|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **ATENCIÓN A USUARIOS VÍA TELEFONICA A TRAVES DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER)** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: ATE**-INS-05** | Versión: 01 | Página 1 de 4 |

1. **REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:**



1. **GLOSARIO:**

**1.- Agente de Call Center:**

Es la persona encargada de realizar la recepción y traslado de llamadas en el Centro de Atención de llamadas de planta central del Ministerio de Educación. Recibe consultas inmediatas, resuelve y comunica al usuario la solución a la misma.

# 2.- Consulta Inmediata:

Se refiere a la consulta que realiza un usuario y la misma es resuelta por un Agente de call center de forma rápida utilizando la información disponible.

# 3.- Consulta Específica:

Se refiere a la consulta que realiza un usuario y que por el grado de complejidad y el tema específico se requiere comunicarse con alguna Dependencia para obtener la información.

# 4.- Enlace de Call Center:

Es la persona encargada de enviar la información de la Dependencia al Call Center.

**5.- Llamada telefónica:** Se refiere a la operación puesta en conexión entre una persona y un teléfono y su destinatario.

**6.- Servicio al Cliente:** Interacción entre la organización y el cliente o usuario a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio.

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:**
	1. **Nombrar Enlace de Call Center de recepción de Dependencias Centrales y Direcciones Departamentales de Educación, del Ministerio de Educación –MINEDUC.-**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
|  | Coordinador de | Emite Circular dirigida a los Directores (as) de las diferentes Dependencias Centrales y Direcciones Departamentales de Educación del MINEDUC, firmada por el Director (a) de la Dirección de Servicios Administrativos -DISERSA-, por medio del cual solicita el nombre completo, puesto funcional, puesto nominal, número de teléfono y extensión, así como correo electrónico de la persona que será nombrada |
|  | Atención al |
| **1.Emitir y** | Ciudadano / Jefe |
| **enviar oficio a** | (a) de la Unidad de |
| **Dependencias** | Quejas y Call |
|  | Center DISERSA |

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **ATENCIÓN A USUARIOS VÍA TELEFONICA A TRAVES DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER)** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: ATE**-INS-05** | Versión: 01 | Página 2 de 4 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
|  |  | como Enlace de Call Center. |
|  |  | Asigna al Enlace de Call Center e informa a DISERSA por medio de oficio con la información requerida. |
| **2. Asignar Enlace de Call****Center** | **Director(a) Dependencias Centrales / Direcciones Departamentales de Educación** | * **Nota 1:** El Enlace de Call Center debe contar con las siguientes características: Actitud de servicio, conocimiento de la dependencia a la que pertenece, compromiso con el cumplimiento de tiempos, atención oportuna a usuarios internos y externos, seguimiento en la resolución de consultas, manejo de información interna.
 |
| **3. Recibir y trasladar oficio** | **Director(a) Disersa** | Recibe oficio con el nombre de la persona designada como Enlace de Call Center y traslada al Coordinador (a) de Atención al Ciudadano y Jefe (a) de la Unidad de Quejas y Denuncias y Call Center. |
| **4. Verificar** | Jefe (a) de la | Verifica que todas las dependencias reporten los nombres de los enlaces de Call Center, posteriormente crea una base de datos con los nombres de los enlaces de las diferentes Direcciones y dependencias del Ministerio de Educación. |
| **reporte de** | Unidad de |
| **Enlaces de Call** | Atención a Quejas |
| **Center** | y Call Center |
| **5. Emitir y enviar oficio a Enlace de Call Center** | Jefe (a) de la Unidad de Atención a Quejas y Call Center | Emite y envía oficio por medio de correo electrónico al Enlace de Call Center, con copia al Director de la Dependencia, que lo faculta como responsable del envió de información al Call Center y de las actividades de apoyo que estará brindando. |

* 1. **Solicitud de información a las Dependencias Centrales y Direcciones Departamentales de Educación.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.Analizar necesidades de información** | Jefe (a) de la Unidad de Atención a Quejas y Call Center | Mensualmente realiza análisis de las consultas más frecuentes y las necesidades de información en el Call Center, para elaborar un listado de las Direcciones y dependencias a las cuales se les solicitarán la información necesaria vía correo electrónico por medio del enlace, que servirá para poder resolver las consultas de los usuarios. |
| **2.Solicitar información** | Jefe (a) de la Unidad de Atención a Quejas y Call Center | Solicita la información a través del ATE-FOR-25 (Solicitud y envió de información para Call Center) a los enlaces de las diferentes dependencias. |
| **3. Consolidar y enviar****información** | Enlace de Call Center | Solicita la información en las diferentes áreas de la dependencia y la consolida, posteriormente la envía por medio del ATE-FOR-25 (Solicitud y envió de información para Call Center), adjuntando documentos que respalden y faciliten la comprensión de la información. La envía en un plazo máximo de 2 días hábiles. |
| **4. Clasificar y enviar****información a los Agentes** | Jefe (a) de la Unidad de Atención a Quejas y Call Center | Recibe la información, la clasifica y la envía a los agentes, la cual servirá para ser brindada a los usuarios que la soliciten. |
| **5. Monitorear dependencias** | Jefe (a) de la Unidad de Quejas y Call Center / Coordinador de Atención al Ciudadano | Monitorea constantemente las Dependencias que no envían información al Call Center, notificando por medio de correo electrónico al Director de la dependencia.Si la falta de información persiste después de notificado el Director, se envía oficio al |

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **ATENCIÓN A USUARIOS VÍA TELEFONICA A TRAVES DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER)** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: ATE**-INS-05** | Versión: 01 | Página 3 de 4 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
|  |  | Director de DISERSA para informar al Vice Despacho Administrativo. |

* 1. **Resolución de consulta telefónica a través del número 1503.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.Recibir llamada** | **Agente de Call Center planta central** | Recibe llamada y atiende de forma rápida y amable. Deberá iniciar con un saludo “gracias por llamar al Ministerio de Educación le atiende” y se identifica con su primer nombre y pregunta en qué puede ayudar al usuario. |
| **2. Identificar tipo de llamada** | **Agente de Call Center planta central** | Identifica el tipo de llamada, de las que pueden ser:1. Atención de llamadas telefónicas a través del 24119595
2. Resolución de consulta inmediata
3. Resolución de Consulta especifica

Si la llamada corresponde a dar atención a través del PBX, proporciona el número de extensión de la persona con quien desea comunicarse e informa que el número que debe de marcar es el 24119595, con el que se podrá comunicar a las diferentes Direcciones del Ministerio de Educación.Si la llamada es para expresar una queja o denuncia se traslada a la Unidad de Quejas. |
| **3. Solucionar consultas inmediatas** | **Agente de Call Center planta central** | Si el tipo de llamada es para resolución de consulta inmediata, accede a la base de datos que contiene información de las Dependencias del Ministerio de Educación, proporciona la información solicitada y termina la llamada agradeciéndole al usuario por haberse comunicado al Ministerio de Educación. |
| **4. Registrar datos de consulta especifica** | **Agente de Call Center planta central** | Si el tipo de llamada es para solucionar una consulta específica y no cuenta con la información, solicita al usuario datos generales y los registra en el cuadro de control de la siguiente forma:1. Nombre de la persona que llama
2. Número de teléfono de localización
3. Dirección de correo electrónico
4. Descripción de la consulta

Genera y registra un número de consulta e informa al usuario que se le contactará lo más pronto posible para brindarle lo solicitado, teniendo como máximo un tiempo de respuesta de 4 horas. |
| **5. Solicitar y trasladar****información** | **Agente de Call Center Planta Central** | Solicita al enlace de call center obtener la información de la consulta específica del área de la Dirección a la que pertenece y traslada al agente de Call Center en un máximo de tiempo de 4 horas. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | INSTRUCTIVO **ATENCIÓN A USUARIOS VÍA TELEFONICA A TRAVES DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER)** |
| Del proceso: Atención al Ciudadano | Código: ATE**-INS-05** | Versión: 01 | Página 4 de 4 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **6. Brindar información específica al****usuario** | ***Agente de Call Center Planta Central*** | Brinda la información al usuario, comunicándose vía telefónica ó por correo electrónico, en un término de 4 horas.Registra el seguimiento y guarda la información en cuadro de control, **coloca el estatus de la consulta como finalizada.** |

* 1. **Traslado de llamadas a diferentes dependencias de Ministerio de Educación, a través del PBX 24119595.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Descripción de las Actividades** |
| **1.Recibir llamada** | **Agente de Call Center planta central** | Recibe llamada y atiende de forma rápida y amable, con voz clara, pausada. Deberá iniciar con un saludo “gracias por llamar al Ministerio de Educación le atiende” y se identifica con su primer nombre y pregunta en qué puede ayudar al usuario.* **Nota 1:** Si la llamada corresponde a una consulta, informa amablemente al usuario que el número para consultas es el 1503.
 |
| **2. Direccionar llamada** | Agente de Call Center | Se comunica a la extensión e informa la existencia de una llamada, si la Dependencia la atiende termina la llamada, si no le informa el motivo y termina la llamada agradeciendo al usuario por haberse comunicado al Ministerio de Educación. |