

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	5

APROBADO

GERENCIA COMERCIAL

ELABORADO**Por:** Div. Gestión de la Calidad**Fecha:** Ago/2009**REVISION N° 1****Por:** Sección Call Center**Fecha:** Enero de 2016

et

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

PROGRAMACION DE TURNOS, VACACIONES Y LICENCIAS EN CALL CENTER

b) OBJETIVO

Establecer actividades y niveles de responsabilidades para la administración de turnos, vacaciones, licencias y compensaciones en Call Center de COMTECO R.L., 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 Servicios al Cliente Segmento Masivo.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Unidad de Trabajo Call Center

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- a) División Recursos Humanos
- b) División Servicios al Cliente Segmento Masivo
- c) Unidad de Trabajo Call Center

ENTRADA	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. OPERATORIA

a) PROGRAMACION Y CAMBIO DE TURNOS

Jefe Unidad de Trabajo Call Center

1. Elabora el rol de turnos del personal de Call Center, de acuerdo a estadísticas existentes consistente en cantidad de servicios a ser atendidos, trafico, cantidad de canales y puestos de operador.
2. Elabora e imprime programa de atención mensual para cada día, verificando la cantidad de personal existente para cada turno en función de horas de mayor tráfico.
3. Publica en tablero para conocimiento de los operadores y verifica si existen reclamos al programa planteado
 - En caso de existir, retorna al paso 1
 - Caso contrario, continua en el paso 4

Operador Call Center

4. Solicita cambio de turno por necesidad personal

Supervisor Call Center

5. Evalúa la disponibilidad de operadores y cambios de turno:
 - Si es factible, al paso siguiente
 - Caso contrario, retorna al paso 4, comunicando la negativa
6. Acepta cambio de turno, finalizando (esta es una actividad interna mensual)

b) LICENCIAS

Operador Call Center

7. Llena formulario de licencias y presenta a Supervisor y verifica su aceptación o rechazo de la licencia.

Supervisor Call Center

8. Evalúa la factibilidad de aprobación de la licencia
 - En caso positivo, al paso siguiente
 - Caso contrario, finaliza el trámite.
9. Firma formulario y remite a la Jefatura de Unidad de Trabajo Call Center.

Jefe U.T. Call Center

10. Firma formulario y remite a la División de Recursos Humanos

Asistente de Recursos Humanos

11. Toma conocimiento, ejecuta en sistema y archiva formulario.

c) VACACIONES

Jefe U.T. Call Center

12. Analiza programación de Calendario anual de vacaciones Call Center solicitado por RRHH

13. Verifica si existe necesidad de modificación de acuerdo a solicitudes de operadores

- Si existe necesidad de modificación, al paso siguiente
- Caso contrario, finaliza

14. Llena formulario y solicita aprobación de modificación a jefatura de División Servicios al Cliente Segmento Masivo.

Jefe División Servicios al Cliente Segmento Masivo

15. Toma conocimiento, analiza y decide:

- En caso de aprobación, al paso siguiente
- Caso contrario, finaliza

16. Remite a la División de Recursos Humanos para su ejecución.

Asistente de Recursos Humanos

17. Toma conocimiento, ejecuta en sistema y archiva formulario.

d) ATRASOS Y COMPENSACIONES

Operador Call Center

18. Ticea ingresos y salidas en sistema Elastix.

Jefe U.T. Call Center

19. Analiza periódicamente el reporte de sistema referente a la asistencia del personal de Call Center; verifica si todo esta en orden.

- En caso positivo al paso 21.
- Caso contrario, al paso siguiente.

20. Soluciona previamente las observaciones existentes en cuanto a atrasos y compensaciones.

21. Remite vía sistema el reporte a la División de Recursos Humanos.

Asistente de Recursos Humanos

22. Aplica la información recibida en planillas de pago mensuales; finalizando el procedimiento.

III PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Programa de turnos	I	M	1	0
Formulario de licencias	F	M	1	0
Reporte de asistencia de personal de Call Center	I	M	1	0

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Nivel de satisfacción del personal de Call Center	Encuestas de satisfacción del personal	U.T. Call Center	Responsable de U.T. Call Center	Periódicamente
FÓRMULA	Nivel de satisfacción del personal				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 80% Aceptable Menor a 80% Observado				

IV. ANEXOS

ANEXO I - FLUJOGRAMA - Programación de turnos, vacaciones y licencias en Call Center.

PROCESO VENTA DE SERVICIOS
PROGRAMACION DE TURNOS, VACACIONES Y LICENCIAS EN CALL CENTER

