

## **JURADO NACIONAL DE ELECCIONES**

### **INFORME TÉCNICO Nº 004-2020-DRET-DCGI/JNE**

#### **INFORME TÉCNICO PARA SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE SOFTWARE DE CALL CENTER IMPLEMENTADO PARA EL ÁREA DE SERVICIOS AL CIUDADANO DEL JNE.**

##### **1. NOMBRE DEL ÁREA**

Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

##### **2. RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN**

Miguel Angel Castillo Martinez

##### **3. CARGO**

Especialista en Redes y Comunicaciones

##### **4. FECHA**

25/02/2020

##### **5. JUSTIFICACIÓN**

El área de Servicios al Ciudadano del JNE custodia y opera un equipo de cómputo interconectado a la central telefónica del JNE, el cual tiene instalado una solución de software de CALL CENTER denominada CCVOX. Esta solución fue adquirida con todas las licencias necesarias tanto para el hardware donde se instaló como para el sistema operativo y el propio software denominado CCVOX, todo a perpetuidad a favor del JNE, mediante la orden de compra 00178-2014 del 02/05/2014.

Siendo que esta solución de CALL CENTER, viene operando desde el año 2014 atendiendo las comunicaciones y atención de orientación al ciudadano, permitiendo mantener los estándares de calidad de los procedimientos de gestión interna del área de servicios al ciudadano, e impactando positivamente en la satisfacción de la ciudadanía; sería un riesgo alto que esta solución se quedara inoperativa impactando en la atención y orientación a la ciudadanía, ocasionando un impacto negativo en la imagen, el servicio y los procesos de calidad del área de Servicios al Ciudadano. Por ello, es que se hace indispensable contar con el soporte y mantenimiento para esta solución, a fin de garantizar su correcta operación y actualizaciones, de modo que se asegure la oportuna atención y orientación a la ciudadanía.

##### **6. ALTERNATIVAS**

Tomando en cuenta que está solución de software ya se encuentra implementada desde el año 2014 y viene operando efectivamente interconectada a la Central Telefónica del JNE; es que se requiere el soporte y mantenimiento de todos los módulos de la solución en conjunto.

## **7. ANALISIS COMPARATIVO TÉCNICO**

No aplica el análisis comparativo técnico debido a lo que se solicita es el soporte y mantenimiento de una solución de software pre-existente.

## **8. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO**

No aplica, debido a que es la única alternativa ya implementada y viene operando para atender las comunicaciones sobre la atención de orientación al ciudadano que administra el área de Servicios al Ciudadano en el JNE.

## **9. CONCLUSIONES**

Por lo antes expresado se concluye que es indispensable garantizar la continuidad operativa de la solución de CALL CENTER que administra el área de Servicios al Ciudadano del JNE, por medio de la herramienta denominada CCVOX que ya se tiene implementada, asegurando que ésta reciba el soporte y mantenimiento que requiere, para seguir cumpliendo con mantener los estándares de calidad de los procedimientos de gestión interna del área de servicios al ciudadano, e impactando positivamente en la satisfacción de la ciudadanía.

---

Ing. Miguel Angel Castillo Martinez