MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER

Firma	Firma	Firma	Firma
Lic. José García Jefe de Call Center	Br. Hubert López Técnico de Planificación	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

ÍNDICE

SIGLAS Y ABREVIATURAS **3**

INTRODUCCIÓN **3**

OBJETIVOS **3**

OBJETIVO GENERAL 3

OBJETIVO ESPECIFICOS 3

TERMINOLOGÍA **4**

BASE LEGAL **5**

ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN **5**

POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN **5**

ESTRUCTURA ORGANICA **6**

ORGANIGRAMA DEL ÁREA ORGANIZATIVA **8**

PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER **9**

PROCEDIMIENTO PARA CONTESTACIÓN DE LA LLAMADA 9

PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE CASO 12

PROCEDIMIENTO PARA LLAMADA SALIENTE 15

OBLIGATORIEDAD **17**

VIGENCIA **17**

SIGLAS Y ABREVIATURAS

DCCE: Departamento de Call Center.
INABVE: Instituto administrador de los Beneficios y Prestaciones de los Veteranos y Excombatientes.
DUI: Documento único de Identidad.
TMO: Tiempo Medio de Operación.
KPI: "Key Performance Indicator", Indicador Clave de Desempeño o Medidor de Desempeño.
DMS: Plataforma de Aplicaciones Telemáticas que moderniza obsoletos sistemas de Telecomunicaciones Análogos y/o Digitales, permitiendo reutilizar las Plantas Telefónicas y Teléfonos en uso.
SIVET: Sistema de Registro de Veteranos y Excombatientes.

INTRODUCCIÓN

El cumplimiento de las asignaciones del Instituto destinadas a la atención de los veteranos y excombatientes, así como de sus beneficiarios, implica la ejecución de diversas funciones, tareas y actividades que hacen posible el desarrollo de los beneficios y prestaciones aprobadas en la Ley. En este sentido, se ha desarrollado este Manual de Procedimientos, con el fin de normar la forma de atención por medio del Centro de Atención Telefónica o Call Center del Instituto.

Este Manual servirá como una guía para quienes deban ejecutar todas las actividades de este Departamento, así como de inducción para quienes se integren por primera vez.

Por consiguiente, a través de esta herramienta metodológica, además de generar una base sólida para apoyar el trabajo de atención, permitirá cualificar las acciones desarrolladas y brindar una mejor atención a los usuarios.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Normar la ejecución de los procedimientos realizados por el Departamento de Call Center, con el fin de lograr una mayor eficiencia y organización en su desarrollo.

OBJETIVO ESPECIFICOS

- Describir los pasos de cada procedimiento con el fin de tener claridad en su ejecución.

- Definir las responsabilidades de cada procedimiento para lograr una buena distribución de la actividad.
- Detallar el flujograma de cada procedimiento para explicar las conexiones entre cada responsable.

TERMINOLOGÍA

Call Center: centro de atención telefónica donde se atienden consultas de veteranos y excombatientes, así como de sus beneficiarios.

Instituto: Instituto administrador de los Beneficios y Prestaciones de los Veteranos y Excombatientes.

Junta Directiva: Autoridad máxima del Instituto Administrador de los Prestaciones de los Veteranos y Excombatientes.

La Ley: Ley Especial para regular los Beneficios y Prestaciones Sociales de los Veteranos Militares de la Fuerza Armada y Excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional que participaron en el Conflicto Armado Interno de El Salvador del primero de enero de 1980 a dieciséis de enero de 1992.

Veterano Militar de la Fuerza Armada: Son los salvadoreños que como miembros de la Fuerza Armada incluidos los miembros del servicio territorial que participaron en el conflicto armado interno desde el primero de enero de 1980 hasta el dieciséis de enero de 1992.

Excombatientes del FMLN: Son todas aquellas personas salvadoreñas que participaron en el conflicto armado interno desde el primero de enero de 1980 hasta el dieciséis de enero de 1992 y que se encuentran asentados en el Registro Nacional de Excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional, que elaboró la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia.

Beneficiario o Beneficiaria, Usuario/A: Veterano/a o Excombatiente, según Art 16 de la Ley.

Sector: División nominal en virtud de su participación en el Conflicto Armado Interno; conocidos por Veteranos Militares de la Fuerza Armada y Excombatientes del FMLN

Portal de información: Canal de información oficial interno del Departamento de Call Center.

Calificación de la llamada: Proceso de clasificación de las llamadas atendidas por los teleoperadores.

Tipificación de la llamada: Proceso de asignación de categorías generales a las llamadas atendidas por los teleoperadores.

Sub-tipificación de la llamada: Proceso de asignación de categorías específicas a las llamadas atendidas por los teleoperadores.

Scripts: Texto predeterminado con información clave utilizado por el teleoperador al contestar llamadas telefónicas.

Llamada de retorno: Llamada telefónica realizada para dar seguimiento a casos que requieren atención especial.

BASE LEGAL

Para la aplicación del presente manual se tiene como marco legal el siguiente:

- Ley Especial para Regular los Beneficios y Prestaciones Sociales de los Veteranos Militares de la Fuerza Armada y Excombatientes del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional que participaron en el Conflicto Armado Interno de El Salvador del primero de enero de 1980 al dieciséis de enero de 1992.
- Ley de Procedimientos Administrativos.

ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

Este manual aplica para las actividades que realiza el Departamento de Call Center y todas las áreas organizativas involucradas en los procedimientos planteados.

POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

El presente manual se soporta sobre la normativa interna vigente del Departamento de Call Center:

- Código de Conducta del Departamento de Call Center.

ESTRUCTURA ORGANICA

CODIFICACIÓN ESTRUCTURAL	UNIDAD ORGANIZATIVA	DEPENDENCIA	CÓDIGO DE UNIDAD
1.0.0.0.0	**Presidencia**	**Junta Directiva /Presidencia**	**PRES**
1.0.0.0.1	Unidad de Auditoría Interna		**UAIN**
1.1.0.0.0	**Gerencia General**	**Gerencia General**	**GERG**
1.1.0.E.0	Comité Evaluador		**CEVA**
1.1.0.C.0	Comité de Créditos e Inversiones		**COCI**
1.1.0.1.0	Dirección de Cooperación Externa		**DCOP**
1.1.0.2.0	Dirección de Planificación		**DPLA**
1.1.0.3.0	Dirección de Comunicaciones		**DCOM**
1.1.0.4.0	Dirección Jurídica		**DJUD**
1.1.0.5.0	Unidad de Género		**UGEN**
1.1.0.6.0	Unidad Ambiental		**UAMB**
1.1.0.7.0	Unidad de Acceso a la Información Pública		**UAIP**
1.1.0.8.0	Dirección Regional de Santa Ana		**DRSA**
1.1.0.9.0	Dirección Regional de Chalatenango		**DRCH**
1.1.0.10.0	Dirección Regional de San Vicente		**DRSV**
1.1.0.11.0	Dirección Regional de San Miguel		**DRSM**
1.1.0.12.0	**Dirección de Beneficios**	**Dirección de Beneficios**	**DBEN**
1.1.0.12.1	Departamento de Atención en Ventanilla		**DAVE**
1.1.0.12.2	Departamento de Call Center		**DCCE**
1.1.0.12.3	Departamento de Registro		**DREG**
1.1.0.12.4	Departamento de Beneficios Económicos		**DBEC**
1.1.0.12.5	Departamento de Programas Educativos		**DPED**

1.1.0.13.0	**Dirección de Créditos e Inversiones**	**Dirección de Créditos e Inversiones**	**DCRI**
1.1.0.13.1	Departamento de Créditos		**DCRE**
1.1.0.13.2	Departamento de Programas de Productividad		**DPRO**
1.1.0.13.3	Departamento de Vivienda y Transferencia de Tierras		**DVTT**
1.1.0.14.0	**Dirección de Salud**	**Dirección de Salud**	**DSAL**
1.1.0.14.1	Departamento de Salud Mental		**DSAM**
1.1.0.14.2	Departamento de Rehabilitación y Fisioterapia		**DFIR**
1.1.0.14.3	Departamento de Órtesis y Prótesis		**DORP**
1.1.0.14.4	Departamento de Seguimiento y Monitoreo		**DSEM**
1.1.0.14.5	Departamento de Programas de Salud e Insumos Médicos		**DSIM**
1.1.1.0.0	**Gerencia Administrativa**	**Gerencia Administrativa**	**GADM**
1.1.1.0.1	Unidad de Adquisiciones y Contrataciones		**UACI**
1.1.1.0.2	Unidad de Bienes Patrimoniales		**UBIP**
1.1.1.0.3	Unidad de Servicios Generales y Transporte		**USET**
1.1.1.0.4	Unidad de Infraestructura y Mantenimiento		**UNIM**
1.1.1.0.5	Unidad de Seguridad		**USEG**
1.1.1.0.6	Unidad de Gestión Documental y Archivo		**UGDA**
1.1.1.0.7	Unidad de Recursos Humanos		**RRHH**
1.1.1.0.8	Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		**TICS**
1.1.2.0.0	**Gerencia Financiera**	**Gerencia Financiera**	**GFIN**
1.1.2.0.1	Unidad de Presupuesto		**UPRE**
1.1.2.0.2	Unidad de Tesorería		**UTES**
1.1.2.0.3	Unidad de Contabilidad		**UCON**

ORGANIGRAMA DEL ÁREA ORGANIZATIVA

Brindar atención telefónica eficaz y oportuna a los usuarios.

Lic. José García Jefe de Call Center	Br. Hubert López Técnico de Planificación	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CALL CENTER

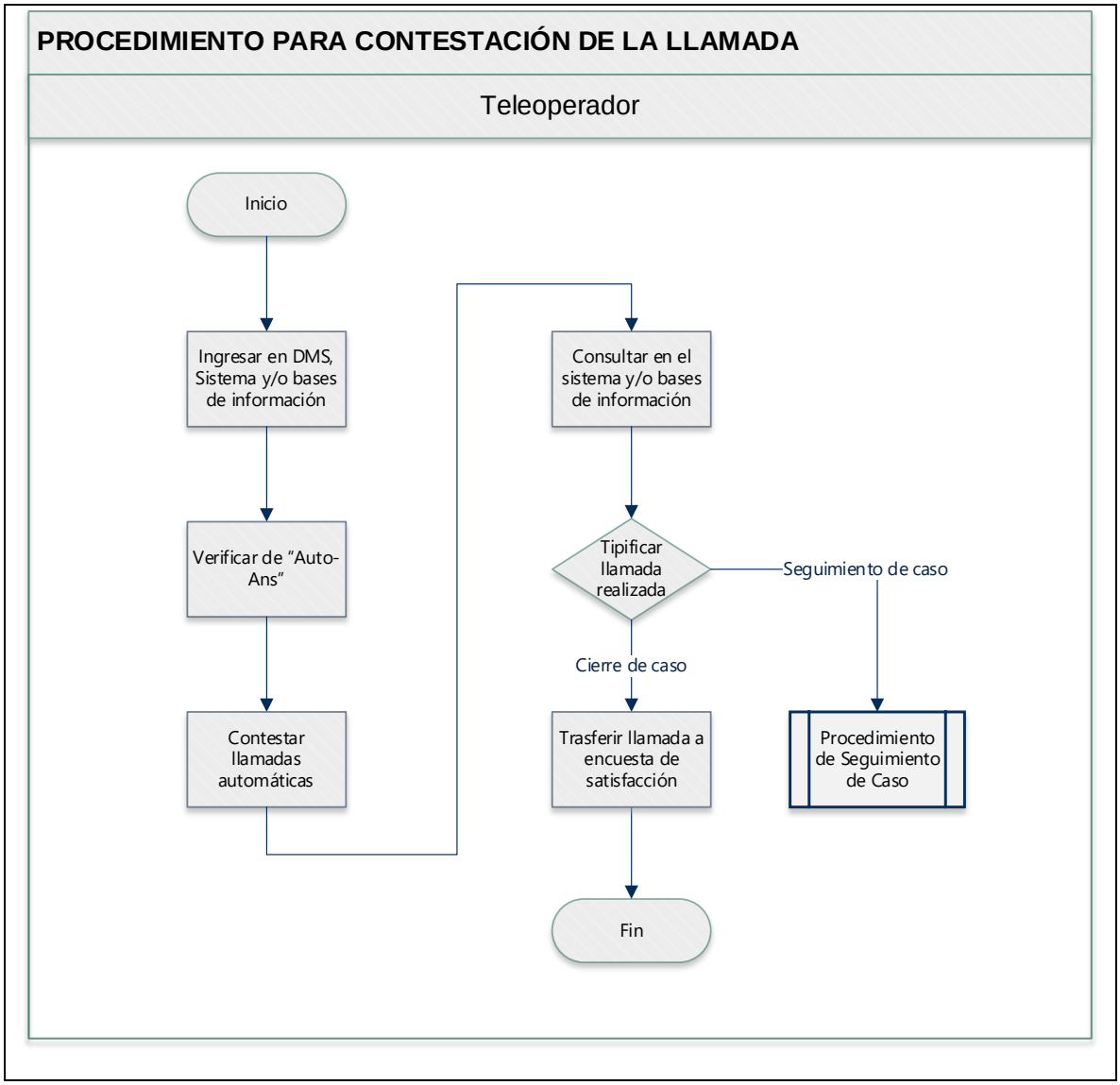
PROCEDIMIENTO PARA CONTESTACIÓN DE LA LLAMADA

Código de procedimiento: PRC-DCCE-0001

Objetivo del procedimiento: Definir los pasos necesarios para la atención telefónica, a fin de establecer los lineamientos y scripts necesarios.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	**Responsable**	**Descripción**
1	Teleoperador	**Ingresar en DMS, Sistema y/o bases de información** El teleoperador ingresa al sistema de llamadas DMS con sus credenciales previamente establecidas, sistema y/o bases de información.
2	Teleoperador	**Verificar de "Auto-Ans"** El teleoperador verifica que la contestación automática esté activa para que la distribución de las llamadas se realice de forma correcta.
3	Teleoperador	**Contestar llamadas automáticas** El teleoperador contesta las llamadas que son asignadas a su extensión de forma automática, según los scripts establecidos previamente.
4	Teleoperador	**Consultar en el sistema y/o bases de información** El teleoperador consulta en el sistema y/o bases de información establecidos para la atención telefónica.
5	Teleoperador	**Tipificar llamada realizada** El teleoperador tipifica y detalla la llamada según los lineamientos previamente establecidos en el DMS: • **Para cierre de caso:** Se detallan los comentarios necesarios para la registrar en historial de llamadas. **Paso 6** • **Para seguimiento de caso:** Se realiza la toma de datos para dar seguimiento en caso Los datos requeridos para un seguimiento según se requiera:

		• Número de DUI del(la) titular • Nombre completo del(la) titular • Número de DUI del(la) beneficiario(a) (si aplica) • Nombre completo de beneficiario(a) (si aplica) • Explicación detallada y clara de la consulta a realizar Pasar a procedimiento: **PRC-DCCE-0002**
6	Teleoperador	**Transferir llamada a encuesta de satisfacción** El teleoperador transfiere la llamada a la encuesta de satisfacción, mediante la extensión 8001.


PROCEDIMIENTO PARA CONTESTACIÓN DE LA LLAMADA
Teleoperador
Inicio
Ingresar en DMS, Sistema y/o bases de información
Verificar de "Auto-Ans"
Contestar llamadas automáticas
Consultar en el sistema y/o bases de información
Tipificar llamada realizada
Seguimiento de caso
Cierre de caso
Trasferir llamada a encuesta de satisfacción
Procedimiento de Seguimiento de Caso
Fin

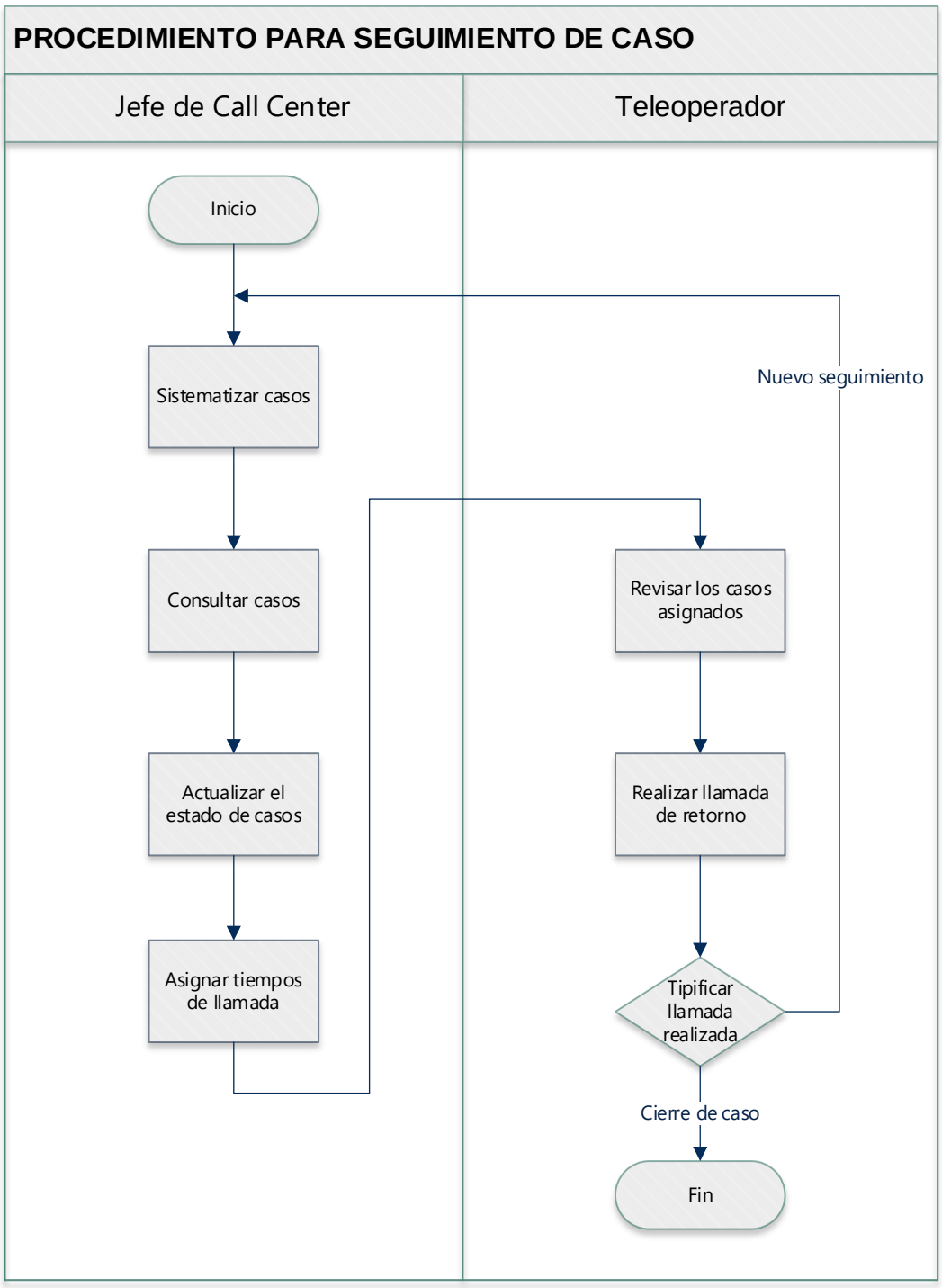
PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE CASO

Código de procedimiento: PRC-DCCE-0002

Objetivo del procedimiento: Definir una solución adecuada y pertinente a los casos que requieran atención especial mediante una consulta externa al Call Center.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	**Responsable**	**Descripción**
1	Jefe de Call Center	**Sistematizar casos** Ordena y clasifica los casos diarios que requieren atención especial o seguimiento mediante la base de Seguimiento de casos.
2	Jefe de Call Center	**Consultar casos** Consulta a las áreas organizativas correspondientes los casos que requieran información sobre inconsistencias o subsanación, por medio de correo electrónico y/o memorándum.
3	Jefe de Call Center	**Actualizar el estado de casos** El jefe difunde con los teleoperadores el estado de las consultas realizadas y que fueron tipificadas como seguimientos de casos.
4	Jefe de Call Center	**Asignar tiempos de llamada** Asigna los tiempos para que cada teleoperador realice las llamadas de retorno.
5	Teleoperador	**Revisar los casos asignados** Revisa los casos asignados para realizar la llamada de retorno.
6	Teleoperador	**Realizar llamadas de retorno** Realiza las llamadas de retorno correspondientes en los tiempos asignados.
7	Teleoperador	**Tipificar llamada realizada** El teleoperador tipifica y detalla la llamada según los lineamientos previamente establecidos en el DMS: • **Para cierre de caso:** Se detallan los comentarios necesarios para la registrar en historial de llamadas **Fin del procedimiento**

		• **Para seguimiento de caso:** Se realiza la toma de datos para realizar un nuevo seguimiento en caso. **Vuelve al inicio**



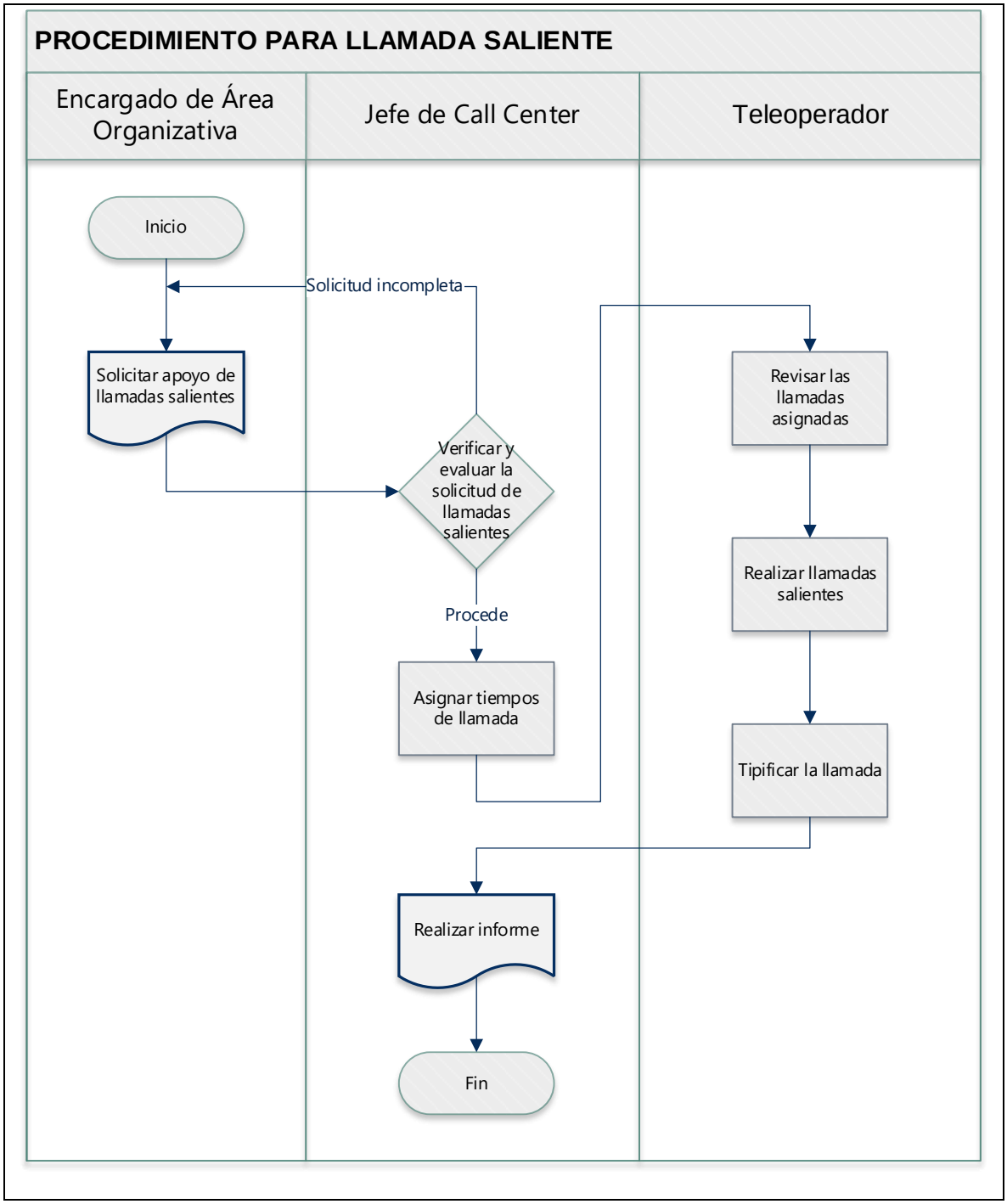
Lic. José García Jefe de Call Center	Br. Hubert López Técnico de Planificación	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó

PROCEDIMIENTO PARA LLAMADA SALIENTE

Código de procedimiento: PRC-DCCE-0003

Objetivo del procedimiento: Brindar apoyo mediante llamadas salientes para notificar, informar, encuestar, contactar, etc., según requerimiento.

LISTA DE PASOS DEL PROCEDIMIENTO		
No.	**Responsable**	**Descripción**
1	Encargado de Área Organizativa	**Solicitar apoyo de llamadas salientes** Solicita vía memorándum o correo electrónico el apoyo para realizar llamadas salientes para informar, encuestar, contactar, etc., según requerimiento con la información necesaria para la gestión: • Nombre de la persona a contactar • Documento Único de Identidad • Número telefónico • Script de la llamada (Contenido de la llamada) • Otra información que sea necesaria para la gestión a realizar
2	Jefe de Call Center	**Verificar y evaluar la solicitud de llamadas salientes** Recibe la solicitud verificando los aspectos mínimos para realizar las llamadas salientes de no ser así devuelve la solicitud para ser completada.
3	Jefe de Call Center	**Asignar tiempos de llamada** Planifica la distribución de llamadas salientes según capacidad instalada y asigna los tiempos para que cada teleoperador realice las llamadas según requerimiento.
4	Teleoperador	**Revisar las llamadas asignadas** Revisa las llamadas salientes asignadas para realizarlas.
5	Teleoperador	**Realizar llamadas salientes** Realiza las llamadas correspondientes en los tiempos asignados.
6	Teleoperador	**Tipificar la llamada** Registra los comentarios en la tipificación de la llamada.
7	Jefe de Call Center	**Realizar informe** Elabora y remite al Área Organizativa solicitante un informe del estado de las llamadas salientes realizadas.


PROCEDIMIENTO PARA LLAMADA SALIENTE
Encargado de Área Organizativa
Jefe de Call Center
Teleoperador
Inicio
Solicitud incompleta
Solicitar apoyo de llamadas salientes
Verificar y evaluar la solicitud de llamadas salientes
Revisar las llamadas asignadas
Realizar llamadas salientes
Procede
Asignar tiempos de llamada
Tipificar la llamada
Realizar informe
Fin

OBLIGATORIEDAD

El presente manual es de obligatoria aplicación para la realización de los procedimientos del Departamento de Call Center del Instituto Administrador de los Beneficios de los Veteranos y Excombatientes.

VIGENCIA

El presente manual entra en vigor inmediatamente posterior a su aprobación por Gerencia General; con base a lo plasmado en el Instructivo para Aprobación de Documentos Institucionales del INABVE y está sujeto a posteriores modificaciones y actualizaciones según lo estipulado en la Política de Revisión de Documentos.

Lic. José García Jefe de Call Center	Br. Hubert López Técnico de Planificación	Ing. Óscar Cruz Director de Planificación	Dr. Daniel Platero Gerente General
Elaboró	Revisó	Visto Bueno	Autorizó