



ATENCIÓN A USUARIOS VÍA TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER)

A. REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Documentado Nombre/Puesto/Dirección	Revisado Nombre/Puesto/Dirección	Aprobación Jefe de Área	
		Nombre/Puesto/Dirección	Fecha
<ul style="list-style-type: none"> Licda. Evelyn Johanna Sazo Navarro / Jefe(a) Unidad de Quejas y Denuncias y Call Center / DISERSA. Licda. Ada J. Marroquín J. / Gestora de Desarrollo y Calidad / DIDEFI. 	<ul style="list-style-type: none"> Lic. Luis Morales / Coordinador de Atención al Ciudadano / DISERSA. Lic. Julio Suruy / Director / DIDEFI 	Lic. Jorge Antonio Gabriel Ayala / Director / DISERSA	25 JUL 2014

B. 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.

C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:

C.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
1. Emitir y enviar oficio a Dependencias	Coordinador de Atención al Ciudadano / Jefe (a) de la Unidad de Quejas y Call Center DISERSA	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



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.
2. Asignar Enlace de Call Center	Director(a) Dependencias Centrales / Direcciones Departamentales de Educación	Asigna al Enlace de Call Center e informa a DISERSA por medio de oficio con la información requerida. ➤ 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 reporte de Enlaces de Call Center	Jefe (a) de la Unidad de Atención a Quejas y Call Center	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.
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 envío de información al Call Center y de las actividades de apoyo que estará brindando.

C.2 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 envío 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 envío 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



ATENCIÓN A USUARIOS VÍA TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTER)

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

C.3 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	<p>Identifica el tipo de llamada, de las que pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Atención de llamadas telefónicas a través del 24119595 b) Resolución de consulta inmediata c) Resolución de Consulta específica <p>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.</p> <p>Si la llamada es para expresar una queja o denuncia se traslada a la Unidad de Quejas.</p>
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 específica	Agente de Call Center planta central	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Nombre de la persona que llama b. Número de teléfono de localización c. Dirección de correo electrónico d. Descripción de la consulta <p>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.</p>
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 TELEFÓNICA A TRAVÉS 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.

C.4 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. Direccional 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.