones
- Análisis de las reacciones, interacciones y/o menciones de las publicaciones
- Estadística de las menciones positivas o negativas a las publicaciones
- Cantidad de seguidores
- Número de conversaciones ingresadas.
- Número de conversaciones por agente.
- Total de minutos de agente
- Individualizado por agente.
- Número de conversaciones atendidas (total y porcentaje)
- Número de conversaciones atendidas antes de los NN segundos (total y porcentaje)
- Número de conversaciones abandonadas (total y porcentaje)
- Nivel de servicio menor a NN segundos de espera (total y porcentaje)
- Nivel de atención (total y porcentaje)
- Tiempo medio de operación (total y por horas)
- Tiempo medio de espera (total y por horas)
- Tiempo medio de atención (total y por horas)
- Otros indicadores / información que se requieran

Estadísticas de registro de las atenciones de todos los canales

- Entidades más consultadas (Total y por cada Centro MAC)
- Trámites más consultados (Total y por cada Centro MAC)
- Análisis de consultas más frecuentes de los ciudadanos (Total y por cada Centro MAC)
- También deberán ser mostradas como gráficas.
- Ranking a nivel de orientación (entidades, trámites y servicios más demandados)
- Otros indicadores / información que se requieran

Estadísticas de agente

El sistema de estadísticas discriminará y evaluará el número de llamadas de la siguiente manera (aclarando que cualquier otro indicador puede ser anexado sin ningún inconveniente):

- Total de llamadas entrantes en cola
- Número de comunicaciones atendidas
- Número de comunicaciones perdidas
- Número de comunicaciones abandonadas
- Número de comunicaciones de salida
- Cantidad de comunicaciones atendidas por agente
- Tiempo medio de operación por agente
- Tiempo medio de espera por agente
- Tiempo medio de atención por agente
- Otros indicadores / información que se requieran

Estadísticas de buzón de voz

- Cantidad de comunicaciones en el buzón de voz

- Cantidad de comunicaciones efectivas
- Cantidad de comunicaciones atendidas antes de lo NN minutos
- TMO de atenciones
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de citas

- Cantidad de citas generadas
- Cantidad de citas registradas por asesor
- Cantidad de citas por entidades
- Cantidad de citas por servicio
- Cantidad de citas por rango horario
- Base de datos de citados día a día
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de Rotación

- Presentar la rotación de manera mensual y anual
- Cantidad de personas que inician el mes versus cantidad de personas que se retiran
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de Ausentismo

- Cantidad de días faltas del personal que se indique durante la fase operativa
- Cantidad de días/minutos tardanzas del personal que se indique durante la fase operativa
- Cantidad de días descanso médico del personal que se indique durante la fase operativa
- Cantidad de días /horas de permisos del personal que se indique durante la fase operativa
- Reporte de días vacaciones del personal que se indique durante la fase operativa
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de Personal Activo y Cesado

- Tener base de datos de todo el personal este activo o inactivo (cesado, vacaciones, otros)
- El modelo puede ser facilitado por LA ENTIDAD
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de incidencias del servicio y por parte de proveedor

- EL CONTRATISTA deberá recolectar la información de las diferentes entidades y servicios de los Centros MAC habilitados y operativos diariamente para trasladar a los asesores de servicio y se brinde la información correcta. LA ENTIDAD facilitará un modelo y EL CONTRATISTA deberá mejorar.
- Se deberá realizar análisis y cuadros informativos de la información que se recolecte.
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de cortes de información

- EL CONTRATISTA deberá enviar vía correo electrónico (o subir en el OneDrive) los cortes de las atenciones de todos los canales durante el día de lunes a domingo (incluidos feriados) en los siguientes horarios: 10:30am 12:30 14:30 16:30 y 18:30 y 20:30 horas conteniendo la información de media hora antes
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de programación de turnos

- Cada viernes de la semana se subirá en el OneDrive el reporte y/o información de la programación de turnos de todo el personal o el que LA ENTIDAD indique
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de la proyección de comunicaciones a atender.

- En la última semana de cada mes, ELCONTRATISTA deberá subir la información en el OneDrive de la proyección de la demanda de todos los canales de atención, niveles, TMO, u otro indicador que LA ENTIDAD solicite.
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de las Encuestas de satisfacción

- EL CONTRATISTA deberá elaborar un reporte de los resultados de encuesta por cada canal de atención,
- Se realizará los reportes en base a las encuestas completadas por el ciudadano, diferenciando por canal encuestado y realizando un análisis general.
- Cantidad e índice de encuestas completadas (Por cada canal y en general)

- Cantidad e índice de encuestas no completadas (Por cada canal y general)
- Índice de satisfacción /neutro / insatisfacción – Promotor – Detractor – Neutro
- Análisis de resultados de las encuestas
- Análisis de encuesta por asesor en relación al resultado obtenido en las evaluaciones de monitoreo.
- Ranking de satisfacción por canal de atención
- Resultado de la encuesta por asesor (de mayor a menor satisfacción)
- Fecha y hora en qué se realizaron las cuentas
- Resultados por preguntas de las encuestas
- Entidades con mayor porcentaje de satisfacción
- Usar metodología NPS
- Formará parte de los entregables
- Deberá definirse los objetivos
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de calidad

- EL CONTRATISTA deberá elaborar un reporte de los resultados de las evaluaciones de calidad
- Resultados obtenidos por cada canal
- Resultados obtenidos por cada asesor
- Resultados obtenidos por semana
- Resultados obtenidos por mes
- Evolución de los asesores de los últimos tres meses
- Errores mas frecuentes
- Resultado por criterios
- Graficas de resultados
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de formación

- EL CONTRATISTA deberá elaborar un reporte de los resultados de la formaciones iniciales y continuas
- Notas de exámenes
- Plan de formación mensual
- Reporte de capacitaciones realizadas
- Entrega de malla curricular
- Entrega de Manual de formación
- Otros indicadores / información que se requieran

Reporte de supervisión

- Reporte de las opciones de mejora mensual
- Reporte de los resultados de indicadores la gestión
- Resultados operativos por cada asesor
- Otros indicadores / información que se requieran

Reportes adicionales solicitados por LA ENTIDAD

EL CONTRATISTA deberá presentar en los entregables, el reporte mensual, los reportes de atenciones por cada canal de atención del ALOMAC y el formato de base de datos el cual incluye: Fecha, cantidad de atenciones, tiempo de espera, tiempo de atención, estado tipo de servicio, entidad, entre otros solicitados por LA ENTIDAD.

LA ENTIDAD podrá solicitar en cualquier momento de la fase operativa el llenado de formatos de acuerdo con las bases de datos de EL CONTRATISTA. EL contratista deberá entregarlos en un plazo máximo de 5 días calendario de solicitado por la entidad.

EL CONTRATISTA deberá dar acceso a los servidores en la cual se aloje la información de atenciones y registros de todos los canales de atención relacionados al centro de atención ALO MAC. LA ENTIDAD podrá extraer la información para trasladarla a su DASHBOARD.

Informes semestrales y anuales

EL CONTRATISTA deberá presentar de manera en los meses de julio un informe semestral de lo ocurrido de enero a junio del año en curso, y el mes de enero un informe con la información de enero a diciembre del año anterior. EL CONTRATISTA deberá diseñar un informe y presentación modelo y este será aprobado por LA ENTIDAD, es importante aclarar que este modelo de informe y presentación debe ser perfeccionado constantemente en caso lo amerite o lo solicite

LA ENTIDAD. LA ENTIDAD solicitará a EL CONTRATISTA la incorporación, modificación, retiro de información para el entregable

24. PLAN DE CONTINGENCIA

EL CONTRATISTA deberá asegurar la continuidad de la operación del servicio, en caso de sufrir alguna eventualidad, deberá contar con un Plan de Contingencia.

Se entiende por plan de contingencia al conjunto de acciones a realizar, ante eventos controlables y no controlables que faciliten y/o guíen a poner en práctica una solución alterna que permita restituir rápidamente los servicios brindados, sin que ello implique la alteración normal de los servicios, incluyendo situaciones de atención en forma remota.

Toda la información, documentos u otros que utilice EL CONTRATISTA para el desarrollo del servicio son propiedad de la entidad y su uso deberá efectuarse en estricto cumplimiento de las directivas que sobre el particular dicte la ENTIDAD. Por ningún motivo EL CONTRATISTA podrá hacer uso de dicho material para actividades diferentes a las especificadas en el presente documento o las especificadas en el contrato. Además, Toda la información, documentos, funcionalidad de aplicativos y todo aquello relacionado al Centro de Atención ALO MAC será propiedad de LA ENTIDAD y podrá ser solicitada en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

Mantener la confidencialidad de toda información que sea producto de la prestación del servicio o esté relacionada al servicio ALO MAC, no pudiendo ser utilizada para fines diferentes a la actividad desarrollada en nombre de LA ENTIDAD.

EL CONTRATISTA deberá presentar durante la "Fase pre – operativa", un Plan de contingencia (Inicial) el cual deberá tener una actualización anual durante la "fase operativa"; y un plan de pruebas, que deberá ser ejecutado una vez al año las pruebas operativas.

EL CONTRATISTA deberá presentar el plan de contingencia, el plan de pruebas y el cronograma de ejecución del plan pruebas. En relación con el cronograma de ejecución del plan pruebas, EL CONTRATISTA deberá elaborar este cronograma siendo ejecutado 3 veces al año con diferentes temas de contingencia. Los requerimientos mencionados serán aprobados por LA ENTIDAD en el acta de culminación de la fase pre operativa. Tener en cuenta que deberá contener como mínimo, objetivo, lugar y fecha, actividades detalladas que se ejecutaran durante las pruebas, puntos de validación, cronograma, responsable de la ejecución, criterios de validación, estado de las actividades, observaciones de las mismas, entre otras. El resultado obtenido deberá ser remitido a LA ENTIDAD vía mesa de partes virtual.

El plan de contingencias deberá abarcar como mínimo los siguientes escenarios:

- Inmovilización nacional
- Corte de fluido eléctrico
- Corte de servicio de internet
- Desastres naturales
- Problemas tecnológicos
- Falta de asesores telefónicos

Dentro de las acciones de plan de contingencia relacionado a inmovilización nacional o desastres naturales, la entidad debe prever que el 30% de la gestión deberá ser remota y activarse en un plazo no mayor de 5 días hábiles y solo con canales de WhatsApp y llamadas telefónicas. La facturación será en relación a los puestos de atención operativos, en este caso no aplicará penalidad por incumplimiento de puestos. En caso de excederse en la cantidad de días para implantación remota, LA ENTIDAD podrá aplicar penalidades en caso lo considere pertinente, de acuerdo con la tabla indicada en el numeral OTRAS PENALIDADES.

El plan de contingencia debe permitir restablecer el servicio en un tiempo máximo de 30 minutos desde el momento en que ocurrió la incidencia. En el caso que el restablecimiento del servicio se prolongue por más de 30 minutos, EL CONTRATISTA deberá demostrar que la incidencia no es por la ocurrencia de fallas atribuibles a su responsabilidad de brindar el servicio

25. FACTURACIÓN

En el caso que el inicio de la prestación del servicio no coincida con el primer día de algún mes calendario. Se tendrá en cuenta lo siguiente:

Primera facturación de la fase operativa: Contado desde el primer día de la fase operativa y hasta culminar el mes calendario en curso, en ese momento.

Segunda facturación de la fase operativa y en adelante: El ciclo de facturación iniciará el primer día calendario y finalizará el último día calendario del mes en curso que se brinde el servicio.

26. ENTREGABLE PARA CONFORMIDAD

Entregables de la Fase Operativa

El plazo para realizar la entrega de la documentación de los entregables en la fase operativa será de cinco (5) días calendario, los cuales serán contabilizados a partir del día siguiente de culminado el período mensual. LA ENTIDAD entregará un modelo de informe que será perfeccionado por EL CONTRATISTA quien deberá rediseñar un informe, presentación modelo este será aprobado por LA ENTIDAD es importante aclarar que este modelo de informe y presentación debe ser perfeccionado constantemente en caso lo amerite o lo solicite LA ENTIDAD. LA ENTIDAD solicitará a EL CONTRATISTA la incorporación, modificación, retiro de información para el entregable

EL CONTRATISTA debe presentar los siguientes documentos teniendo en cuenta que, el informe será elaborado en WORD, convertido y enviado en formato PDF y la presentación de informe elaborado en PowerPoint, convertido y enviado en formato PDF ambos por mesa de partes digital. Este documento será el resumen del informe presentado. En formato PDF:

- **Resultados operativos**
- **Resultados de Calidad**
- **Resultados de Formación**
- **Resultado de Indicadores por Asesores** (incluir rotación, asistencias y puntualidad, indicadores operativos, tipificación, adherencia, conexión, entre otros)
- **Resultado de Encuestas** (encuestas de cada canal, cada uno de los asesores, por entidad que se cuente con alianzas estratégicas)
- **Comprobantes de pago del personal (Asesores de servicio)**
Copia de las boletas de pago del mes anterior, de todos los trabajadores destacados a la Entidad, así como la respectiva copia del documento de depósito bancario que acredite el pago
- **Acta de Reunión**
EL CONTRATISTA deberá presentar un informe en formato PDF y con firma de los participantes de la reunión, de corresponder.

27. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Teniendo conocimiento que el desarrollo de la ejecución contractual que desempeñe EL CONTRATISTA influirá directamente en la percepción del público objetivo, y por ende en la conformación de la nueva imagen institucional del Servicio Aló MAC, por ende, LA ENTIDAD ha definido como materia de este procedimiento de contratación, acuerdos de niveles de servicio que permitirán medir los resultados obtenidos con la contratación.

Se debe tener en cuenta que ante un incremento no programado y descontrolado de cualquiera de los canales de atención que supere en promedio simple total del 10% de las comunicaciones mencionadas en el numeral 10 del presente término de referencia y que no sea responsabilidad o incumplimiento de ningún aspecto de EL CONTRATISTA, este no podrá ser penalizado durante el mes de ocurrido el hecho.

Por motivo descontrolado y no programado de las comunicaciones EL CONTRATISTA, podrá solicitar la modificación de indicadores, formulas y/u objetivos mediante un informe técnico sustentaría. Esta petición será evaluada por el ENTIDAD.

La ejecución y los resultados contemplados en la matriz de niveles de servicio son entera responsabilidad de EL CONTRATISTA, debiendo ejecutar de manera oportuna y diligentemente todas las actividades que correspondan bajo su cuenta y riesgo.

Cuadro de Acuerdos de Niveles de Servicio

ANS	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	OBJETIVO	PERIODICIDAD
Nivel de Atención Llamadas recibidas	Llamadas atendidas sobre la cantidad de llamadas ingresadas	Llamadas atendidas / llamadas recibidas	%	65%	Mensual

Nivel de Servicio Buzón de voz	Tiempo máximo para responder una solicitud vía buzón de voz por parte del asesor de 37raVés37o.	Buzones atendidos antes de las 2 horas / los buzones recibidos (<i>buzones se deben responder entre las 08:00 a 10:00 horas</i>)	%	95%	Mensual
Nivel de Servicio Correo Electrónico	Tiempo máximo para responder un correo electrónico por parte del asesor de servicio.	Correos atendidos antes de las 2 horas / los correos recibidos	%	95%	Mensual
Nivel de Servicio WhatsApp	Tiempo máximo para responder un correo electrónico por parte del asesor de servicio.	Mensajes atendidos antes de los 3 minutos / los mensajes recibidos	%	65%	Mensual
Nivel de Servicio Facebook, X (Twitter) e Instagram	Tiempo máximo para responder una comunicación por parte del asesor de servicio	Mensajes atendidos antes de los 20 minutos / los mensajes recibidos	%	60%	Mensual

V. REGLAMENTOS TÉCNICOS, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS

El CONTRATISTA deberá cumplir con las normas legales del Perú aplicables a las actividades que desarrolle, que incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas de ser el caso como:

- Ley N° 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo.
- D.S N° 005-2012-TR. Reglamento de seguridad y salud en el trabajo.
- R.M. N° 375-2008-TR. Norma básica de ergonomía y procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico.
- Ley N° 27314 Ley general de residuos sólidos.
- Decreto Supremo N° 057-2004-PCM Reglamento de la ley general de residuos sólidos.
- Norma técnica peruana 900.058.2005, código de colores para los dispositivos de almacenamiento de residuos, aprobada por Resolución Directoral N° 003-2019-INACAL/DN
- D.S. N° 009-2009-MINAM, Medidas de eco eficiencia para el sector público.
- Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- D.S. N° 003-2013-JUS, Reglamento Ley N° 29733 Ley de protección de datos personales.
- Decreto Legislativo N° 1203 – Sistema Único de Trámites
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM Libro de Reclamaciones
- Decreto supremo N° 103-2022-PCM, Política Nacional de Modernización en la gestión pública al 2023
- Decreto legislativo N° 1211 aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 090-2019-PCM y sus modificatorias.

VI. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

B	CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL
B.1	EQUIPAMIENTO ESTRATÉGICO
	<p><u>Requisitos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Sistema de administración de Redes sociales Sistema de monitoreo del servicio de Comunicaciones Sistema Tablero de indicadores Sistema de administración de registro de atenciones (CRM OMNICAL) <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad del equipamiento estratégico requerido.</p> <p>Importante</p> <p><i>En el caso que el postor sea un consorcio los documentos de acreditación de este requisito pueden estar a nombre del consorcio o de uno de sus integrantes.</i></p>

B.3	CALIFICACIONES DEL PERSONAL CLAVE
B.3.1	FORMACIÓN ACADÉMICA
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>A) Un (01) Jefe de Operaciones: Título profesional y/o Bachiller universitario en cualquiera de las siguientes carreras y a fines a la profesión: Ingeniería, Administración, Economía, Derecho, Psicología, Contabilidad, Sociología, Ciencias Políticas, Comunicaciones, Ciencia de la comunicación, Telecomunicaciones, Marketing, Comunicación Social, Ciencias de la computación, Finanzas, Educación, Turismo, Comercio, Negocios, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería de Sistemas y Cómputo.</p> <p>B) Un (01) Supervisor de Operaciones: Bachiller universitario en adelante en cualquiera de las siguientes carreras y a fines a la profesión: Ingeniería, Administración, Economía, Derecho, Psicología, Contabilidad, Sociología, Ciencias Políticas, Comunicaciones, Telecomunicaciones, Marketing, Comunicación Social, Ciencias de la computación, Finanzas, Educación, Turismo, ciencias de la comunicación, Ingeniería de Computación y Sistemas, Ingeniería de Sistemas y Cómputo.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>El Título profesional o Bachiller será verificado por el comité de selección en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU a través del siguiente link: https://enlinea.sunedu.gob.pe/ // o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : http://www.titulosinstitutos.pe/, según corresponda.</p> <p>En caso Título profesional o Bachiller no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.</p>
B.3.2	CAPACITACIÓN
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>A) 40 (cuarenta) horas lectivas, en Diplomados o Programas de Especialización en Administración o Gestión de operaciones o Gestión de Proyectos del personal clave requerido como Jefe de Operaciones-</p> <p>B) 40 (cuarenta) horas lectivas, en Curso y/o taller y/o diplomado y/o Especialización en Atención al Cliente del personal clave requerido como Supervisor de Operaciones.</p> <p><u>Acreditación:</u></p> <p>Se acreditará con copia simple de certificados o constancia u otro documento que acredite la capacitación.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante</p> <p><i>Se podrá acreditar la capacitación mediante certificados de estudios de postgrado, considerando que cada crédito del curso que acredita la capacitación equivale a dieciséis horas lectivas, según la normativa de la materia.</i></p> </div>
B.4	EXPERIENCIA DEL PERSONAL CLAVE
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>A) 03 años en puestos de jefe o cargos gerenciales de centros de atención telefónica o call center del personal clave requerido como Jefe de Operaciones.</p> <p>B) 03 años en puestos de supervisor o monitor de centros de atención telefónica o call center del personal clave requerido como Jefe de Operaciones.</p> <p><u>De presentarse experiencia ejecutada paralelamente (traslape), para el cómputo del tiempo de dicha experiencia sólo se considerará una vez el periodo traslapado.</u></p> <p><u>Acreditación:</u></p>

	<p>La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los documentos que acreditan la experiencia deben incluir los nombres y apellidos del personal clave, el cargo desempeñado, el plazo de la prestación indicando el día, mes y año de inicio y culminación, el nombre de la Entidad u organización que emite el documento, la fecha de emisión y nombres y apellidos de quien suscribe el documento. • En caso los documentos para acreditar la experiencia establezcan el plazo de la experiencia adquirida por el personal clave en meses sin especificar los días se debe considerar el mes completo. • Se considerará aquella experiencia que no tenga una antigüedad mayor a veinticinco (25) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas. • Al calificar la experiencia del personal, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del cargo o puesto no coincida literalmente con aquella prevista en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que realizó el personal corresponden con la función propia del cargo o puesto requerido en las bases. </div>	
C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD	
	<p><u>Requisitos:</u></p> <p>El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 10,000,000.00 (diez millones de soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> A) Servicio de Contact Center para el sector público y/o privado. B) Servicio de Call Center para el sector público y/o privado. C) Servicio de atención telefónica para el sector público y/o privado. <p><u>Acreditación:</u></p> <p>La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago¹, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe</p>	

¹ Cabe precisar que, de acuerdo con la **Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado**:

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”

(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

	<p>acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.</p> <p>Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.</p> <p>Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.</p> <p>Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo N° 9.</p> <p>Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo N° 8 referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <div data-bbox="300 1323 1356 1688" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Importante</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.</i> • <i>En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado".</i> </div>	
VII. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN		
<p>Lugar 01 – Lugar de Ejecución del servicio: El personal y sus actividades relacionas y/o involucradas al Centro de Atención ALO MAC, deberán desarrollarse de manera presencial en las instalaciones de EL CONTRATISTA.</p>		
<p>Lugar 02 – Entrega de solicitudes o documentos: Los entregables serán entregados mediante carta simple (dirigidos a la Subsecretaría de Calidad de Servicios) en Mesa de Partes de la Presidencia del Consejo de Ministros, ubicada en calle Schell 310-piso 07, Miraflores en horario de 09:00 am a 04:00pm, o a través de mesa de partes virtual http://mesapartesvirtual.pcm.gob.pe/ de la Presidencia del Consejo de Ministros. El comprobante de pago será dirigido a la Oficina de Abastecimiento.</p>		
<p>Plazo 01 – Fase pre operativa: Hasta 30 días calendarios contados a partir del día siguiente de firmado el contrato.</p>		

Plazo 02 – Ejecución del Servicio: la fase operativa será de 1095 días calendarios contados a partir del día siguiente de firmada el “acta de instalación” y correo de “solicitud de activación del servicio” remitido por parte del profesional de la SSCS responsable de la supervisión del servicio.

Plazo 03 – Entregable mensual del servicio: El plazo de presentación de cada entregable, será de hasta diez (10) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de culminado el mes del servicio

VIII. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

Para la validación de, las cotizaciones deberán cumplir con la siguiente estructura de costos:

- a) Costo de la Fase pre-operativa, costo a suma alzada.
- b) Costo de la Fase Operativa, costo a precio unitario

Detalle de ofertas:

c) Costo de la Fase Instalación, costo a suma alzada.	
Concepto	Precio total
Costo de fase pre-operativa del Servicio	
Monto total incluido IGV. S/.	

d) Costo de la Fase Operativa, costo a precio unitario			
Concepto	Cantidad (a)	Precio Unitario (b)	Costo © (c=a*b)
Costo de operación del servicio	Aproximado de 395, 532 horas posición operativa	[CONSIGNAR EL COSTO POR HORA EN SOLES].	
Monto del componente a precios unitarios			S/.

Monto total de la Oferta: a) + b)	S/.
-----------------------------------	-----

Horas estimadas en Fase Operativa:

- a) Mes 01 al 03: 25,632 horas posición operativa de atención.
- b) Mes 04 al 24: 229,068 horas posición operativa de atención.
- c) Mes 25 al 36: 140,832 horas posición operativa de atención.

Total 395,532 horas posición operativa de atención aproximado durante la ejecución del contrato.

IX. ENTREGABLES

EL CONTRATISTA podrá presentar los entregables mediante USB (si es presencial) o vía digital por mesa de partes virtual.

Entregables de la Fase pre operativa

Cantidad	Entregables	Plazo de Entrega
----------	-------------	------------------

Único Entregable	1. Informe de Fase-pre operativa, que incluye lo siguiente: a) Acuerdos de confidencialidad de información suscritos con el personal de EL CONTRATISTA b) Plan de contingencia y cronograma c) Plan de pruebas y conformidad de todos los sistemas d) Acta de aprobación del "Formato de informe ejecutivo mensual" e) Manual de funcionamiento ALO MAC f) Acta de Capacitación* g) Acta de Instalación del servicio ALO MAC* h) Acta de culminación de fase preoperativa i) Malla curricular / Plan y cronograma de capacitación j) Manual del operador k) Carpetas (legajo) del personal l) Protocolos y flujos de atención n) Árbol IVR en español y quechua o) Programación de turnos de los asesores de servicio para cumplir con todos los puestos operativos de atención. q) Árbol de tipificación (registro) s) Acta de Aceptación de la distribución de posiciones operativas de atención o redistribución de posiciones operativas de atención cumpliendo las horas diarias según término de referencia*	Hasta 30 días calendarios contados a partir del día siguiente de firmado el contrato.
---------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

(*) Las actas deberán ser firmadas por un personal de la SSCS y un personal del CONTRATISTA.

Entregables de fase operativa

Son aquellos que corresponden a los requisitos exigidos para la Fase Operativa del servicio, teniendo entre los principales entregables a los que se listan a continuación:

Cantidad	Entregables Mensuales	Plazo de Entrega
Entregable mensual: total 36 entregables.	Informe ejecutivo Mensual en formato PDF y Power Point de: Resultados operativos del mes ejecutado. Resultados Calidad Resultados formación Resultados de indicadores de asesores Resultado de Encuestas Informes de Incidencias Base de Datos, A partir del 2do al 36 vo mes de ejecución el PLAME mensual.	El plazo de presentación de cada entregable, será de hasta diez (10) días calendarios contabilizados a partir del día siguiente de culminado el mes del servicio

Nota: De existir observaciones en los productos, los plazos se regulan por lo dispuesto en el artículo 168 del D.S N° 344-2018, del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado mediante Ley N° 30225.

X. CONFORMIDAD

Las conformidades serán otorgadas por la Subsecretaría de Calidad de Servicios, a través de la firma en los formatos de conformidad, previo informe de conformidad del profesional encargado de supervisar el servicio ALO MAC designado por la SSCS.

XI. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en 36 pagos, cada pago periodo será el resultado del monto total del contractual entre 36.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del supervisor del servicio designado por la Subsecretaría de Calidad de Servicios (SSCS) emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- Comprobante de pago.
- Formato de conformidad.

Dicha documentación se debe presentar de forma virtual en la mesa de partes virtual de la PCM a través del Link <http://mesapartesvirtual.pcm.gob.pe/> o presencial a través de la mesa de partes Sede Miraflores ubicado en Calle Schell 310 Miraflores – Piso 7.

El pago se efectuará de acuerdo al siguiente detalle:

Pago en la fase pre-operativa

Cantidad de pagos	Concepto	% del pago (*)
Único pago.	a) Formato de Conformidad firmado por la SSCS. b) Entrega de comprobante de pago correspondiente.	100% del monto total de la fase pre-operativa.

Pago en la fase operativa

Cantidad de Pagos	Concepto	% del pago (*)
36 (treinta y seis) pagos	a) Formato de Conformidad del informe mensual firmado por SSCS. b) Entrega de comprobante de pago correspondiente.	Monto mensual = Costo de hora posición operativa de atención * cantidad de horas ejecutadas en el mes).

LA ENTIDAD debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días calendarios siguiente a la conformidad de los servicios o bienes, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en la orden de servicio o contrato para ello.

XII. PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto vigente}}{F \times \text{plazo vigente en días}}$$

Donde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días o;

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días.

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme el numeral 162.5 del artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

La penalidad por mora solo se aplicará al Plazo 01 y 02, no incluye la entrega de la documentación establecido en el “Plazo 03 – Entregable mensual del servicio”.

XII. OTRAS PENALIDADES

LA ENTIDAD aplicará otras penalidades, distintas a la penalidad por mora, cuando el contratista se encuentre inmerso en cualquiera de los siguientes supuestos:

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de Calculo	Procedimiento
1	No cumplir con el número total de puestos operativos de atención.	50.00 soles por cada puesto inoperativo.	Procedimiento Virtual: verificación a través del aplicativo de monitoreo. Procedimiento presencial: visita presencial inopinada al local del contratista y levantamiento fotográfico. En ambos procedimientos el profesional de la SSCS remitirá el informe de otras penalidades correspondiente.
2	CONTRATISTA no cumpla con presentar los reemplazos de Jefe de operaciones, supervisor, monitor, formador.	50.00 soles por día que no presente el reemplazo del personal mencionado.	Procedimiento presencial: visita presencial inopinada al local del contratista y levantamiento fotográfico. El profesional de la SSCS remitirá el informe de otras penalidades correspondiente.
3	LA ENTIDAD, podrá solicitar el reemplazo del personal: Supervisor de operaciones, Monitor de calidad, Capacitador, Asesores de servicio. En el supuesto que el CONTRATISTA NO REALICE EL CAMBIO se ejecutará la penalidad.	100 soles por día que no realice el reemplazo solicitado por LA ENTIDAD, a partir del 31VO día (inclusive) de la solicitud.	Procedimiento presencial: visita presencial inopinada al local del contratista y levantamiento fotográfico. El profesional de la SSCS remitirá el informe de otras penalidades correspondiente.
4	Por interrupción parcial o total del servicio, es decir, por desconexión del servicio y/o pérdida de comunicación (no atención de llamadas telefónicas y/o atención virtual) por causa imputable al contratista	10.00 soles por cada minuto identificado que no se cumpla íntegramente el horario de atención	Prueba de uso de llamada al 1800 y canales digitales. Asimismo, el profesional de la SSCS remitirá el informe de otras penalidades correspondiente.
5	Incumplimiento con el sistema de grabación de llamadas, registros, comunicaciones de los canales digitales (virtuales).	50.00 soles por cada grabación de llamada o comunicación digital (virtual) que se encuentren incompletas, mal grabadas, con errores e inclusive si no se encuentran en el sistema. Además de evidenciar eliminación de comunicaciones / registro en los canales	Procedimiento: verificación a través del sistema de grabación de llamadas y/o comunicaciones. El profesional de la SSCS remitirá el informe de otras penalidades correspondiente.
6	En el supuesto que EL CONTRATISTA no cumpla con los objetivos señalados en el cuadro de acuerdo de niveles de servicio	Por cada ANS se aplicará 1,500.00 soles	Procedimiento: verificación del informe resultados del entregable mensual. El profesional de la SSCS remitirá el informe de otras penalidades correspondiente.

XIV. PROPIEDAD INTELECTUAL

EL CONTRATISTA mantendrá la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia de la ejecución del servicio quedando prohibida revelarlo a terceros. Los estudios, módulos

de cualquier otro documento y producto que se describen en el presente servicio, son de exclusiva propiedad de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, quedando reservados para este todos los derechos como propiedad de los mismos.

XV. ANTICORRUPCIÓN

“EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato. Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución de la presente contratación, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.”

XVI. VICIOS OCULTOS

La conformidad del servicio por parte de LA ENTIDAD no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos, conforme a lo dispuesto por los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un año contado a partir de la conformidad otorgada por LA ENTIDAD.

XVII. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO

Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad

Firma del Responsable de la Unidad Orgánica

Anexo 01: 1. DISTRIBUCIÓN DE PUESTOS OPERATIVOS DE ATENCIÓN

Mes 01 al mes 36								
Rango Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo y feriado	TOTAL
08:00 - 09:00	30	30	30	30	30	14	6	170
09:00 - 10:00	30	30	30	30	30	14	6	170
10:00 - 11:00	30	30	30	30	30	14	6	170
11:00 - 12:00	30	30	30	30	30	14	6	170
12:00 - 13:00	30	30	30	30	30	14	6	170
13:00 - 14:00	30	30	30	30	30	14	6	170
14:00 - 15:00	30	30	30	30	30	14	6	170
15:00 - 16:00	30	30	30	30	30	14	6	170
16:00 - 17:00	30	30	30	30	30	14	6	170
17:00 - 18:00	30	30	30	30	30	14	6	170
18:00 - 19:00	30	30	30	30	30	14	6	170
19:00 - 20:00	30	30	30	30	30	14	6	170
	360	360	360	360	360	168	72	2040
	360	360	360					

Cantidad máxima de horas en este periodo

8,160	(28 días)
1,080	(03 días)
9,240	horas mensuales
36	cantidad de meses
332,640	

Anexo 02: HISTORIAL DE COMUNICACIONES DE ALO MAC

Cantidad de atenciones										
Canal	Plataforma	Mes	Año	Ingresadas	Atendidas	Abandonadas	% Nivel de Atención	% Nivel de Servicio	TMO	TME
Telefónico	1800	Octubre	2021	18376	16498	1776	89.78%	80.11%	5.22	0.81
Telefónico	1800	Noviembre	2021	36578	32704	3770	89.41%	80.49%	4.46	0.62
Telefónico	1800	Diciembre	2021	28901	25330	3470	87.64%	82.19%	4.29	0.68
Telefónico	1800	Enero	2022	56061	33116	21642	59.07%	30.12%	4.64	3.30
Telefónico	1800	Febrero	2022	30669	25860	4575	84.32%	56.15%	5.39	1.20
Telefónico	1800	Marzo	2022	18345	17142	1160	93.44%	86.91%	5.06	0.45
Telefónico	1800	Abril	2022	13036	12753	278	97.83%	95.77%	5.60	0.13
Telefónico	1800	Mayo	2022	14039	13894	141	98.18%	98.97%	5.90	0.07
Telefónico	1800	Junio	2022	15580	15042	516	90.96%	96.55%	5.92	0.25
Telefónico	1800	Julio	2022	15888	15126	744	86.74%	95.20%	6.16	0.36
Telefónico	1800	Agosto	2022	21034	17864	3062	84.93%	66.83%	6.25	1.33
Telefónico	1800	Setiembre	2022	22566	18182	4232	80.57%	61.98%	6.17	1.87
Telefónico	1800	Octubre	2022	15596	14144	1410	90.69%	82.23%	5.73	0.88
Telefónico	1800	Noviembre	2022	12218	11775	427	96.37%	93.37%	5.78	0.25
Telefónico	1800	Diciembre	2022	10876	10550	317	97.00%	94.12%	5.60	0.24
Telefónico	1800	Enero	2023	11811	11386	411	96.40%	88.33%	5.38	0.29
Telefónico	1800	Febrero	2023	25379	20606	4542	81.19%	51.45%	5.32	1.88
Telefónico	1800	Marzo	2023	48335	28566	19127	59.10%	24.16%	6.54	5.02
Telefónico	1800	Abril	2023	39627	27186	12016	68.60%	35.09%	5.73	3.64
Telefónico	1800	Mayo	2023	42234	34138	7802	80.83%	50.68%	5.90	1.99
Telefónico	1800	Junio	2023	27728	27024	704	97.46%	90.71%	5.57	0.18
Telefónico	1800	Julio	2023	32462	30574	1888	94.18%	74.47%	5.29	0.49
Telefónico	1800	Agosto	2023	40764	36847	3917	90.39%	62.70%	5.04	0.75
Telefónico	1800	Setiembre	2023	41353	37302	4051	90.20%	58.47%	4.78	0.79
Telefónico	1800	Octubre	2023	52898	44684	8214	84.47%	48.99%	5.13	1.29
Telefónico	1800	Noviembre	2023	40451	38516	1935	95.22%	78.40%	5.22	0.38
Telefónico	1800	Diciembre	2023	35189	34024	1165	96.69%	88.88%	4.57	0.22
Telefónico	1800	Enero	2024	53130	49617	3513	93.39%	67.80%	4.61	0.55
Telefónico	Buzon de voz	Octubre	2021	2618	2618	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Noviembre	2021	1614	1614	0	-	-	-	-

Telefónico	Buzon de voz	Diciembre	2021	1004	1004	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Enero	2022	1588	1588	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Febrero	2022	1195	1195	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Marzo	2022	753	753	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Abril	2022	600	600	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Mayo	2022	740	740	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Junio	2022	1296	1296	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Julio	2022	1138	1138	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Agosto	2022	1431	1431	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Setiembre	2022	1583	1583	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Octubre	2022	1877	1877	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Noviembre	2022	1460	1460	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Diciembre	2022	1198	1198	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Enero	2023	1604	1604	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Febrero	2023	696	696	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Marzo	2023	956	956	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Abril	2023	958	958	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Mayo	2023	1101	1101	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Junio	2023	823	823	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Julio	2023	1094	1094	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Agosto	2023	1243	1243	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Setiembre	2023	1276	1276	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Octubre	2023	1764	1764	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Noviembre	2023	1345	1345	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Diciembre	2023	1371	1371	0	-	-	-	-
Telefónico	Buzon de voz	Enero	2024	1620	1620	0	-	-	-	-
Digital	Telegram / WhatsApp	Octubre	2021	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Telegram / WhatsApp	Noviembre	2021	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Telegram / WhatsApp	Diciembre	2021	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Telegram / WhatsApp	Enero	2022	16	16	0	100%	-	15.83	3.53
Digital	Telegram / WhatsApp	Febrero	2022	410	410	0	100%	-	8.86	3.09
Digital	Telegram / WhatsApp	Marzo	2022	694	694	0	100%	-	9.57	2.19
Digital	Telegram / WhatsApp	Abril	2022	536	536	0	100%	-	9.59	1.50
Digital	Telegram / WhatsApp	Mayo	2022	549	549	0	100%	47.91%	10.33	1.47
Digital	Telegram / WhatsApp	Junio	2022	447	447	0	100%	49.44%	11.15	1.30

Digital	Telegram / WhatsApp	Julio	2022	566	566	0	100%	49.12%	8.81	25.56
Digital	Telegram / WhatsApp	Agosto	2022	606	606	0	100%	54.29%	8.65	1.19
Digital	Telegram / WhatsApp	Setiembre	2022	497	497	0	100%	68.21%	8.69	0.73
Digital	Telegram / WhatsApp	Octubre	2022	485	485	0	100%	62.27%	8.74	0.90
Digital	Telegram / WhatsApp	Noviembre	2022	563	563	0	100%	61.99%	9.67	0.93
Digital	Telegram / WhatsApp	Diciembre	2022	489	489	0	100%	57.06%	9.08	1.14
Digital	Telegram / WhatsApp	Enero	2023	634	634	0	100%	56.31%	9.25	1.20
Digital	Telegram / WhatsApp	Febrero	2023	607	607	0	100%	51.24%	8.12	1.78
Digital	Telegram / WhatsApp	Marzo	2023	646	646	0	100%	49.85%	8.55	1.60
Digital	Telegram	Abril	2023	480	480	0	100%	67.08%	10.27	0.88
Digital	WhatsApp	Abril	2023	704	704	0	100%	56.39%	7.67	0.66
Digital	Telegram / WhatsApp	Mayo	2023	6458	6458	0	100%	44.53%	6.68	0.88
Digital	Telegram / WhatsApp	Junio	2023	5693	5693	0	100%	47.06%	8.15	0.81
Digital	Telegram / WhatsApp	Julio	2023	7062	7062	0	100%	43.09%	7.99	0.85
Digital	Telegram / WhatsApp	Agosto	2023	9029	9029	0	100%	22.38%	6.17	1.37
Digital	Telegram / WhatsApp	Setiembre	2023	9319	9319	0	100%	10.32%	6.51	1.32
Digital	Telegram / WhatsApp	Octubre	2023	11291	11291	0	100%	5.64%	5.62	0.62
Digital	Telegram / WhatsApp	Noviembre	2023	7613	7613	0	100%	29.42%	8.75	1.45
Digital	Telegram / WhatsApp	Diciembre	2023	7311	7311	0	100%	26.81%	8.61	6.23
Digital	Telegram / WhatsApp	Enero	2024	11124	11124	0	100%	8.32%	6.69	11.86
Digital	Chat	Octubre	2021	1480	1480	0	100%	34.05%	4.40	1.60
Digital	Chat	Noviembre	2021	3004	3004	0	100%	51.60%	5.46	1.13
Digital	Chat	Diciembre	2021	2336	2336	0	100%	63.66%	6.47	2.20
Digital	Chat	Enero	2022	5030	5030	0	100%	20.70%	6.53	4.02
Digital	Chat	Febrero	2022	2907	2907	0	100%	36.84%	7.31	1.18
Digital	Chat	Marzo	2022	2748	2748	0	100%	57.75%	8.54	0.89
Digital	Chat	Abril	2022	2156	2156	0	100%	57.28%	7.95	0.89
Digital	Chat	Mayo	2022	2236	2236	0	100%	58.36%	8.85	0.92
Digital	Chat	Junio	2022	1716	1716	0	100%	63.93%	9.45	0.89
Digital	Chat	Julio	2022	1490	1490	0	100%	62.82%	10.26	0.94
Digital	Chat	Agosto	2022	1732	1732	0	100%	69.05%	10.08	0.58
Digital	Chat	Setiembre	2022	1408	1408	0	100%	85.23%	10.50	0.34
Digital	Chat	Octubre	2022	1356	1356	0	100%	76.77%	10.46	0.61
Digital	Chat	Noviembre	2022	1336	1336	0	100%	77.69%	10.47	0.58
Digital	Chat	Diciembre	2022	1291	1291	0	100%	72.66%	10.56	0.64

Digital	Chat	Enero	2023	2069	2069	0	100%	67.23%	9.82	0.74
Digital	Chat	Febrero	2023	2014	2014	0	100%	58.19%	9.05	0.96
Digital	Chat	Marzo	2023	2067	2067	0	100%	53.51%	9.53	1.18
Digital	Chat	Abril	2023	1401	1401	0	100%	73.09%	9.84	0.50
Digital	Chat	Mayo	2023	351	351	0	100%	54.42%	7.53	0.64
Digital	Chat	Junio	2023	305	305	0	100%	69.51%	9.75	0.53
Digital	Chat	Julio	2023	254	254	0	100%	61.81%	9.74	0.61
Digital	Chat	Agosto	2023	325	325	0	100%	53.54%	9.45	0.95
Digital	Chat	Setiembre	2023	425	425	0	100%	55.06%	8.44	0.84
Digital	Chat	Octubre	2023	394	394	0	100%	60.41%	9.18	0.82
Digital	Chat	Noviembre	2023	184	184	0	100%	73.91%	10.11	0.62
Digital	Chat	Diciembre	2023	114	114	0	100%	74.56%	10.48	10.48
Digital	Chat	Enero	2024	198	198	0	100%	68.69%	7.29	0.72
Digital	Correo electrónico	Octubre	2021	1789	1789	0	100%	75.24%	163	-
Digital	Correo electrónico	Noviembre	2021	2552	2552	0	100%	84.25%	253	-
Digital	Correo electrónico	Diciembre	2021	1922	1922	0	100%	93.39%	43	-
Digital	Correo electrónico	Enero	2022	1178	1178	0	100%	100%	9.19	-
Digital	Correo electrónico	Febrero	2022	1943	1943	0	100%	97.89%	15.65	-
Digital	Correo electrónico	Marzo	2022	1395	1395	0	100%	98.64%	14.44	-
Digital	Correo electrónico	Abril	2022	1162	1162	0	100%	99.23%	6.49	-
Digital	Correo electrónico	Mayo	2022	1361	1361	0	100%	100%	3.50	-
Digital	Correo electrónico	Junio	2022	1121	1121	0	99.91%	99.91%	6.44	-
Digital	Correo electrónico	Julio	2022	975	975	0	100%	100%	3.66	-
Digital	Correo electrónico	Agosto	2022	954	954	0	100%	100%	3.67	-
Digital	Correo electrónico	Setiembre	2022	969	969	0	100%	100%	2.98	-
Digital	Correo electrónico	Octubre	2022	878	878	0	100%	100%	3.44	-
Digital	Correo electrónico	Noviembre	2022	754	754	0	100%	100%	3.82	-
Digital	Correo electrónico	Diciembre	2022	594	594	0	100%	100%	8.17	-
Digital	Correo electrónico	Enero	2023	946	946	946	100%	100%	3.19	-
Digital	Correo electrónico	Febrero	2023	1000	1000	1000	100%	100%	3.81	-
Digital	Correo electrónico	Marzo	2023	2583	2583	2583	100%	100%	6.88	-
Digital	Correo electrónico	Abril	2023	2094	2094	2094	100%	100%	4.01	-
Digital	Correo electrónico	Mayo	2023	2240	2240	2240	100%	100%	3.83	-
Digital	Correo electrónico	Junio	2023	1953	1953	1953	100%	100%	1.60	-
Digital	Correo electrónico	Julio	2023	1959	1959	1959	100%	100%	1.56	-

Digital	Correo electrónico	Agosto	2023	2602	2602	2602	100%	100%	3.19	-
Digital	Correo electrónico	Setiembre	2023	2004	2004	2004	100%	100%	2.30	-
Digital	Correo electrónico	Octubre	2023	2755	2755	2755	100%	100%	2.14	-
Digital	Correo electrónico	Noviembre	2023	3378	3378	3378	100%	100%	1.77	-
Digital	Correo electrónico	Diciembre	2023	1345	1345	1345	100%	100%	1.89	-
Digital	Correo electrónico	Enero	2024	1991	1991	1991	100%	100%	1.71	-
Digital	Facebook	Octubre	2021	1339	1339	0	100%	-	9.01	2.33
Digital	Facebook	Noviembre	2021	1187	1187	0	100%	-	6.67	1.24
Digital	Facebook	Diciembre	2021	691	691	0	100%	-	7.48	16.12
Digital	Facebook	Enero	2022	1178	1178	0	100%	-	9.19	7.29
Digital	Facebook	Febrero	2022	665	665	0	100%	-	9.46	1.34
Digital	Facebook	Marzo	2022	619	619	0	100%	-	10.02	1.12
Digital	Facebook	Abril	2022	725	725	0	100%	-	10.20	1.19
Digital	Facebook	Mayo	2022	545	545	0	100%	44.04%	12.53	1.64
Digital	Facebook	Junio	2022	571	571	0	100%	54.47%	13.19	1.01
Digital	Facebook	Julio	2022	937	937	0	100%	52.83%	10.08	16.49
Digital	Facebook	Agosto	2022	1007	1007	0	100%	59.09%	11.18	0.84
Digital	Facebook	Setiembre	2022	754	754	0	100%	72.68%	10.21	0.60
Digital	Facebook	Octubre	2022	748	748	0	100%	64.17%	9.66	0.78
Digital	Facebook	Noviembre	2022	565	565	0	100%	63.19%	9.87	0.74
Digital	Facebook	Diciembre	2022	737	737	0	100%	60.38%	9.64	1.08
Digital	Facebook	Enero	2023	1367	1367	0	100%	55.60%	8.39	1.25
Digital	Facebook	Febrero	2023	877	877	0	100%	54.05%	8.48	1.37
Digital	Facebook	Marzo	2023	765	765	0	100%	50.98%	9.23	1.56
Digital	Facebook	Abril	2023	719	719	0	100%	68.85%	9.11	0.82
Digital	Facebook	Mayo	2023	432	432	0	100%	43.29%	6.50	1.66
Digital	Facebook	Junio	2023	294	294	0	100%	51.36%	8.25	1.46
Digital	Facebook	Julio	2023	313	313	0	100%	51.76%	8.45	1.67
Digital	Facebook	Agosto	2023	302	302	0	100%	43.71%	7.56	2.02
Digital	Facebook	Setiembre	2023	316	316	0	100%	41.14%	7.26	1.33
Digital	Facebook	Octubre	2023	431	431	0	100%	4.87%	4.66	1.09
Digital	Facebook	Noviembre	2023	251	251	0	100%	24.30%	7.53	14.26
Digital	Facebook	Diciembre	2023	243	243	0	100%	20.16%	6.99	40.57
Digital	Facebook	Enero	2024	253	253	0	100%	5.14%	4.42	72.66
Digital	Twitter	Octubre	2021	11	11	0	100%	-	20.91	33.08

Digital	Twitter	Noviembre	2021	13	13	0	100%	-	9.30	0.85
Digital	Twitter	Diciembre	2021	2	2	0	100%	-	18.15	0.00
Digital	Twitter	Enero	2022	58	58	0	100%	-	4.16	21.42
Digital	Twitter	Febrero	2022	4	4	0	100%	-	18.67	1.97
Digital	Twitter	Marzo	2022	11	11	0	100%	-	6.90	1.58
Digital	Twitter	Abril	2022	16	16	0	100%	-	13.57	2.77
Digital	Twitter	Mayo	2022	16	16	0	100%	25.00%	11.97	2.41
Digital	Twitter	Junio	2022	13	13	0	100%	30.77%	15.45	1.37
Digital	Twitter	Julio	2022	22	22	0	100%	59.09%	13.75	37.58
Digital	Twitter	Agosto	2022	29	29	0	100%	51.72%	9.97	0.63
Digital	Twitter	Setiembre	2022	64	64	0	100%	68.75%	8.12	0.76
Digital	Twitter	Octubre	2022	52	52	0	100%	63.46%	7.36	0.42
Digital	Twitter	Noviembre	2022	3	3	0	100%	66.67%	4.68	0.00
Digital	Twitter	Diciembre	2022	30	30	0	100%	70.00%	8.78	0.11
Digital	Twitter	Enero	2023	97	97	0	100%	42.27%	7.36	1.25
Digital	Twitter	Febrero	2023	132	132	0	100%	21.97%	5.02	2.18
Digital	Twitter	Marzo	2023	120	120	0	100%	46.67%	7.24	1.66
Digital	Twitter	Abril	2023	37	37	0	100%	70.27%	7.18	1.16
Digital	Twitter	Mayo	2023	31	31	0	100%	51.61%	4.88	0.95
Digital	Twitter	Junio	2023	29	29	0	100%	72.41%	4.80	1.21
Digital	Twitter	Julio	2023	4	4	0	100%	75.00%	1.72	1.96
Digital	Twitter	Agosto	2023	15	15	0	100%	-	0.87	8811.07
Digital	Twitter	Setiembre	2023	36	36	0	100%	2.78%	1.67	639.58
Digital	Twitter	Octubre	2023	62	62	0	100%	6%	0.00	908.19
Digital	Twitter	Noviembre	2023	13	13	0	100%	100%	0	1306.15
Digital	Twitter	Diciembre	2023	31	31	0	100%	100%	0	1073.94
Digital	Twitter	Enero	2024	29	29	0	100%	100%	0	1128.14
Digital	Instagram	Octubre	2021	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Noviembre	2021	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Diciembre	2021	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Enero	2022	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Febrero	2022	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Marzo	2022	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Abril	2022	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Mayo	2022	-	-	-	-	-	-	-

Digital	Instagram	Junio	2022	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Julio	2022	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Agosto	2022	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Setiembre	2022	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Octubre	2022	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Noviembre	2022	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Diciembre	2022	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Enero	2023	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Febrero	2023	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Marzo	2023	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Abril	2023	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Mayo	2023	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Junio	2023	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Julio	2023	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Agosto	2023	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Setiembre	2023	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Octubre	2023	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Noviembre	2023	-	-	-	-	-	-	-
Digital	Instagram	Diciembre	2023	54	54	0	100%	61.11%	6.12	1.87
Digital	Instagram	Enero	2024	58	58	0	100%	18.97%	3.66	91.72