

GESTION POR PROCESOS



PROCESO: OPERATIVO

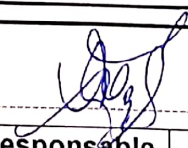
Página Nro.
1 de 7

PROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN TURNOS, VACACIÓN Y
LICENCIAS

Código Nro.
GC-PRC-GEM-EPE-01

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7

FIRMA					
2	APROBADO	Sep-2022	M. Bermúdez	Responsable	Lidia Taborga
				Cargo	Jefe Div. Relación y Exp. con el cliente
1	APROBADO	Jun-2021		Responsable	Orlando Bustamante
				Cargo	Jefe Div. Gestión Experiencia Cliente
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

PROGRAMACION DE TURNOS, VACACIONES Y LICENCIAS

b) OBJETIVO

Establecer actividades y niveles de responsabilidades para la administración de turnos, vacaciones y licencias en la Div. Relación y Experiencia con el Cliente, considerando los recursos humanos y materiales con los que cuenta.

c) ALCANCE

Inicia con el recuento de recursos, la programación mensual de los turnos en los diferentes tipos de servicio, elaboración de rol de vacaciones anual, análisis de licencias y concluye con el envío del mismo a División Recursos Humanos para su control con la correspondiente aceptación de la División Relación y Experiencia con el Cliente.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Unidad de Trabajo Centro de Llamadas

Encargada de Atención y Retención al Cliente

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División Recursos Humanos

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Incorporación de personal (INS-DRH-P01) Transferencia de personal (INS-DRHP02)	Evaluación de personal (INS-DDH-P02)

f) DEFINICIONES

Vacaciones, periodo de tiempo, que el trabajador goza anualmente, cuyo rol es sujeto a sorteo antes de la conclusión de la gestión anterior.

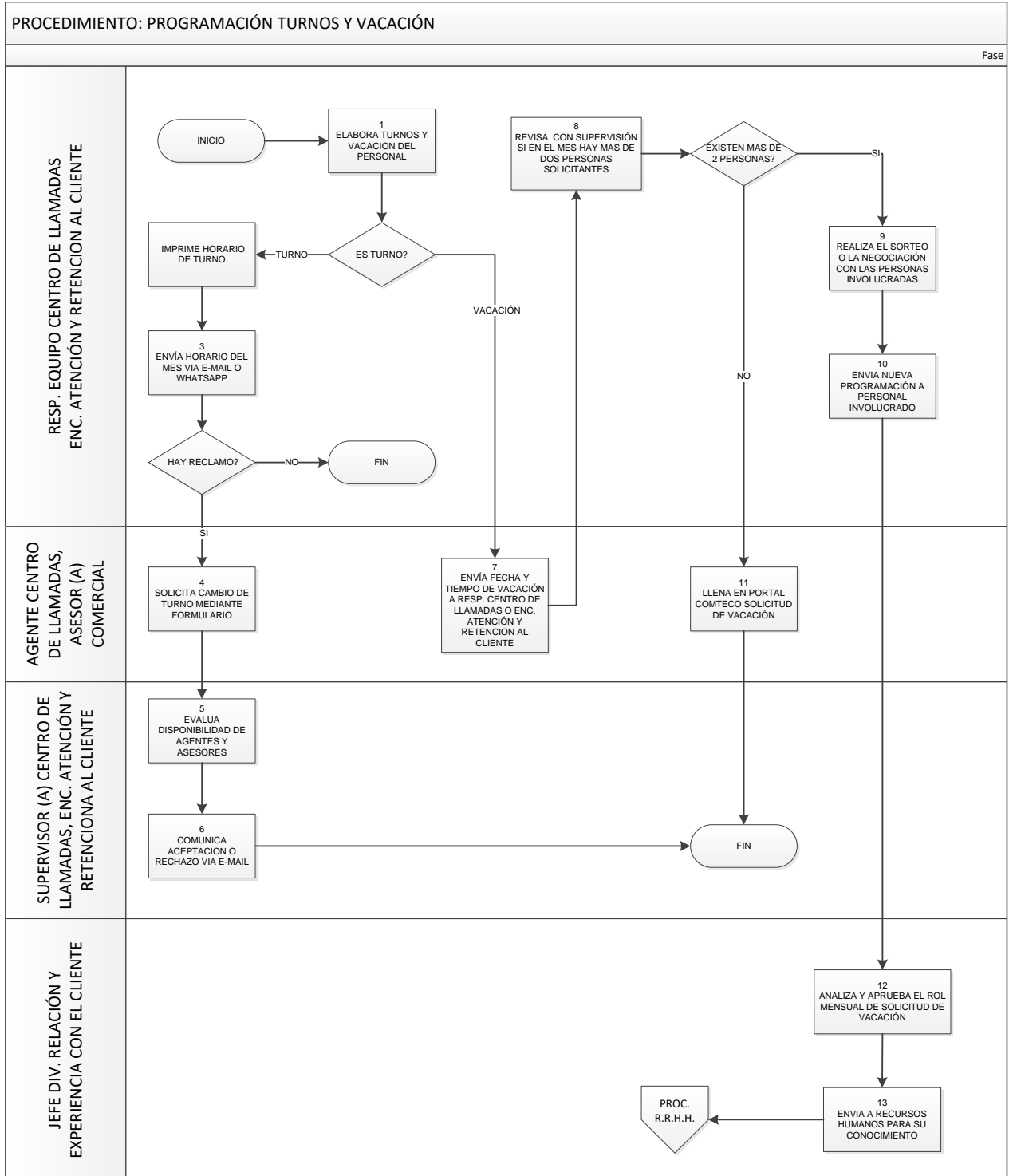
Turno, periodo de trabajo diario, cuyo rol es elaborado mensualmente

Licencias, periodo de tiempo que se concede a un operador, para que pueda atender asuntos personales de emergencia.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- a) Programación de Turnos y vacación
- b) Licencias

a) PROGRAMACION DE TURNOS Y VACACIÓN



RESP. EQUIPO CENTRO DE LLAMADAS, ENC. ATENCIÓN Y RETENCIÓN AL CLIENTE

1. Elabora rol de turnos, vacación del personal

- 1.1. Según estadísticas existentes en cantidad de servicios a ser atendidos, tráfico, personas en plataforma.
- 1.2. Presenta a Jefe Div. Relación y Experiencia con el Cliente para su análisis
 - Si es programación de turno, continua con paso siguiente
 - Si es programación de vacación, continua con paso 7

2. Imprime programación de horario de turnos

- 2.1. Verificando la cantidad de personal existente para cada turno en función de horas de mayor tráfico en atención al cliente
- 2.2. Atención al Cliente semanal y Centro de Llamadas mensual

3. Envía programación de turno del mes via e-mail y WhatsApp al personal

- 3.1. Para conocimiento de los agentes y asesores, verifica si existen reclamos de la programación planteada
 - Si hay reclamo, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye procedimiento

AGENTE CENTRO DE LLAMADAS, ASESOR (A) COMERCIAL

4. Solicita cambio de turno por necesidad personal con formulario

SUPERVISOR (A) CENTRO DE LLAMADAS, ENC. ATENCIÓN Y RETENCIÓN AL CLIENTE

5. **Evalúa la disponibilidad de agentes o asesores y cambios de turno:**
6. **Comunica via e-mail la aceptación o el rechazo del cambio de turno, concluye procedimiento**

AGENTE CENTRO DE LLAMADAS, ASESOR (A) COMERCIAL

7. **Envía fecha y tiempo de solicitud de vacación via e-mail a Supervisión o Enc. Atención y Retención al Cliente**
 - 7.1. Realiza el envío de solicitud de vacación, mes y fecha

ENC. EQUIPO CENTRO DE LLAMADAS, ENC. ATENCIÓN Y RETENCIÓN AL CLIENTE

8. **Revisa con Supervisión si en el mes hay más de 2 personas que solicitan vacación en Centro de Llamadas y 2 o 3 Asesores comerciales**
 - Si existe 2 o 3 personas el mismo mes, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 11

9. Realiza el sorteo o la negociación con el personal involucrado
10. Envía la nueva programación a personal involucrado via e-mail

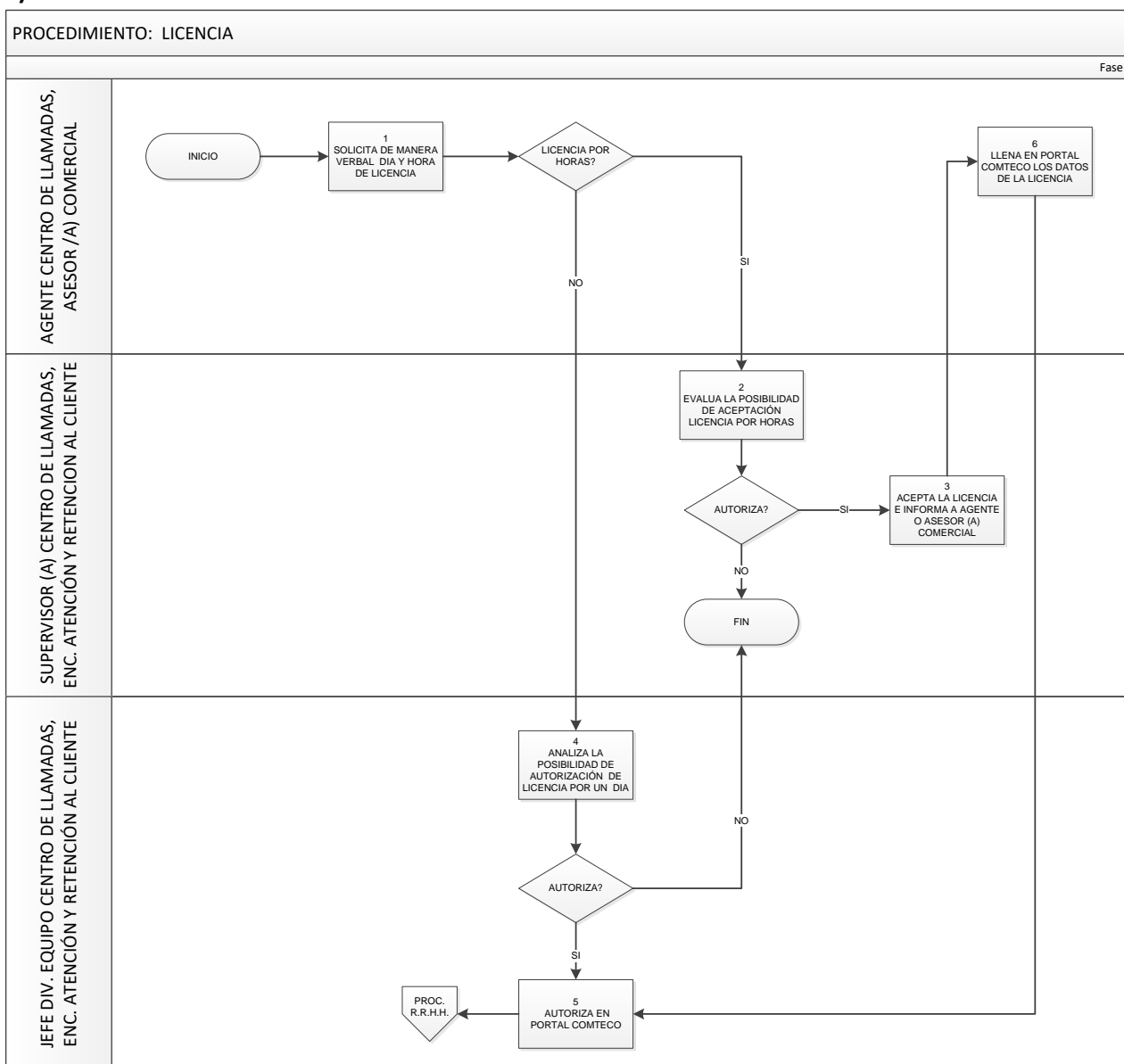
AGENTE CENTRO DE LLAMADAS, ASESOR (A) COMERCIAL

11. Llena en Portal Comteco la solicitud de vacación, concluye el procedimiento.

JEFE DIV. RELACIÓN Y EXPERIENCIA CON EL CLIENTE

12. Analiza y aprueba el rol de turnos y vacación del personal
13. Remite a la División de Recursos Humanos para conocimiento, concluye el procedimiento

b) LICENCIAS



AGENTE CENTRO DE LLAMADAS, ASESOR (A) COMERCIAL

1. Solicita de manera verbal a jefatura día y fecha

- Si es licencia por horas, continua con paso siguiente
- Si es por un día, continua con paso 4

SUPERVISOR (A) CENTRO DE LLAMADAS, ENC. ATENCIÓN Y RETENCIÓN AL CLIENTE

2. Evalúa la posibilidad de aprobación de la licencia por horas

- En caso de aceptación, continua con paso siguiente
- Caso contrario, informa a Agente o Asesor (a) Comercial y concluye el procedimiento

3. Acepta la licencia por el tiempo solicitado y remite a Jefatura

- 3.1. Informa a Agente o Asesor (a) Comercial la aceptación para que llene en Portal Comteco, continua con paso 6
- 3.2. Firma boleta en Centro de llamadas de aceptación

RESP. EQUIPO CENTRO DE LLAMADAS, ENC. ATENCIÓN Y RETENCIÓN AL CLIENTE

4. Analiza la posibilidad de aprobación de licencia por un día

- En caso de aceptación, continua con paso siguiente
- Caso contrario, informa a Agente y concluye el procedimiento

5. Autoriza en Portal Comteco y firma en boleta

- 5.1. Firma en boleta en Centro de llamadas

AGENTE CENTRO DE LLAMADAS, ASESOR (A) COMERCIAL

6. Llena en Portal Comteco la solicitud de licencia

- 6.1. Verifica su aceptación de la licencia en su correo institucional y concluye el procedimiento

III PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Programación de turnos	I	M	1	0
Boleta de licencia	F	M	1	0

F: Formulario I: Informe R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Administración de turnos, vacaciones y licencias en Div. Relación y Experiencia con el cliente considerando los recursos humanos y materiales con los que cuenta.	Encuestas de satisfacción del personal	Unidad Centro de Llamadas	Encargada de Equipo Centro de Llamadas	Periódicamente
FÓRMULA	$\frac{\text{Aprobación o rechazo de vacación y licencias}}{\text{Nivel de satisfacción del personal}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 80% Aceptable Menor a 80% Observado				

IV. ANEXOS

N