

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
SUPERVISORA DE CALL CENTER - OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

PRESENTADO POR LA BACHILLER
ROXANA JACQUELINE SAMAMÉ VILLAFANA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LIMA, PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi Trabajo de Suficiencia Profesional va dedicado a mi valiosa familia, va la dedicación a cada uno de ellos porque son parte importante de mi vida y están siempre conmigo en cada paso que doy.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, mi creador, mi guía, el que me brinda la inteligencia y sabiduría para realizar mis actividades cotidianas y profesionales.

Agradezco a mi hijo Sebastián Alonso Serna Samamé, quien es mi motor y motivo, es quien en la vida me acompaña y con su amor me brinda la seguridad de ser una excelente madre y una buena profesional.

Introducción

El presente trabajo relata 13 años de continuidad laboral la cual se aplicaron todos los conocimientos obtenidos de en las aulas del campus universitario de nuestra prestigiosa institución. Después de laborar en el sector privado por más de 13 años me dieron la oportunidad por mi amplia experiencia en el área de servicio al cliente de postular al Sector Público y tengo aproximadamente 9 meses laborando como supervisora del Call Center del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la Oficina General de Tecnología de la Información. Es importante retroceder en el tiempo y contarles mi experiencia profesional.

Obtuve mi Grado Académico de Bachiller de administradora el 30 de enero del 2008, y actualmente me encuentro en el mayor reto de mi vida profesional soy Supervisora del Call Center del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de la Oficina General de Tecnología de la información, donde relatare todas las actividades profesionales que se aplican en este gran Ministerio, todos los procesos de trabajo en equipo, optimización y retos del día a día que tengo, este trabajo no es monótono y es cambiante día a día, este Ministerio es complejo y el reto es muy grande. Líneas posteriores pasaré a informar sobre la presentación general de la misma, su actividad, mi actividad profesional y por último mis conclusiones generales.

Todo se verá plasmado en los siguientes capítulos:

Capítulo I: en este primer capítulo describo el contenido del resumen donde se describo mi experiencia laboral desarrollada posterior a mi egreso de las aulas de la Universidad

Capítulo II: el segundo capítulo contiene las teorías y conceptos variados muy importantes que complementan el sentido que debe tener el Trabajo de Suficiencia Profesional.

Capítulo III: contiene toda la explicación de mi desempeño laboral en la institución en la cual actualmente laboro, mis inicios, mis logros, mis proyectos y diferentes procesos laborales que realizo.

Capítulo IV: contiene la descripción de mi puesto de trabajo, el cargo que ocupó, mi jerarquía, la dependencia que tiene mi área laboral y otros detalles laborales.

Capítulo V: contiene la descripción de los cargos y puestos laborales que realicen diferentes instituciones.

Capítulo VI, contiene las conclusiones con las que demuestro la importancia que tiene el Trabajo de Suficiencia Profesional, conclusiones que ayudan a validar lo necesario que es para mí demostrar la capacidad que tengo en mis actividades laborales gracias a los temas académicos recibidos en la Universidad Ricardo Palma.

ÍNDICE

Carátula

Dedicatoria

Agradecimientos

Introducción

Índice

Lista de Figuras

CAPÍTULO I

1.- Resumen

1.1.- Descripción Breve del Trabajo

1.2.- Importancia del Trabajo

1.3.- Principales Logros Alcanzados

1.4.- Experiencias laborales que elevan el Nivel Profesional

CAPÍTULO II

2.- Marco Teórico

2.1.- Concepto de la variable Supervisor (a) Según Autores

2.1.1.- Perfil del Supervisor Call Center

2.1.2.- Responsabilidades y Funciones

2.1.3.- Competencias

2.2.- Definición de Call Center

2.2.1.- Funciones del Call Center

CAPÍTULO III

3.- Presentación de la Institución Oficina General de Tecnologías de la Información

3.1.- Funciones de la Oficina General de Tecnologías de la Información

3.2.- Estructura de la Oficina General de Tecnologías de la Información

3.2.1.- Funciones de la Oficina de Infraestructura Tecnológica

3.2.2.- Funciones de la Oficina de Sistemas de Información

3.2.3.- Funciones de la Oficina de Gobierno de Tecnologías de la Información

3.3.- Organigrama

3.3.1.- Organigrama y Ubicación del Cargo Actual

3.4. Resolución Ministerial

CAPÍTULO IV

4.- Actividad Profesional

4.1.- Descripción del Cargo de supervisora de Call Center

4.2.- Nivel de Jerarquía Laboral

4.3.- De quién Depende

4.4.- Funciones Generales

4.5. Procesos Laborales de Supervisión

4.5.1. Evaluación de Procesos de atención Call Center

4.5.2.- Funciones Laborales Eventuales

CAPÍTULO V

5.- Otros Cargos Laborables Desempeñados

5.1.- Instituciones Donde se Realizaron Otras Actividades Laborales

5.2.- Tiempo de Servicios Prestados

CAPÍTULO VI

6.- Conclusiones Generales

6.- Conclusiones Generales

6.1.- Conclusiones

6.2.- Recomendaciones

7.- Referencias

8.- Anexos

Anexo 1: Centro de Atención al Ciudadano – MTC

Anexo 2: Constancia de Diplomado de Alta Especialización en Gestión Pública

Anexo 3: Trabajo en equipo entre la Oficina General de Tecnología en la Información (OGTI) y la Dirección de Circulación Vial (DCV).

Anexo 4; Carta de Validación emitida por la Oficina General de Tecnología en la Información (OGTI).

Anexo 5: Carta de Validación emitida por la Oficina de Desarrollo tecnológico Digital (ODTD).

Anexo 6: Grado Académico de Bachiller en Administración

Lista de Figuras

Figura 01: Detalle de distribución del equipo técnico de la OGTI por niveles

Figura 02: Detalle de Entidades en la cual el Call Center brinda atención

Figura 03: Detalle de atenciones realizadas en los meses de marzo y abril por el Call Center de OGTI

Figura 04. Monitoreo de Representantes de servicio Nivel 1 a través de la plataforma Genesys

Figura 05: Ejemplo de Reporte de Indicadores Representante de Servicios Call Center

Figura 06: Ejemplo de correo electrónico enviado a los Directores de la Oficina General de la Tecnología de la Información y al Director General de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes para su revisión.

Figura 07: Ejemplo de Reporte de Indicadores diarios

Figura 08: Ejemplo de correo electrónico enviado a la Secretaria General del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Figura 09. Ejemplo de reporte de indicadores semanales enviados a la Secretaria General del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Figura 10: Aviso para capacitación

CAPÍTULO I

1. Resumen

En cada capítulo que contiene el Trabajo de Suficiencia Profesional, se puede visualizar la importancia del trabajo que se resume en los diferentes procesos que compete a mi desempeño laboral, siendo un reto muy importante el asumir el cargo de supervisora de Call Center de la Oficina General de Tecnología de la Información del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en la que puedo dar conocimiento de que los procedimientos son completamente diferentes en comparación con laborar en el sector privado, por lo tanto me veo en la obligación de adaptarme a los lineamientos de la entidad pública y así lograr cumplir con mis funciones.

Actualmente estoy realizando mis labores en la Oficina General de Tecnología de la Información del Ministerio de Transportes y Comunicaciones el cual es el órgano de apoyo encargado de planificar, implementar y gestionar sistemas de información, infraestructura tecnológica de cómputo y de comunicaciones, mi cargo como supervisora cuenta con 12 representantes de servicio siendo mi función de brindar atención a los administrados en sus consultas y problemas informáticos referentes al Sistema Nacional de Conductores, siendo su principal producto la licencia de conducir, este documento oficial es otorgado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones que autoriza a su titular a conducir un vehículo de transporte terrestre a nivel nacional, también conocido como “Brevete”. La oficina cuenta con dos tipos de Call Center porque hay dos tipos de Licencias de Conducir:

- i. Licencia tipo A
- ii. Licencia tipo B

Para las licencias de tipo A existen tres canales de atención

Asimismo, para las licencias de tipo B también existen tres canales de atención.

Actualmente mi dependencia cuenta con un universo de 1890 administrados que se pueden contactar a nivel nacional con los clientes del Call Center de la Oficina General de Tecnología de la Información (OGTI).

1.1.- Descripción Breve del Trabajo

La descripción del trabajo incluye elementos necesarios que involucran la actividad de mi puesto laboral, cuál es su objetivo y a qué función y departamento me reporto. Muestra las tareas y responsabilidades más importantes, las cuales debo listarlas en orden de relevancia (de las más a las menos importantes), además contiene mis habilidades y características que debo tener para ejercer la función, como, por ejemplo: organizado, adecuado para liderar un equipo o capaz de trabajar de manera independiente.

Asimismo, el trabajo describe otros requisitos exigidos y nivel deseado de formación. Del mismo modo, mediante el trabajo presentado demuestro la oportunidad de informar a los directores y funcionarios sobre los beneficios de trabajar en la institución.

1.2.- Importancia del Trabajo

La importancia del trabajo presentado radica en todo su contenido, contenido que demuestra todos los procesos emitidos, desarrollados, logros y resultados durante mi desempeño laboral como supervisora de Call Center en la Oficina General de Tecnología de la Información del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

En el trabajo se muestra la capacidad de poder solucionar problemas que día a día se ven en mi actividad laboral en la institución, lograr solucionar los problemas teniendo como base todo lo que aprendí en la universidad me ayuda a demostrar mi capacidad profesional, como supervisora del Call Center tengo el encargo de supervisión y control de los coordinadores. También debo asegurarme de que las llamadas que reciben los coordinadores son atendidas en un tiempo acotado y que, a su vez, los clientes reciben la atención e información que solicitaban.

Asimismo, como supervisor debo intervenir en la resolución de complicaciones y encargarme del control y supervisión de personal de Call center, así como del cumplimiento de sus objetivos y funciones.

Para este puesto laboral debo mostrar dotes de liderazgo, habilidades de motivación y servicio de atención al cliente. También es importante saber organizarme para la gestión de los horarios de la plantilla.

Otro punto que debo encargarme es de las escuchas a los agentes, motivación del personal y su fidelización, y conforme adquiero más experiencia debo añadir a mis actividades la elaboración de informes y análisis de KPI's, reporting de resultados, así como el análisis de la rentabilidad de los procesos.

1.3.- Principales Logros Alcanzados

En relación a los logros conseguidos en la institución donde laboro actualmente, puedo mostrar un ejemplo sobre la atención que se realiza en el Call Center, en la cual se gestionan las solicitudes que los administrados realizan a través de la mesa de partes virtual del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

La Mesa de Partes tiene como objetivo principal ser el centro a través del cual se canaliza la recepción de documentos, quejas y/o sugerencias presentadas por los administrados e incluso para recibir el pago de un servicio determinado o derivado del cumplimiento de una obligación a cargo del ciudadano.

La Mesa de Partes Virtual (MPV - MTC), es una plataforma creada para ejercer sus derechos como administrado. El usuario es responsable del contenido y registro de la información de los documentos que se presente. Una vez que el administrado registra su solicitud se brinda un código. Para realizar seguimiento a este código se le llama Hoja de Ruta (HR) en el que el administrado cada vez que realiza una consulta a través de nuestros canales de atención debe brindarnos el número de Hoja de Ruta. Esta hoja de ruta debe pasar

por diferentes áreas para su revisión hasta llegar al área de Dirección de Circulación Vial la cual deriva los requerimientos a nuestra área.

Cuando asumí el liderazgo del Call Center hace aproximadamente ocho (08) meses identifiqué los siguientes problemas:

Las Hojas de Ruta se retenían en el área de Dirección de Circulación Vial por más de 4 meses y el administrado quería solución, sin embargo, la solución del problema no se daba con rapidez ya que no contábamos con ningún teléfono ni anexo para poder trabajar como equipo con esta área, solo contábamos con el correo electrónico de la Directora.

La Dirección de Circulación Vial es la unidad orgánica encargada de regular y supervisar el sistema de identificación vehicular, homologación, certificación, placas de rodaje, licencias de conducir; promover la educación, revisiones técnicas y otorgar seguridad vial.

El problema más importante encontrado fue la falta de comunicación e interacción con el área de Dirección de Circulación Vial. Esta área es la encargada de revisar y dar autorización al área de OGTI (Oficina General de Dirección de Tecnología de la Información), todas las solicitudes que realizan los administrados a través del aplicativo de Mesa de partes virtual.

El área de OGTI se encarga de revisar que todos los requisitos están correctos luego las envían para poder atender las solicitudes.

El problema encontrado es que no había comunicación directa con esta área y los expedientes podían demorar más de cuatro meses, las cuales no sé podían determinar si las Hojas de Ruta estaban observadas ni sé contaba con un número y/o correo electrónico del personal a cargo de la Dirección de Circulación Vial (DCV) y del administrado Este problema era sumamente perjudicial para la imagen del Ministerio de Transportes y Comunicación ya que el objetivo del Call Center es brindar solución en el canal de atención “One Call Solution” sin embargo este no sé llevaba a cabo, asimismo el segundo objetivo del Call Center inicia cuando OGTI recepciona la Hoja de Ruta remitida por la Dirección de

Circulación Vial, el cual tenía un plazo de cinco días útiles para la atención; tiempo que no se cumplía

Asimismo, tampoco había comunicación con las demás áreas involucradas en los cambios solicitados o algún problema presentado, por ejemplo, una Municipalidad necesita cambiar su IP y como Call Center la obligación es revisar qué área lo gestiona y no se contaba con el número de teléfono o contacto de la persona que debía realizar el cambio solo se contaba con un correo electrónico.

El problema de no contar con una agenda de contactos de colaboradores de las diferentes áreas que tenían que revisar las Hojas de Ruta y lo más importante del área de Dirección de Circulación Vial que cuenta con el 80% de Hojas de Ruta que deben revisar y derivar, no se lograba trabajar en equipo ya que cada área trabajaba individualmente y ninguna cooperaba. Sin embargo, logre identificar que perteneciendo a la dirección de informática tenía atenciones que las podía automatizar para que el mismo administrado lo gestione y de esta manera se podría disminuir llamadas, correos y mensajes de WhatsApp en un 50% en dos rubros importantes los cuales son “Reseteo de Claves” y el “Auto registro”.

El Reseteo de Claves significa recuperar su clave para ingresar al sistema el cual se encuentra bloqueada o suspendida, esto se debe a que el administrado puede haber ingresado mal su clave por tres veces consecutivas, que su contraseña venció o que la clave se encuentre suspendida porque el administrado no utilizó el sistema por 30 días consecutivos, este es un protocolo de seguridad para el concepto de auto registro que se refiere netamente a las Entidades Habilitadas para Expedir Certificados de Salud (ECSALES) los cuales deben registrar a su staff médico para que puedan atender en las mismas, en este punto existe mucha rotación y el registro era muy engorroso, la demora es aproximadamente 30 días hábiles en atender esta solicitud con el proceso de automatización el cual es vía online.

La propuesta de solución al problema expuesto fue interactuar y generar una alianza estratégica con el área de Dirección de Circulación Vial y las demás áreas para poder contar con un contacto por área, teléfono y E-mail. Asimismo, que la supervisora de Call Center pudiera ir a las oficinas de la Dirección de Circulación Vial todas las mañanas como pasantía y conocer cómo se trabaja en esa área y brindar alternativas de solución para poder trabajar en equipo este proceso se tendría que realizar aproximadamente por tres meses continuos y en cada periodo de control definido. Asimismo presentar las propuestas de automatización para que la Dirección de Circulación Vial lo apruebe y se pueda empezar a configurarlo en los sistemas ya que el tiempo de implementación de ambas propuestas son de 30 días hábiles.

1.4.- Experiencias laborales que elevan el Nivel Profesional

El aspecto laboral emite muchas experiencias laborales, una clara muestra se puede demostrar en la propuesta de mejora de los procesos laborales, los cuales se presentó a dos direcciones: al Director General de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes, el cual es el encargado del área de la Dirección de Circulación Vial, y al Director General de la Oficina General de Tecnología de la Información.

La propuesta fue aceptada satisfactoriamente por ambas direcciones, esta consistía en que la Supervisora de Call Center del área de Oficina General de Tecnología de la Información realizaría una pasantía en el área de Dirección de Circulación Vial para poder aprender el flujo de las atenciones que realiza esta área con las Hojas de Ruta de los administrados, también conocer a los colaboradores de cada etapa de atención y recopilar teléfonos de contactos.

En la pasantía realizada logre coordinar la creación de dos grupos de WhatsApp para poder interactuar entre las diferentes áreas, el primer grupo esta conformado por personal de la Oficina General de Tecnología de la Información y de la Dirección de Circulación Vial donde se escalaría los casos de los administrados críticos, el segundo grupo de WhatsApp

participan los colaboradores de la Dirección de Circulación Vial y los administrados de los Gobiernos Regionales.

Por esta razón se coordinó generar reuniones semanales con los Gobiernos Regionales y las Municipalidades (a nivel nacional) para poder escuchar su problemática además se coordinó realizar viajes en conjunto a nivel nacional para poder hacer capacitaciones diversas, reuniones presenciales y poder escuchar la problemática de cada Región; estos viajes se realizarían con la Directora del área de Dirección de Circulación Vial.

Con la pasantía realizada se revisaría si la cantidad de representantes de servicio de Call Center es la correcta o si se necesitaría mayor colaboración por la cantidad de la demanda.

Otra experiencia que eleva mi nivel de conocimiento fue la aprobación de las propuestas de automatización de servicios los cuales en la actualidad ya están en la etapa de producción realizando pruebas correspondientes ya que la fecha de entrega de ambos proyectos es el 3 de Julio.

Las experiencias que elevan mi nivel profesional son múltiples y son parte de las funciones que debería cumplir, el cargo de supervisora que desempeño me ayuda a motivar al personal y mejorar su rendimiento.

La experiencia recibida como supervisora del Call Center me ayuda con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para ello es necesario tener una comunicación abierta con los colaboradores, promoviendo un buen ambiente para que se sientan lo suficientemente a gusto como para que el comunicarse con un superior no sea una tarea tormentosa. Lograr que los colaboradores y el superior se comuniquen con total confianza es algo elemental para el buen funcionamiento de cualquier institución.

Tener el cargo de supervisora me forma como una figura de autoridad y como tal debo de intervenir y mediar con cualquier conflicto que pueda surgir entre los colaboradores, promoviendo una situación de calma y respeto mutuo y resolviendo la situación, mediar

ante cualquier conflicto para dar solución al problema es una experiencia muy importante que suma a mi nivel profesional.

Mejorar el ritmo de las llamadas para disminuir su duración, sin afectar al nivel de satisfacción del cliente, es una importante experiencia que ayuda en mi desempeño laboral, indicar a los colaboradores que deben optar por respuestas claras y concisas que solucionen de forma rápida el problema que se plantea, mi función ante los procesos es de controlar la media de duración de las llamadas al cabo del día, con estos datos se buscará una solución para disminuir el tiempo éstas y ganar eficiencia.

CAPÍTULO II

2.- Marco Teórico

Existen múltiples teorías sobre la palabra Supervisor (a), teorías que muestran lo importante que es mi rol laboral en la institución en la que actualmente me desempeño.

2.1.- Concepto de la variable Supervisor (a) Según Autores

El supervisor (a) es la persona que se encarga de planear, apoyar, administrar y liderar el Call Center de la organización, teniendo la responsabilidad de lograr el cumplimiento de las metas establecidas a través de implementación el plan establecido.

Según lo manifiesta (Conde, 2005), el supervisor es persona encargada de asegurar el cumplimiento (en tiempo real) de los objetivos fijados para cada servicio con el grupo de asesores que se encuentran bajo su supervisión. Asimismo, son los responsables de la calidad del servicio, control de costos y productividad del call center.

Las funciones que debería cumplir en caso de incorporarse al puesto de supervisor son las de intentar motivar al personal y mejorar el rendimiento de los mismos, para ello deberá seguir estas pautas:

- El supervisor debe procurar cumplir todos los objetivos de la empresa, para ello es necesaria la comunicación con los empleados. Debe promover un buen ambiente para que los empleados se sientan lo suficientemente a gusto como para que el comunicarse con un superior no sea una tarea tormentosa. La comunicación es algo elemental para el buen funcionamiento de cualquier empresa.
- El supervisor es una figura de autoridad y como tal deberá de intervenir y mediar con cualquier conflicto que pueda surgir entre los empleados, promoviendo una situación de calma y respeto mutuo y resolviendo la situación.

- Mejorar el ritmo de las llamadas para disminuir su duración, sin afectar al nivel de satisfacción del cliente. Se debe optar por respuestas claras y concisas que solucionen de forma rápida el problema que se plantea. El supervisor deberá de controlar la media de duración de las llamadas al cabo del día, con estos datos se buscará una solución para disminuir el tiempo éstas y ganar eficiencia.
- Uno de los requisitos básicos es la capacidad para mejorar la accesibilidad de la información que tienen los teleoperadores, cuanto más fácil sea el acceso menos se tardará en ofrecer una solución al cliente, y por tanto, disminuirá considerablemente el tiempo de la llamada, satisfaciendo en un alto grado al cliente. Consecuentemente se incrementarán las ventas. Cuanto más accesible sea la información, más calidad ofrecerán nuestros servicios, y por tanto al supervisor le resultará más fácil conseguir los objetivos.
- Otro punto importante es asegurarse de que los empleados cuentan con un buen equipo y en condiciones óptimas, los soportes informáticos deben estar en buenas condiciones y actualizados, hay que tener una buena conexión al servidor del que dispongamos, porque cuando algo no funcione, se perderán llamadas y aumentará el número de personas en espera, bajando el rendimiento considerablemente.
- Otra de las tareas que un supervisor de Call Center debe realizar es el reclutamiento de sus operadores incluyendo labores como la búsqueda, filtro y contratación, así como otros temas relacionados con la gestión de los recursos humanos.
- Una de las labores importantes de cualquier supervisor es llevar un registro de la información sobre todo lo que ocurre bajo su potestad, es por ello que deberá de realizar un reporte de las actividades en los que incluya información sobre

eficiencia, los objetivos, la rutina de trabajo, cualquier incidencia; así como cualquier hecho fuera de lo frecuente.

- Con una formación continua de la plantilla y un buen ambiente de trabajo, cómodo y relajado se conseguirá incentivar a los compañeros.

2.1.1.- Perfil del Supervisor Call Center

El supervisor (a) es la persona que se encarga de planear, apoyar, administrar y liderar el call center de la organización, teniendo la responsabilidad de lograr el cumplimiento de las metas establecidas a través de implementación del plan establecido.

Cargo al que reporta: Gerencia y Dirección General.

Cargos que le reportan: Auxiliar call center

Perfil del cargo:

REQUISITOS	IDEAL	MÍNIMA
EDUCACIÓN	Profesional en carreras administrativas	Tecnólogo o técnico
EXPERIENCIA	Un año y medio	Un año
CONOCIMIENTO	Manejo de Office e Internet	Manejo de Office e Internet
EDAD	Entre 24 y 34 años	Entre 24 y 34 años

2.1.2.- Responsabilidades y Funciones

Las responsabilidades y funciones como supervisora de Call Center son múltiples y son las siguientes:

- Conocer a profundidad cada producto que promociona la empresa.
- Diseñar el libreto para recibir las llamadas.
- Apoyar y capacitar al personal
- Diseñar e implementar plan de funcionamiento del call center.

- iv. Asegurar que las llamadas entrantes sean contestadas en el tiempo determinado.
 - v. Asegurar que los clientes reciban información clara y suficiente a su solicitud.
 - vi. Atender las llamadas entrantes cuando los auxiliares estén ocupados.
 - vii. Atender y dar solución a las quejas y reclamos de los clientes.
 - viii. Promover un buen ambiente laboral.
 - ix. Mantener relación respetuosa y cordial con el personal a cargo.
 - x. Mantener relación respetuosa y cordial con el personal de los puntos de venta y xi. despachos, entendiendo que el logro de los objetivos depende del trabajo en equipo entre el personal de visita médica y los puntos de venta.
 - xii. Enviar informe de la labor realizada a Dirección General y Gerencia.
 - xiii. Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de Seguridad y Salud en el Trabajo establecidas por la ley y por la empresa.
 - xiv. Informar inmediatamente los accidentes y/o incidentes que ocurran en el desarrollo de sus labores.
 - xv. Informar oportunamente al Jefe de Área o Jefe de Talento Humano la presencia de condiciones de trabajo que resulten peligrosas para la salud y la seguridad.
 - xvi. Tener cultura de autocuidado de manera que se reduzca la exposición a un riesgo o evite un riesgo.
 - xvii. Cumplir con el manual del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato siempre y cuando no atente contra su moral y buen nombre.

2.1.3.- Competencias

Orientación al logro

-  Servicio al cliente
-  Liderazgo.

- ✚ Trabajo en equipo
- ✚ Planeación y organización
- ✚ Manejo del cambio
- ✚ Manejo de personal
- ✚ Gran capacidad de asimilar conocimientos
- ✚ Tolerancia
- ✚ Paciencia
- ✚ Proactividad
- ✚ Comunicación efectiva
- ✚ Impacto e influencia
- ✚ Responsabilidad
- ✚ Auto-motivación

2.2.- Definición de Call Center

(Conde, 2005), define call center como: "(...) una plataforma telefónica que facilita la comunicación entre agentes y clientes a través del teléfono como único medio. En este sentido, se recoge en una base de datos el registro de cada contacto realizado, lo que potencia mejor la atención al cliente."

(Pérez & Gardey, 2011), mencionan que "Call center es una noción de la lengua inglesa que puede traducirse como centro de llamadas". Se trata de la oficina donde un grupo de personas específicamente entrenadas se encarga de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico.

2.2.1.- Funciones del Call Center

El centro de llamadas o call center se encarga de brindar apoyo e información a los clientes únicamente a través del teléfono. En el call center se reciben o realizan llamadas para atender solicitudes de pedidos, resolver preguntas, realizar ventas y atender reclamos

de los clientes. Las funciones dentro de un call center se subdivide en funciones reactiva y funciones proactivas.

- La función reactiva: consiste en anticiparse a los problemas y así tener a los clientes siempre satisfechos. Esta situación normalmente ocurre cuando un cliente llama para reclamar o quejarse y es en ese momento en donde el asesor debe escuchar con mucha atención para después investigar el asunto y así lograr que el cliente este satisfecho con lo que transmite el asesor.
- La función proactiva: consiste en anticiparse a los problemas y necesidades del cliente, es decir, saber qué servicios desean los clientes.

Por otro lado, los Call Center producen bienes similares, comunicación e información para mercados masificados y singularizados.

La similitud del output de la producción, facilita la estandarización del uso de tecnologías, procesos y organización. La industria de los Call Center fabrica dos tipos de bienes.

- Interacción entre el asesor y cliente/usuario: el bien se consume al momento de producirse.
- Registro de la interacción: información que debe ser transformada.

Generalmente, los bienes que producen los Call Center tienen un valor de uso para los bancos, telecomunicaciones, comercio, etc. En este sentido, la industria de los Call Center, en el siglo actual, cuenta con una estructura conformada por cinco ámbitos que interactúan entre sí; tecnología, trabajo, mercado, tercerización y regulación para llevar a cabo la producción de dichos bienes.

En la figura 02 se puede apreciar el grado de influencia a través de la flecha.

Según menciona (Orozco, 2015), el grado de influencia presenta la descripción de cada ámbito para comprender como evolucionó la industria de los Call Center.

- **Tecnología:** la evolución de este ámbito empezó en la década de 1980 con la creación de equipo para la operación de llamadas. Una década después, se dio lugar a la tecnología digital y ha mediado del siglo XXI, se amplió el canal de comunicación con los usuarios.
- **Trabajo:** el proceso de trabajo dentro de un Call Center tiene dos fases, entre ellas; la comunicación-negociación y gestión de información. La cantidad de recursos requeridos, para dar marcha a este proceso, depende del tráfico de las llamadas. Como en todo proceso de producción, el objetivo de la gerencia es el cumplimiento de objetivos en cuanto a calidad y cantidad se refiere.
- **Mercado:** los cc generan servicios que son las interacciones entre el cliente/usuario y las empresas u organizaciones. El servicio masificado individualizado y el profesional son modelos de servicio que corresponde a un determinado tipo de segmentación de mercado.
- **Tercerización:** las empresas de tercerización surgen a partir de la necesidad de las empresas que requerían servicios de interacción tecnológica con sus clientes.
- **Regulaciones:** conjunto de alineamientos a través de leyes, normas, reglamentos, etc. que entidades de gobierno regulan en los Call Center para el beneficio de los usuarios y de los empleados. Por ejemplo: - Brasil 2008: "Ley de atención al cliente". - España 2011: "Ley de servicios de atención al cliente". - Leyes que determinan el tiempo máximo de espera de un cliente.

CAPÍTULO III

3.- Presentación de la Institución Oficina General de Tecnologías de la Información

La Oficina General de Tecnologías de la Información es el órgano de apoyo encargado de planificar, implementar y gestionar sistemas de información, infraestructura tecnológica de cómputo y de comunicaciones. Depende de la Secretaría General.

3.1.- Funciones de la Oficina General de Tecnologías de la Información

La Oficina General de Tecnologías de la Información tiene las siguientes funciones:

- a) Formular, proponer y evaluar las políticas y planes de gestión en materia de tecnologías de la información en el Ministerio, en concordancia con las políticas nacionales y los principios de buen gobierno sobre la materia;
- b) Desarrollar el planeamiento estratégico de tecnologías de la información, en concordancia con los objetivos trazados por la Alta Dirección y las necesidades de los órganos del Ministerio;
- c) Diseñar, desarrollar, implantar, capacitar y mantener los sistemas de información que sirvan de apoyo a las actividades operativas y de gestión del Ministerio, así como de los sistemas transversales a su cargo;
- d) Formular y proponer políticas y normas de seguridad informática, e implementar soluciones de protección de las redes, equipos y sistemas de información del Ministerio, en concordancia con las políticas de seguridad establecidas;
- e) Efectuar la gestión técnica de los activos de tecnologías de información del Ministerio, coordinando con la Oficina General de Administración el mantenimiento y actualización de los respectivos inventarios;
- f) Administrar la infraestructura tecnológica informática y de comunicación de datos del Ministerio, garantizando su operatividad, disponibilidad y seguridad;

- g) Promover y dirigir la innovación tecnológica de las infraestructuras, plataforma y sistemas informáticos del Ministerio, alineado a estrategias de arquitectura empresarial;
- h) Implementar, gestionar y promover el uso de herramientas de inteligencia de negocios y gestión del conocimiento para la toma de decisiones de los diferentes órganos del Ministerio;
- i) Registrar y actualizar la información contenida en el portal institucional y el portal de transparencia del Ministerio, conforme a las normas sobre la materia y en coordinación con los órganos correspondientes, velando por la operatividad, disponibilidad y seguridad de los mismos;
- j) Coordinar, dirigir y supervisar el uso de los recursos informáticos y de comunicaciones del Ministerio, proponiendo las directivas y lineamientos necesarios para garantizar su disponibilidad, legalidad y racionalidad;
- k) Supervisar los trabajos encargados a terceros relacionados a infraestructura tecnológica y aplicativos del Ministerio; y,
- l) Las demás funciones que le asigne el/la Secretario/a General o aquellas que le corresponda por norma expresa.

3.2. Estructura de la Oficina General de Tecnologías de la Información

La Oficina General de Tecnologías de la Información, para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- a. Oficina de Infraestructura Tecnológica
- b. Oficina de Sistemas de Información
- c. Oficina de Gobierno de Tecnologías de la Información

3.2.1.- Funciones de la Oficina de Infraestructura Tecnológica

La Oficina de Infraestructura Tecnológica tiene las siguientes funciones:

- i. Brindar soporte y asesoramiento tecnológico a los órganos del Ministerio;

- ii. Mantener las capacidades operativas y de seguridad de la infraestructura tecnológica, que garantice niveles adecuados de desempeño en los servicios de tecnologías de información brindados al Ministerio;
- iii. Diseñar, implementar y gestionar los planes de contingencia informática y otros planes relacionados con la gestión de los riesgos de tecnologías de la información del Ministerio;
- iv. Diseñar, implementar y mantener la infraestructura tecnológica, los sistemas de seguridad informática y la arquitectura tecnológica de nuevos sistemas de información, de acuerdo a las necesidades de los órganos del Ministerio;
- v. Definir e implantar la metodología de atención de los requerimientos de tecnologías de la información de los órganos del Ministerio, así como el registro, clasificación y gestión de incidentes y problemas que permita mejorar el desempeño de los servicios brindados;
- vi. Proponer proyectos y alternativas de solución que permitan el mejoramiento de los servicios, sistemas e infraestructura tecnológica del Ministerio;
- vii. Gestionar y verificar los trabajos encargados a terceros relacionados con la instalación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica y aplicativos comerciales del Ministerio;
- viii. Controlar y monitorear los cambios y configuraciones de los activos informáticos para asegurar su adecuada gestión, y proveer la información y los mecanismos para la actualización del inventario de activos informáticos, en coordinación con la Oficina de Gobierno de Tecnologías de la Información; y,

Las demás funciones que le asigne el/la Director/a General.

3.2.2.- Funciones de la Oficina de Sistemas de Información

La Oficina de Sistemas de Información tiene las siguientes funciones:

- i. Brindar asistencia técnica a los usuarios de sistemas desarrollados en el Ministerio, y asegurar el registro, análisis y gestión de incidentes y problemas con el fin de incrementar los niveles de confiabilidad;
- ii. Gestionar el análisis, diseño, construcción, implantación, capacitación y mantenimiento de los sistemas de información a cargo de la Oficina General, en concordancia con las metodologías de desarrollo aprobadas y las políticas de seguridad establecidas;
- iii. Garantizar un adecuado mantenimiento de los sistemas transversales a cargo del Ministerio, incorporando nuevas funcionalidades a los mismos, de acuerdo a los requerimientos que remitan los órganos competentes;
- iv. Planificar, ejecutar, monitorear y evaluar los proyectos de desarrollo propio de software, así como evaluar y verificar los proyectos que sean realizados por terceros, dentro del ámbito de su competencia;
- v. Garantizar una adecuada gestión de los requerimientos referidos al desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, así como el apoyo técnico para registrar y publicar la información de los órganos del Ministerio en el portal institucional;
- vi. Desplegar los productos de software desarrollados y realizar el entrenamiento y/o capacitación respectiva;
- vii. Implementar y mantener las arquitecturas de procesos, información y aplicaciones que sirvan como base para los sistemas a ser implementados en el ámbito de su competencia;
- viii. Formular y mantener las metodologías y estándares de desarrollo de software para el Ministerio, supervisando su cumplimiento en las diversas fases del ciclo de vida del software;
- ix. Realizar labores de aseguramiento de la calidad de los sistemas de información que desarrolle, que garantice el cumplimiento de los requerimientos funcionales, el cumplimiento de estándares y la optimización de los recursos informáticos;

- x. Desarrollar el análisis, modelamiento y administración de datos relevantes relacionados con las actividades institucionales, a fin de generar el conocimiento necesario para facilitar la toma de decisiones a nivel estratégico;
- xi. Desarrollar los mecanismos para la integración interna o externa que requiere el Ministerio, necesaria para la toma de decisiones;
- xii. Implementar aplicativos especializados para la inteligencia de negocios, en concordancia con los objetivos estratégicos del Ministerio; y,

Las demás funciones que le asigne el/la Director/a General.

3.2.3.- Funciones de la Oficina de Gobierno de Tecnologías de la Información

La Oficina de Gobierno de Tecnologías de la Información tiene las siguientes funciones:

- i. Formular y proponer las estrategias, políticas, planes operativos y de gestión, normas y estándares de arquitectura tecnológica, de servicio y de seguridad informática así como conducir la formulación de planes estratégicos relacionados a Tecnologías de la Información del Ministerio;
- ii. Evaluar el desempeño de la infraestructura tecnológica existente y supervisar los indicadores de gestión de los servicios informáticos, a fin de propiciar la mejora continua correspondiente;
- iii. Evaluar y supervisar la correcta gestión de los activos informáticos del Ministerio a lo largo de su ciclo de vida;
- iv. Diseñar, modelar, proponer y evaluar los procesos de gestión y operativos de la Oficina General para el cumplimiento y mejoramiento de sus funciones, impulsando el empleo intensivo de tecnologías de la información;
- v. Proponer y formular metodologías, estándares y planes de gestión de proyectos de carácter tecnológico, así como formular, proponer, gestionar, monitorear y evaluar los proyectos de plataforma tecnológica del Ministerio;

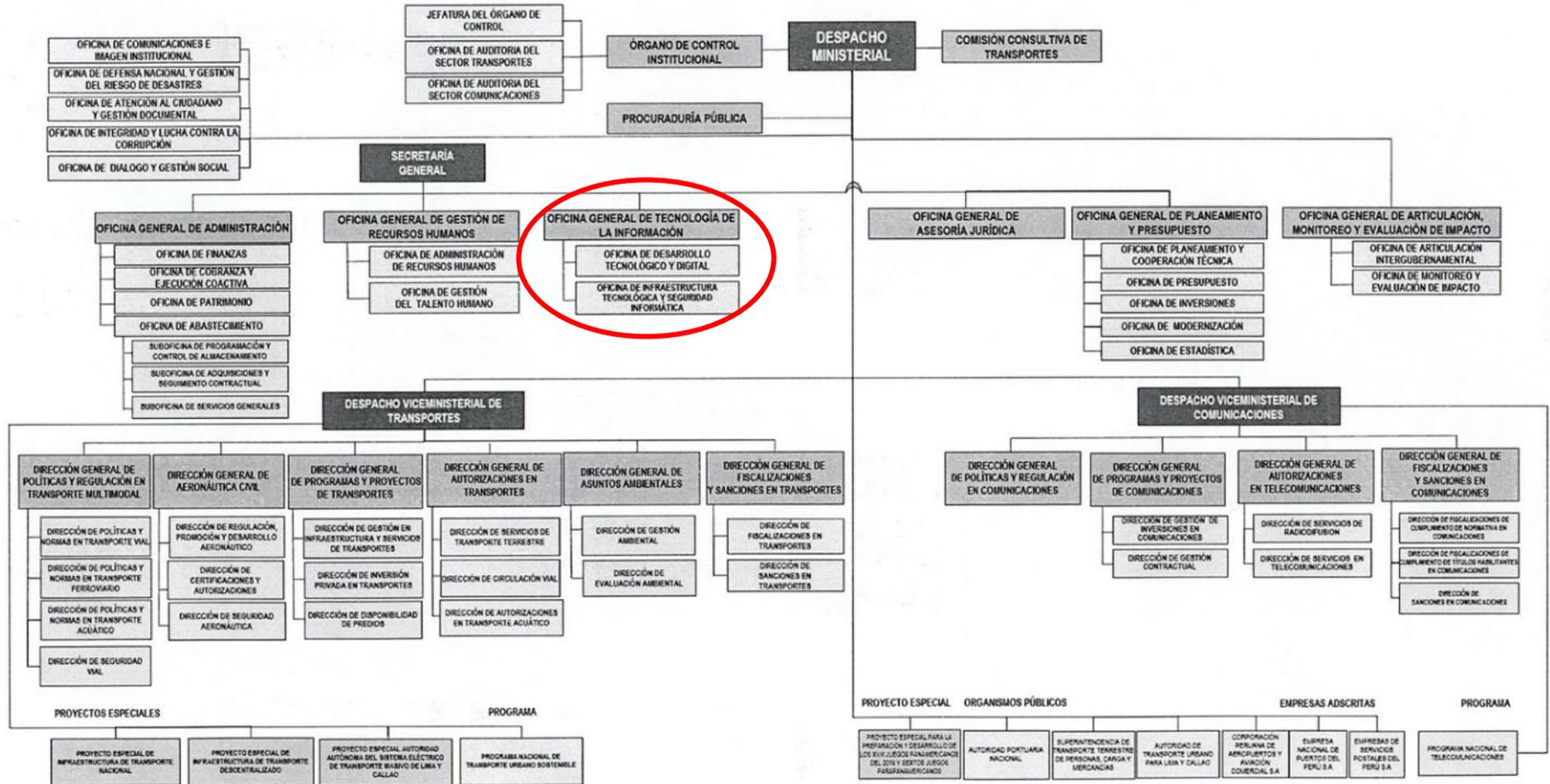
- vi. Brindar el apoyo técnico para la implementación, operación, seguimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y los planes de seguridad derivados, en cumplimiento de la normativa vigente;
- vii. Efectuar el seguimiento de la ejecución y efectividad de los diferentes planes de seguridad, de contingencia y pruebas de vulnerabilidad de los activos informáticos, y proponer posibles mejoras a aplicarse;
- viii. Participar en la evaluación de las necesidades y el planteamiento de los requerimientos relacionados con adquisiciones de tecnología, así como viabilizar el aprovisionamiento de los correspondientes activos informáticos para el Ministerio;
- ix. Investigar las tecnologías de información y comunicaciones existentes y emergentes, y analizar la utilidad e impacto de su implementación en el Ministerio, y proponerlas de ser conveniente, y;

Las demás funciones que le asigne el/la Director/a General.

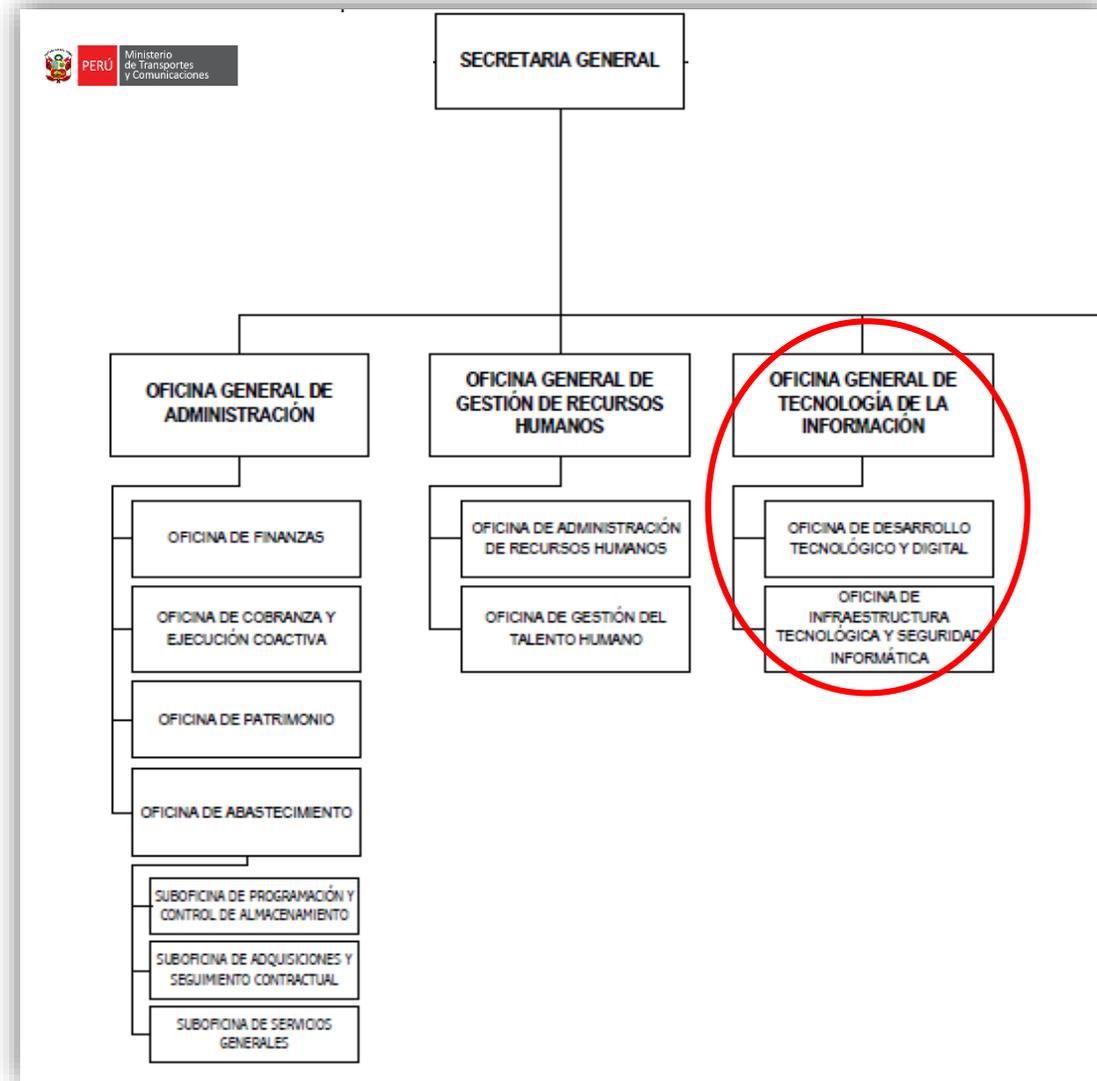
m



3.3. ORGANIGRAMA DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



3.3.1.- Organigrama de Dependencia de la Oficina de Tecnología de la Información



3.4. Resolución Ministerial


Resolución Ministerial

767-2019 MTC/01

Lima, 11 de setiembre de 2019

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; con el objetivo de alcanzar un Estado, entre otros, al servicio de la ciudadanía y transparente en su gestión;

Que, el artículo 22 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, establece que los ministerios son organismos del Poder Ejecutivo que comprenden uno o varios sectores, considerando su homogeneidad y finalidad, y que estos diseñan, establecen, ejecutan y supervisan políticas nacionales y sectoriales, asumiendo la rectoría respecto de ellas;

Que, la Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, determina y regula el ámbito de competencias, las funciones y la estructura orgánica básica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones;

Que, por Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 131-2018-PCM, se aprueban los Lineamientos de Organización del Estado, en adelante los Lineamientos, que regulan los principios, criterios y reglas que definen el diseño, estructura, organización y funcionamiento de las entidades del Estado;

Que, los artículos 44 y 45 de los Lineamientos, establecen que el Reglamento de Organización y Funciones se divide en las Secciones Primera y Segunda, esta última comprende el tercer nivel organizacional en adelante, señalando las funciones específicas asignadas a sus unidades de organización; y que la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones se aprueba por Resolución del titular de la entidad;

Que, el artículo 46 de los Lineamientos, establece los supuestos de modificación del Reglamento de Organización y Funciones, entre ellos, por la modificación de la estructura orgánica que se da por el incremento del número de unidades de organización por nivel organizacional o niveles organizacionales;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 015-2019-MTC/01, se aprueba la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones;

Que, con Memorándum N° 1752-2019-MTC/09, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, remite los Informes N°s 0136 y 0115-2019-MTC/09.05 de la Oficina de Modernización, por los que se sustenta la modificación de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y



Comunicaciones, con la finalidad de crear una unidad orgánica de tercer nivel denominada "Dirección de Seguridad Vial", dependiente de la Dirección General de Políticas y Regulación en Transporte Multimodal, así como otras modificaciones de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones;

Que, con Informe N° D000025-2019-PCM-SSAP-RVZ, la Subsecretaría de Administración Pública de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros opina favorablemente respecto a la propuesta de modificación de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones;

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, aprueba los Lineamientos de Organización del Estado y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2018-MTC, la Resolución Ministerial N° 015-2019 MTC/01 y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Modificación de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Modifícase el artículo 115 de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado por Resolución Ministerial N° 015-2019 MTC/01, en los siguientes términos:

"Artículo 115.- Unidades Orgánicas de la Dirección General de Políticas y Regulación en Transporte Multimodal

Son unidades orgánicas de la Dirección General de Políticas y Regulación en Transporte Multimodal las siguientes:

- 07.1.1 Dirección de Políticas y Normas en Transporte Vial
- 07.1.2 Dirección de Políticas y Normas en Transporte Ferroviario
- 07.1.3 Dirección de Políticas y Normas en Transporte Acuático
- 07.1.4 Dirección de Seguridad Vial"

Artículo 2.- Incorporación de los artículos 121-A, 121-B y el literal f) al artículo 171 en la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones





Resolución Ministerial

767-2019 MTC/01

Incorpóranse los artículos 121-A y 121-B, y del literal f) del artículo 171 en la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones aprobado por Resolución Ministerial N° 015-2019 MTC/01, en los siguientes términos:

“Artículo 121-A.- Dirección de Seguridad Vial

La Dirección de Seguridad Vial es la unidad orgánica dependiente de la Dirección General de Políticas y Regulación en Transporte Multimodal, encargada de impulsar y coordinar estrategias de desarrollo de seguridad vial en el marco de la política nacional en materia de transporte y demás instrumentos en materia de seguridad vial asociados a esta”.

“Artículo 121-B.- Funciones de la Dirección de Seguridad Vial

Son funciones de la Dirección de Seguridad Vial las siguientes:

- a) Formular estrategias de desarrollo en materia de seguridad vial, estudios especializados y emitir informes por efecto del análisis de los accidentes de tránsito relacionados con los factores de riesgo vinculados con la seguridad vial, a fin de proponer medidas preventivas y correctivas a los órganos y entidades intervinientes en materia de seguridad vial.
- b) Administrar y gestionar el Observatorio Nacional de Seguridad Vial;
- c) Diseñar y definir las metodologías, formatos y estándares necesarios para la recolección de datos de accidentes de tránsito generadas por parte de las autoridades competentes en tránsito, transporte y seguridad vial; así como realizar el procesamiento de información correspondiente;
- d) Emitir informes en materia de seguridad vial, respecto a las acciones realizadas por las unidades orgánicas y entidades nacionales, regionales y locales, relacionadas con la administración de la seguridad vial, pudiendo realizar recomendaciones para su mejora;
- e) Promover la implementación y mejora continua de los planes, programas y proyectos de formación integral en materia de seguridad vial para la educación multinivel;
- f) Promover, participar, coordinar y organizar eventos y campañas de sensibilización en materia de seguridad vial a nivel nacional, regional y local;
- g) Establecer los estándares de contenidos en materia de seguridad vial, para las capacitaciones y fortalecimiento de capacidades, en el ámbito nacional, regional y local;
- h) Brindar asistencia técnica en la elaboración de planes, programas y proyectos de Seguridad Vial en los tres niveles de gobierno;
- i) Apoyar en el monitoreo al cumplimiento y la ejecución de acciones de Seguridad Vial en armonía con la política en materia de transporte, planes y programas de Seguridad Vial, de las actividades de capacitación y difusión



en aspectos vinculados a la seguridad vial desarrollados en los tres niveles de gobierno;

- j) Proponer la elaboración y actualización de normativas y directivas en los aspectos vinculados a seguridad vial;
- k) Coadyuvar en el desarrollo de mecanismos de coordinación, articulación y cooperación con los gobiernos regionales, locales, la sociedad civil, organismos internacionales, entre otros, para la ejecución de las acciones en materia de seguridad vial.
- l) Coordinar con la Comisión Multisectorial de Seguridad Vial y ejercer su secretaría técnica.
- m) Promover la suscripción de acuerdos y convenios con entidades públicas y/o privadas nacionales e internacionales para la realización de acciones en materia de seguridad vial;
- n) Las demás funciones que le asigne el(la) director(a) general de Políticas y Regulación en Transporte Multimodal y aquellas que le sean dadas por normativa expresa”.



“Artículo 171.- Proyectos Especiales y Programas

Son proyectos especiales y programas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones los siguientes:

(...)

- f) Programa Nacional de Transporte Urbano Sostenible - PROMOVILIDAD”.



Artículo 3.- Modificación de la Estructura Orgánica y del Organigrama del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Modifícanse los Anexos N°s 1 y 2 que contienen la Estructura Orgánica y el Organigrama del Ministerio de Transportes y Comunicaciones respectivamente, documentos que forman parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



Artículo 4.- Publicación

La presente Resolución Ministerial es publicada en el Diario Oficial El Peruano, así como en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe) y en el Portal Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (www.gob.pe/mtc), el mismo día de la publicación de la presente Resolución Ministerial.





Resolución Ministerial

767-2019 MTC/01

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

PRIMERA.- Aprobación de Documentos de Gestión

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones aprueba la modificación de su Cuadro para Asignación de Personal Provisional, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución Ministerial, de conformidad con las normas del Régimen del Servicio Civil.

SEGUNDA.- Disposiciones sobre la implementación de la modificación de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución Ministerial realiza las acciones necesarias para la implementación de las modificaciones a la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones aprobados en los artículos 1, 2 y 3 de la presente Resolución Ministerial.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

ÚNICA. - Derogación del literal i) del artículo 117, de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Derógase el literal i) del artículo 117 de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado por Resolución Ministerial N° 015-2019-MTC/01.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



MARIA ESPERANZA JARA RISCO
Ministra de Transportes y Comunicaciones

ANEXO N° 01

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones cuenta con la siguiente estructura orgánica:

01 Órganos de Alta Dirección

- 01.1 Despacho Ministerial
- 01.2 Despacho Viceministerial de Transportes
- 01.3 Despacho Viceministerial de Comunicaciones
- 01.4 Secretaría General

02 Órganos Consultivos

- 02.1 Comisión Consultiva de Transportes

03 Órgano de Control Institucional

- 03.1 Órgano de Control Institucional
 - 03.1.1 Jefatura del Órgano de Control
 - 03.1.2 Oficina de Auditoría del Sector Transportes
 - 03.1.3 Oficina de Auditoría del Sector Comunicaciones

04 Órgano de Defensa Jurídica

- 04.1 Procuraduría Pública

05 ADMINISTRACIÓN INTERNA: Órganos de Asesoramiento

- 05.1 Oficina General de Asesoría Jurídica
- 05.2 Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
 - 05.2.1 Oficina de Planeamiento y Cooperación Técnica
 - 05.2.2 Oficina de Presupuesto
 - 05.2.3 Oficina de Inversiones
 - 05.2.4 Oficina de Modernización
 - 05.2.5 Oficina de Estadística
- 05.3 Oficina General de Articulación, Monitoreo y Evaluación de Impacto
 - 05.3.1 Oficina de Articulación Intergubernamental
 - 05.3.2 Oficina de Monitoreo y Evaluación de Impacto

06 ADMINISTRACIÓN INTERNA: Órganos de Apoyo

- 06.1 Oficina General de Administración
 - 06.1.1 Oficina de Finanzas
 - 06.1.2 Oficina de Cobranza y Ejecución Coactiva
 - 06.1.3 Oficina de Patrimonio
 - 06.1.4 Oficina de Abastecimiento
 - 06.1.4.1 Suboficina de Programación y Control de Almacenamiento
 - 06.1.4.2 Suboficina de Adquisiciones y Seguimiento Contractual
 - 06.1.4.3 Suboficina de Servicios Generales
- 06.2 Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
 - 06.2.1 Oficina de Administración de Recursos Humanos
 - 06.2.2 Oficina de Gestión del Talento Humano
- 06.3 Oficina General de Tecnología de la Información
 - 06.3.1 Oficina de Desarrollo Tecnológico y Digital
 - 06.3.2 Oficina de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática
- 06.4 Oficinas de apoyo de la Secretaría General
 - 06.4.1 Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
 - 06.4.2 Oficina de Defensa Nacional y Gestión del Riesgo de Desastres
 - 06.4.3 Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental



- 06.4.4 Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción
- 06.4.5 Oficina de Diálogo y Gestión Social

07 Órganos de Línea

- 07.1 Dirección General de Políticas y Regulación en Transporte Multimodal
 - 07.1.1 Dirección de Políticas y Normas en Transporte Vial
 - 07.1.2 Dirección de Políticas y Normas en Transporte Ferroviario
 - 07.1.3 Dirección de Políticas y Normas en Transporte Acuático
 - 07.1.4 Dirección de Seguridad Vial
- 07.2 Dirección General de Aeronáutica Civil
 - 07.2.1 Dirección de Regulación, Promoción y Desarrollo Aeronáutico
 - 07.2.2 Dirección de Certificaciones y Autorizaciones
 - 07.2.3 Dirección de Seguridad Aeronáutica
- 07.3 Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes
 - 07.3.1 Dirección de Gestión en Infraestructura y Servicios de Transportes
 - 07.3.2 Dirección de Inversión Privada en Transportes
 - 07.3.3 Dirección de Disponibilidad de Predios
- 07.4 Dirección General de Autorizaciones en Transportes
 - 07.4.1 Dirección de Servicios de Transporte Terrestre
 - 07.4.2 Dirección de Circulación Vial
 - 07.4.3 Dirección de Autorizaciones en Transporte Acuático
- 07.5 Dirección General de Asuntos Ambientales
 - 07.5.1 Dirección de Gestión Ambiental
 - 07.5.2 Dirección de Evaluación Ambiental
- 07.6 Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Transportes
 - 07.6.1 Dirección de Fiscalizaciones en Transportes
 - 07.6.2 Dirección de Sanciones en Transportes
- 07.7 Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones
- 07.8 Dirección General de Programas y Proyectos de Comunicaciones
 - 07.8.1 Dirección de Gestión de Inversiones en Comunicaciones
 - 07.8.2 Dirección de Gestión Contractual
- 07.9 Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones
 - 07.9.1 Dirección de Servicios de Radiodifusión
 - 07.9.2 Dirección de Servicios en Telecomunicaciones
- 07.10 Dirección General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones
 - 07.10.1 Dirección de Fiscalizaciones de Cumplimiento de Normativa en Comunicaciones
 - 07.10.2 Dirección de Fiscalizaciones de Cumplimiento de Títulos Habilitantes en Comunicaciones
 - 07.10.3 Dirección de Sanciones en Comunicaciones



CAPÍTULO IV

4.- Actividad Profesional

Mi actividad profesional se desarrolla en realizar la función de Supervisora de Call Center, encargándome de la supervisión y control de los representantes de servicio. Debo asegurarme de que las llamadas, mensajes de correos electrónicos y mensajes de wasap, que reciben son atendidas en un tiempo acotado y que a su vez los clientes reciben la atención e información que solicitaban, asimismo, debo intervenir en la resolución de complicaciones y me encarga del control y supervisión del personal de Call Center, así como del cumplimiento de sus objetivos y funciones.

4.1.- Descripción del Cargo de supervisora de Call Center

La descripción de mi cargo como supervisora de Call Center se basa en la responsabilidad de supervisar y desarrollar a un equipo de agentes a mi cargo, debo establecerles las metas y verificar que cumplan con los estándares establecidos de calidad. Me encargo de dar coaching a los agentes efectuando monitorios diarios, confirmo los procesos realizados por los agentes y debo darles seguimiento a los casos especiales. Me encargo de elaborar reportes de resultados, presentaciones de resultados semanales y de participar en las reuniones de fin de mes o cuando se requiera. Soy responsable en conjunto con el área de calidad de medir criterios e indicadores de calidad.

4.2.- Nivel de Jerarquía Laboral

El nivel de jerarquía se genera en base a la organización estructural que mantiene la Oficina de Tecnología de la Información la cual depende de la Secretaría General.

4.3.- De quién Depende

Mi dependencia laboral se deduce de la Oficina de Desarrollo Tecnológico Digital - ODTD, quien es el ente encargado de crear programas, licencia electrónica, casilla electrónica, todo el ámbito digital que beneficia al administrado.

4.4.- Funciones Generales

Mis funciones como supervisora de Call Center son las siguientes:

- Monitorear y evaluar el desempeño de los representantes, proporcionar oportunidades de mejora y tomar medidas correctivas de ser necesario.
- Asegurarme de que las llamadas que reciben son atendidas en un tiempo adecuado y que a su vez los administrados reciben la atención e información que solicitaban.
- Monitorear en tiempo online las llamadas entrantes y salientes, brindar indicadores y datos estadísticos sobre llamadas entrantes, perdidas, salientes, abandonas y el tiempo de duración de las mismas.
- Responder a preguntas de los representantes de servicio actual y nuevo.
- Disponibilidad de viajar para evaluar la problemática en los diferentes Gobiernos Regionales (GORE) y Municipalidades.
- Preveer desbordes por saturación de llamadas entrantes.
- Ayudar en la formulación de objetivos.
- Medir el rendimiento con indicadores con métricas claves.
- Mantener a la Dirección General y Direcciones de línea sobre asuntos y problemas.
- Elaborar informes de resultados y rendimientos.
- Idear modos de optimizar procesos
- Mantener al personal motivado.

Del mismo modo, genero apoyo tecnológico en ciertos procesos de áreas allegadas a mi dependencia, tales como:

- Sistema Nacional de Conductores - SNC
- Sistema de los Centros de Inspección técnica Vehicular - CITV
- Módulo de Seguridad - SSO
- Sistema Nacional de Registro de Transporte y Transito - SINARETT

- Registro Nacional de Conductores Capacitados – RNSCC
- Registro Nacional de Sanciones – RNS
- Sistema Informático de Registros de Otorgamiento de Subsidios al Transporte Urbano - SIROS-TU
- Nueva Casilla Electrónica
- Licencia electrónica

4.5. Procesos Laborales de Supervisión

De acuerdo a los sistemas que se encuentran a cargo de la Dirección General de Autorizaciones Terrestres, la Oficina de Desarrollo Tecnológico y Digital a través de su Call Center está encargada de realizar registro de solicitudes (hojas de rutas/expedientes) respecto al acceso de usuarios de los Sistema relacionados al Sistema Nacional de Emisión de Licencias de Conducir, registro de información de las entidades relacionadas al Sistema Nacional de registro de Transporte y tránsito y Sistema Nacional de Sanciones, a través del Sistema de trámite documentario y los canales de comunicación vía telefónica, correo electrónico y red social: WhatsApp, los mismos que se detallan a continuación:

- ✚ Accesos en el SNC (Sistema Nacional de Conductores)
 - Validación de usuarios en el sistema -Usuarios de aplicación y RENIEC.
 - Registro de usuarios en el SINARETT según perfiles solicitados.
(SINARETT: Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito)
 - Registro de usuarios en el SNC (Sistema Nacional de Conductores) - Declaración Jurada.
 - Cambio de estado (activación) en el SNC (Sistema Nacional de Conductores) - bandeja de usuarios.
 - Asignación de horarios más validación de IP de los usuarios activados.

- ✚ Acceso en el RNSCC (Registro Nacional de Sanciones Conductores Capacitados)
- Validación de usuarios en SNC (Sistema Nacional de Conductores) - Usuarios de aplicación y RENIEC.
- Registro de usuarios en el SINARETT según perfiles solicitados. (SINARETT: Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito)
- Registro de usuarios en el SNC (Sistema Nacional de Conductores) - Declaración Jurada.
- Cambio de estado (activación) en el SNC (Sistema Nacional de Conductores) - bandeja de usuarios.
- Asignación de horarios más validación de IP de los usuarios activados.
- Acceso en el SNC-B (Sistema Nacional de Conductores Licencias Tipo B)– Municipalidades y Gobiernos Regionales.
- Validación de usuarios en SSO - Usuarios de aplicación y RENIEC.
- Registro de usuarios en el SNC (Sistema Nacional de Conductores)- Declaración Jurada.
- Cambio de estado (activación) en el SNC (Sistema Nacional de Conductores) - bandeja de usuarios.
- Asignación de horarios más validación de IP de los usuarios activados.
- Activación biométrica (usuarios de entidades relacionados al SNC y SINARETT). (Sistema Nacional de Conductores y Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito)
- Reseteo de clave.
- Registro e inhabilitación de accesos de usuarios del SNC y SINARETT (Sistema Nacional de Conductores y Sistema Nacional de Registros de

Transporte y Tránsito) CITV (Centro de Inspección Técnica Vehicular, ECSALES (Centros Médicos), Escuelas de Manejo, Municipalidades, Gobiernos Regionales, PNP y SUTRAN.

- Creación de entidades en SINARETT (Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito) de CITV (Centro de Inspección Técnica Vehicular) registro de personal según perfiles solicitados.
- Registro de planos de ubicación y de distribución y memoria descriptiva del local.
- Registro de título de propiedad, contrato de arrendamiento del local para operar como CITV. (Centro de Inspección Técnica Vehicular)
- Registro de certificado de compatibilidad de uso.
- Registro de estudio de impacto vial.
- Registro de certificados de homologación y constancia de calibración.
- Registro de póliza de seguro.
- Registro de renovación de póliza de seguro de responsabilidad civil contratada de acuerdo a RD. (Resolución Directorial)
- Acreditación y baja del personal en el SINARETT (Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito) (CITV, Entidades Certificadoras GLP, Entidades Certificadoras GNV, entre otros).
- Acreditación anual de talleres GLP Y GNV en el SINARETT. (Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito)
- Registro de comunicados en el SINARETT (Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito) (CITV, Entidades Certificadoras GLP, Entidades Certificadoras GNV, entre otros).

- Registro de pólizas de seguros en el SINARETT (Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito) (CITV).
- Registro de afiliación con PEC en el SINARETT.
- Registro de suspensión de actividades en el SINARETT (Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito) (CITV, Entidades Certificadoras GLP, Entidades Certificadoras GNV, entre otros).
- Registros de tarifarios en el SINARETT (Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito) (CITV, Entidades Certificadoras GLP, Entidades Certificadoras GNV, entre otros).
- Registro de certificados de homologación y constancia de calibración en el SINARETT (Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito) (CITV).
- Registros de cambios de horarios en el SINARETT Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito) (CITV, Entidades Certificadoras GLP, Entidades Certificadoras GNV, entre otros).
- Registro de cronograma anual en el SINARETT Sistema Nacional de Registros de Transporte y Tránsito) (CITV).

Figura 01: Detalle de distribución del equipo técnico de la OGTI por niveles

	Supervisor /Coordinador	Desarrollador	Especialistas/Operadores de atención
Nivel I	1		7
Nivel II	1		5

Es preciso indicar que cada proceso de atención de un expediente puede tomar un promedio de 30 minutos hasta 4 horas, dependiendo el caso.

La Oficina de Desarrollo Tecnológico y Digital a través de su Call Center es el encargado de atender y dar solución a las solicitudes presentadas por las 1890 entidades, previa autorización de la Dirección de Circulación Vial, dicha cantidad de entidades se detallan a continuación:

Figura 02: Detalle de Entidades en la cual el Call Center brinda atención

N°	ENTIDAD	CANTIDAD
01	Gobiernos regionales y Centros de Evaluación	40
02	Consejos Regionales de Seguridad Vial	26
03	Municipalidades Provinciales	196
04	Centros Médicos	484
05	Escuelas de Conductores	162
06	Materiales Peligrosos – MATPEL	88
07	Centros de Inspección Técnica Vehicular - CIITV	223
08	Centros de Revisiones Periódicas de Cilindros	4
09	Entidad Certificadora de Conformidad, Fabricación y Montaje	25
10	Entidad Certificadora GLP	17
11	Entidad Certificadora GNV	13
12	Proveedor de Equipos Completos GLP	41
13	Proveedor de Equipos Completos GNV	131
14	Taller Conversión GLP	140
15	Taller Conversión GNV	300
Total		1890

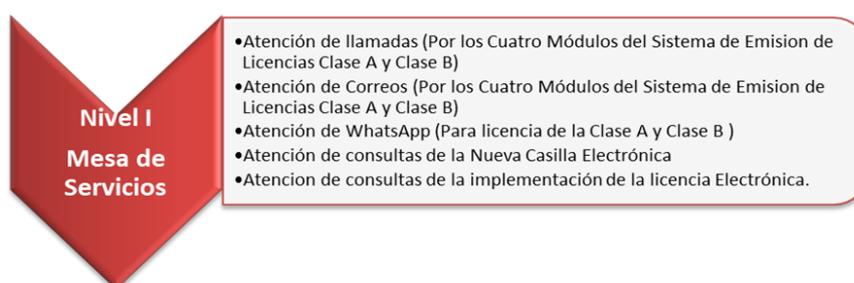
Cabe señalar que, el equipo técnico del Nivel I y II atendieron en el mes de marzo y abril (2021) un total de 17665 atenciones, entre correos (10123), llamadas (2545) y WhatsApp (4997), el mismo que se detalla a continuación:

Figura 03: Detalle de atenciones realizadas en los meses de marzo y abril por el Call Center de OGTI

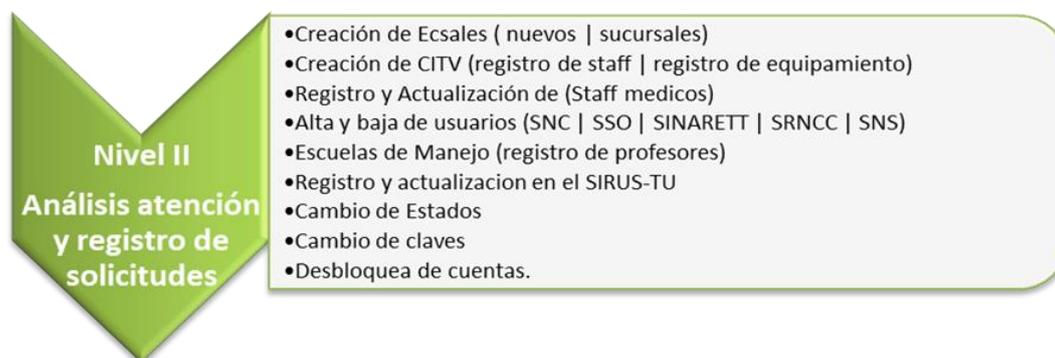
2021								
Atención	Marzo		Abril					Total
	Semana							
	3	4	1	2	3	4	5	
WhatsApp	518	518	778	884	803	916	580	4997
Llamadas	183	183	541	666	352	399	221	2545
Correos	836	836	1078	2148	1934	2177	1114	10123
Total	1537	1537	2397	3698	3089	3492	1915	17665

Para la atención de todos los requerimientos y solicitudes se han establecido dos niveles de atención, el cual está distribuido de la siguiente manera:

Nivel 1: Son los encargados de la atención y orientación de los administrados y postulantes, a través de los diferentes canales de atención que brinda esta oficina, mediante llamadas, Whatsapp y correos electrónicos, los mismos que brindan orientación y/o dan solución a las solicitudes de los administrados o postulantes.



Nivel II: Son los encargados de la atención de los expedientes remitidos por la Dirección de Circulación Vial, en el cual se realizan registros en los diferentes sistemas de información del Viceministerio de Transportes.



Asimismo, para cada nivel de servicio cada representante tiene una responsabilidad específica con el fin de garantizar la mayor atención de los administrados y optimizar nuestros recursos.

Nombre	Responsable
Ana María Arenaza Chipana	Whatsapp SNC A
Víctor José Yesquén Ruiz	Ayuda Remota / Licencias B
Lisbeth Deysi Inga Estrella	Correo soportesnc@mtc.gob.pe
Katherine Evelyn Rodríguez Huamán	Indicadores
Sheyla Fiorella Saldaña Yacila	Derivación de Hojas de Ruta
Pedro Edmundo Sáenz Rodríguez	Capacitación
Blanca Kamila Castillo Salazar	Whatsapp SNC B

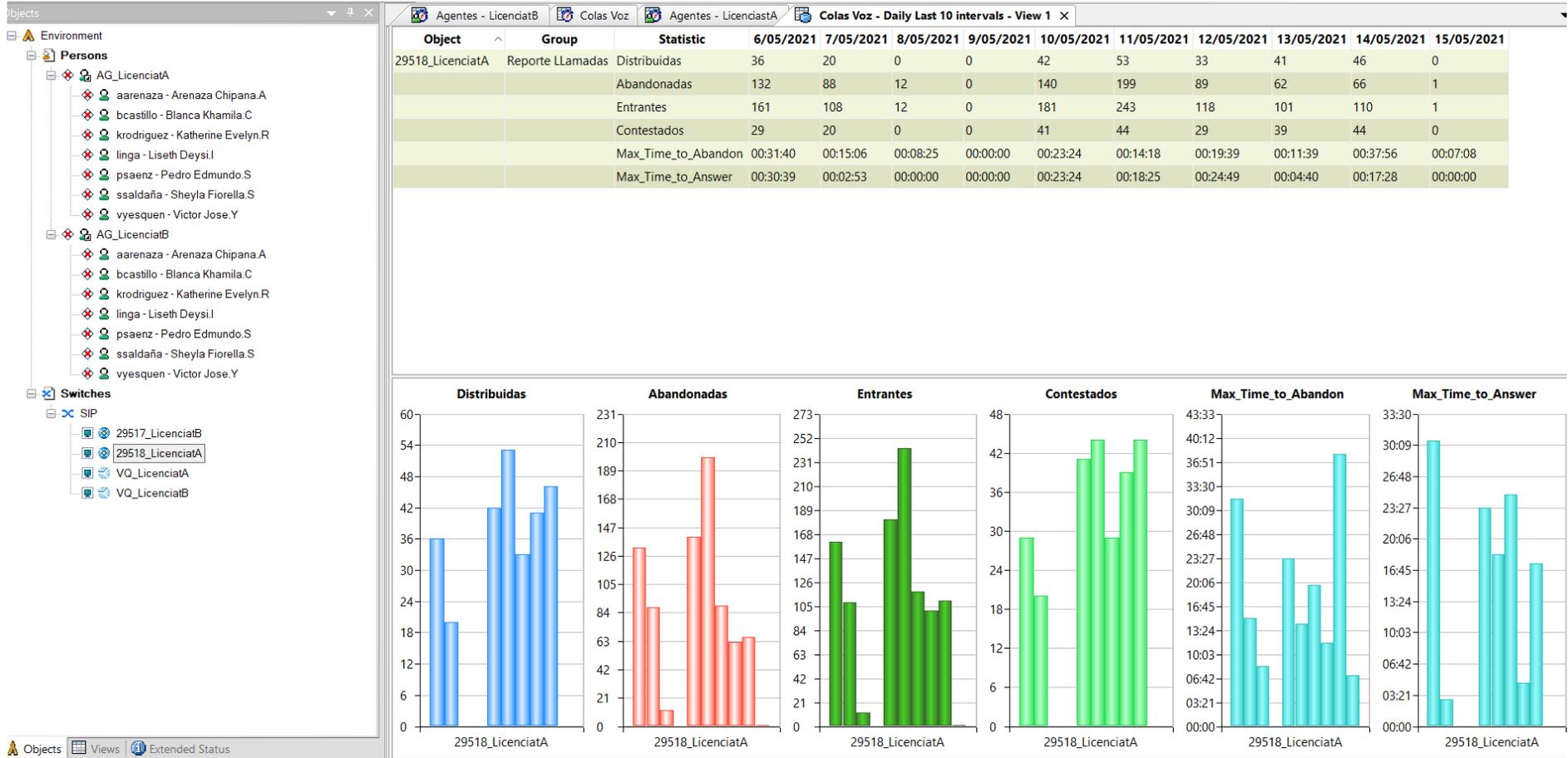
4.5.1. Evaluación de Procesos de atención Call Center

El Call Center de la Oficina General de la Tecnología de la información está en constante evaluación.

Los representantes de servicio atienden las llamadas a través del sistema Genesys el horario de trabajo de Call center es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y son monitoreados online por la supervisora de Call Center.

Genesys incursionó en la implementación de Experience as a Service con el fin de que las organizaciones de cualquier tamaño puedan proporcionar una verdadera personalización a escala, interactuar con empatía y promover la confianza y la lealtad de los clientes. Con sus API abiertas, con su enorme escalabilidad y confiabilidad, Genesys Cloud es la plataforma con arquitectura de nube pública líder en el mundo que ayuda a todas las empresas independientemente de su tamaño a brindar mejores experiencias a sus clientes y empleados. Una API es un conjunto de definiciones y protocolos que se utiliza para desarrollar e integrar el software de las aplicaciones. API significa interfaz de programación de aplicaciones. Las API permiten que sus productos y servicios se comuniquen con otros, sin necesidad de saber cómo están implementados.

Figura 04. Monitoreo de Representantes de servicio Nivel 1 a través de la plataforma Genesys



Con la plataforma Genesys se puede monitorear a todos los representantes de Nivel 1 del Call Center ya que dentro de sus funciones están el de contestar llamadas en ambos productos Licencia A y Licencia B. La Plataforma es fácil de usar e interpretar, se puede obtener reportes estadísticos y lo mejor es que es en tiempo real. En el cuadro 1 se muestra como se visualiza en tiempo real a los representantes de servicio, el color verde significa que están disponibles para recibir llamadas y el color rojo que no lo están. Sin embargo, se pueden obtener indicadores de tiempos de atención, duración de tiempo de espera, cantidad de llamadas en abandono, cantidad de llamadas contestadas, tiempo de espera de los administrados, transferencia de llamadas y duración de llamadas.

Por lo tanto, al finalizar el día todos los representantes de servicio deben enviar sus indicadores del día a la supervisora, este reporte se divide en Nivel 1 y 2, para el reporte de nivel 1 se considera los siguientes ítems:

- i. Cantidad de Mails atendidos de ambos buzones : [soportesnc@mtc.gob.pe](mailto:sportesnc@mtc.gob.pe) , licenciab@mtc.gob.pe
- ii. Cantidad de llamadas atendidas y perdidas de ambas centrales 6157575 y 6157574.
- iii. Cantidad de Whatsapp recibidos y atendidos de ambos Call Center 981230169 y 981232900

Y para los indicadores de Nivel 2 se consideran:

1. Cantidad de Expedientes atendidos, cantidad de expedientes derivados a la dirección de Circulación Vial y Biometría. (Biometría es ingresar la huella de algún staff médico de una Escuelas de Conductores Ecsal a la base de Reniec ya que como medida de seguridad estas empresas deben contar con un Biométrico para poder atender a los ciudadanos)

Figura 05: Ejemplo de Reporte de Indicadores Representante de Servicios Call Center

Indicadores del día - Mensaje (HTML)

viernes 14/05/2021 19:55

Ureña Alcarraz, Giannina
Indicadores del día

Para Samame Villafana, Roxana Jacqueline
CC Vichez Inga, Cesar; Gomez Marin, Jacinto Oscar; Rodriguez Huaman, Katherine Evelyn; Raygada Ramirez, Jorge Eduardo

Buenas Noches,
Estimados

Remito indicadores de atención del día:

NIVEL 2											INFORMES DE EXPEDIENTES ATENDIDOS PARA FIRMAR	TOTAL REGISTROS BIOMETRICOS	
CORREOS		ATENCIÓN DE EXPEDIENTES											
Correos de Nivel 1	Activaciones/ Cambios de estado	BIOMETRIA	ECESAL	MUNICIPALIDAD	MAPTEL	ESCUELA	GORE	CITY	INFORMATIVO				
16	8	14											
TOTAL CORREOS ATENDIDOS		37	TOTAL EXPEDIENTES ATENDIDOS										38
Derivación de expedientes a la DCV											70		
Elaboración de proyectos de Memo y derivación de Expedientes a la DGTI para Firma											48		
Total de atenciones de día												193	

Sin otro particular,
Atentamente,

GIANNINA UREÑA ALCARRAZ
Prov. Servicios SOPORTE SNC

En el cuadro 2 se aprecia como los representantes de servicio envían sus reportes de indicadores, este reporte se debe enviar todos los días a las 7:30 pm como máximo. Una vez que se reciben todos los indicadores la supervisora debe generar un cuadro resumen y debe enviarlo vía correo electrónico antes de las 11:59 pm a los directores Ing. Jacinto Gomez director de la Oficina General de la Tecnología de la Información y al Sr. Rodrigo Portugal Director General de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes para su revisión.

Figura 06: Ejemplo de correo electrónico enviado a los Directores de la Oficina General de la Tecnología de la Información y al Director General de la Dirección General de Autorizaciones en Transportes para su revisión.

viernes 14/05/2021 12:48

Samame Villafana, Roxana Jacqueline
INDICADORES CALL CENTER 13 DE MAYO

Para Portugal Labajos, Oscar Rodrigo

CC Ruiz de Castilla Miyasaki, Mauricio Rafael; Rossi Pazos, Mariangella; Vilchez Inga, Cesar; Reyes Campos, Marco Aurelio; Condori Luna, Juan Pablo; Raygada Ramírez, Jorge Eduardo; Gomez Marin, Jacinto Oscar

Respondió a este mensaje el 14/05/2021 20:00.

Reporte de Atenciones de SNC 13.05.2021V1.xlsx
37 KB

Estimado Director Portugal,
Buenas Noches,
Mediante la presente les envió los indicadores del día 13 de mayo para su revisión.
Atenta a sus comentarios,

Roxana Samamé Villafana
Supervisora
Oficina de Desarrollo Tecnológico y Digital
Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Jr. Zorritos 1203 CP. 15082 - Perú
Teléf. (01) 615-7900 - 5650
Correo: rsamame@mtc.gob.pe
www.mtc.gob.pe



Figura 07: Ejemplo de Reporte de Indicadores diarios

Reporte de atenciones realizadas al Servicio Nacional de Conductores, Día 010/05/2021																		
	CORREOS		LLAMADAS			WHATSAPP		ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL STD							OTROS NIVEL 2			
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	ECSAL	MUNICIPALIDAD	MAPTEL	ESCUELA CONDUCTORES	GORE	CITV	TOTAL	Reseteo de clave	Activación de usuarios	Incidencias	Registros biométricos
NIVEL 1																		
1	ARENAZA CHIPANA, ANA MARIA	40	17															
2	CASTILLO SALAZAR, BLANCA KHAMILA	37	8			34												
3	INGA ESTRELLA, LISETH DEYSI	60	18															
4	RODRIGUEZ HUAMAN, KATHERINE EVELYN	66	12															
5	SALDAÑA YACILA, SHEYLA FIORELLA	4																
6	YESQUEN RUIZ, VICTOR	20			9													
7	SAENZ RODRIGUEZ, PEDRO EDMUNDO																	
NIVEL 2																		
1	ACOSTA BRICEÑO, CARLOS ENRIQUE							1					4	5				
2	CASTRO HERNANDEZ, DANNY ESTER	31						7						7	19	9		
3	SALAZAR SANTILLAN ROSALUZ												8	8				
4	SANCHEZ ALVARADO, YENNY KARINA	14						3	4		1		2	10		8	6	
5	UREÑA ALCARRAZ, GIANNINA	23												0				25
Total		295	55	9	0	34	0	11	4	0	1	0	14	30	19	17	6	25
Leyenda:																		
(a) Cantidad de correos electronicos atendidos																		
(b) Cantidad de llamadas respecto a licencia A atendidos																		
(c) Cantidad de llamadas respecto a licencia A perdidas																		
(d) Cantidad de llamadas respecto a licencia B atendidos																		
(e) Cantidad de llamadas respecto a licencia B perdidas																		
(f) Cantidad de WhatsApp respondidos licencia A																		
(g) Cantidad de WhatsApp respondidos licencia B																		

Todos los viernes antes de las 11:59 pm se debe enviar el reporte semanal a la Secretaria General del Ministerio de Transportes y Comunicaciones Dra. Silvana Elias Naranjo para su revisión.

Figura 08: Ejemplo de correo electrónico enviado a la Secretaria General del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

viernes 14/05/2021 20:02

Samame Villafana, Roxana Jacqueline
REPORTE DE INIDCADORES CALL CENTER SNC

Para Eliás Naranjo, Silvana Patricia

CC Reyes Campos, Marco Aurelio; Condori Luna, Juan Pablo; Raygada Ramírez, Jorge Eduardo; Gomez Marin, Jacinto Oscar; Portugal Labajos, Oscar Rodrigo; Vilchez Inga, Cesar; Ruiz de Castilla Miyasaki, Mauricio Rafael; Rossi Pazos, Mariangella

Reporte Semanal 10 al 14 de mayo.xlsx
 19 KB

Estimada Dra. Silvana;

Por especial encargo del Ing. Gómez, adjunto al presente remito el cuadro donde se resume el número de atenciones realizadas por el Call Center del Sistema Nacional de Conductores – SNC, durante la semana del 10 al 14 de mayo.

Cabe señalar que, el total de atenciones asciende a ciento setenta (182) el motivo es que contamos con menos personal en la atención de las mismas.

Atentos saludos,



Roxana Samamé Villafana
 Supervisora
 Oficina de Desarrollo Tecnológico y Digital
 Ministerio de Transportes y Comunicaciones
 Jr. Zorritos 1203 CP. 15082 - Perú
 Telef. (01) 615 - 7900 - 5650
 Correo: rsamame@mtc.gob.pe
www.mtc.gob.pe

Figura 09. Ejemplo de reporte de indicadores semanales enviados a la Secretaria General del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Reporte de atenciones realizadas al Servicio Nacional de Conductores, de la semana del 19 al 23 de abril											
		CORREOS	LLAMADAS	WHATSAPP	ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL STD						
					ECSAL	MUNICIPALIDAD	MAPTEL	ESCUELA CONDUCTORES	GORE	CITV	TOTAL
NIVEL 1											
1	ARENAZA CHIPANA, ANA MARIA	194	44	18							
2	CASTILLO SALAZAR, BLANCA KHAMILA	191	27	112							
3	INGA ESTRELLA, LISETH DEYSI	304	82	0							
4	RODRIGUEZ HUAMAN, KATHERINE EVELYN	255	63	0							
5	SALDAÑA YACILA, SHEYLA FIORELLA	139	63	0							
6	YESQUEN RUIZ, VICTOR	118	62	0							
7	SAENZ RODRIGUEZ, PEDRO EDMUNDO	118	28	0							
NIVEL 2											
1	ACOSTA BRICEÑO, CARLOS ENRIQUE	0			0	0	0	0	0	16	16
2	CASTRO HERNANDEZ, DANNY ESTER	128			23	0	0	3	4	1	31
3	SALAZAR SANTILLAN ROSALUZ	0			0	0	0	0	0	19	19
4	SANCHEZ ALVARADO, YENNY KARINA	71			15	12	0	0	0	12	39
5	UREÑA ALCARRAZ, GIANNINA	160			22	3	0	5	7	17	54
Total		1,678	369	130	60	15	0	8	11	65	159

4.5.2.- Funciones Laborales Eventuales

Viajes

Con el fin de promover el trabajo en equipo entre las direcciones de Dirección de Circulación Vial y la Dirección General de la tecnología de la Información se realizan viajes a nivel nacional en conjunto para poder promover nuestros canales de atención, nuestros nuevos productos como por ejemplo la Licencia Electrónica la cual ya es una realidad y se encuentra vigente solo en Lima a partir del mes de Junio del 2021 ya se podrá solicitar en las diferentes departamentos de nuestro país por lo que vamos a empezar a viajar para poder difundirla.

Capacitaciones

Se programan capacitaciones mensuales sobre el uso de nuestros sistemas, se entregan manuales para su auto capacitación. Estas capacitaciones se pueden realizar en forma virtual y presencial cuando estamos de viaje. Se capacita también en los nuevos canales de atención y en las mejoras que realizamos.

Aquí un ejemplo:

Figura 10: Aviso para capacitación



Este es un aviso que aparece una vez que el administrado ingresa al sistema que se llama Sistema Nacional de Conductores, el cual es nuevo ya que se programó para que apareciera a partir del 13 de mayo por lo que se ha capacitado a todo el Call Center en forma interna y explicado los pasos a seguir para poder instalar el nuevo programa de

seguridad además se ha capacitado a los administrados e informado esta nueva mejora a nivel nacional.

Mesas de Trabajo

En coordinación con la Directora Dra. Mariangella Rossi de la Dirección de Circulación Vial se programan mensualmente mesas de trabajo con todos los Gobiernos Regionales para que nos puedan manifestar sus casuísticas del mes los cuales como equipo nos comprometemos en solucionar sus inconvenientes en el menor tiempo posible.

Grupos de Whatsapp

Con el fin de reducir los tiempos de atención a los administrados y el malestar por la no atención se crean grupos de whatsapp entre los Gobiernos Regionales y Municipalidades a nivel nacional, con la Dirección de Circulación Vial y la Supervisora de Call Center para que nos puedan escribir o llamar a nuestros celulares institucionales y se les pueda brindar una atención preferencial. Asimismo, se enfatiza los canales de atención para no desmerecer nuestros canales de atención oficiales.

Reuniones Diversas

Una vez al mes se agenda una reunión mensual con los representantes de servicio del Call Center, Supervisor Call center, coordinador de Sistema Nacional de Conductores y Director de Línea para intercambiar ideas, revisar indicadores e informar las nuevas estrategias a seguir.

Cada tres meses a esta reunión se invita al Director General de la Oficina General de la tecnología de la Información para que pueda escuchar a los representantes de servicio y nos brinden los nuevos productos y servicios que están por implementarse.

CAPÍTULO V

5.- Otros Cargos Laborables Desempeñados

✚ AMERICA MOVIL PERU SAC

Coordinador Proyectos Indoor (noviembre 2017 – mayo 2019)

- Coordinación de proyectos de soluciones indoor privados y/o licitaciones de gobierno a nivel de implementación enfocados en cumplir los plazos comprometidos.
- Liderar reuniones con área de RED, comercial, factibilidad u otros, así como hacia cliente final.
- Realizar seguimiento y control con áreas internas de Claro y con proveedores.
- Elaborar cronograma y plan de trabajo de los proyectos asignados.
- Revisión de términos de referencia en bases de licitaciones para soluciones indoor para identificar puntos críticos de cara a la implementación.
- Mantener actualizado el tablero de control de mando y los indicadores del área.

✚ EMPRESA DE TRANSPORTES MEGABUS S.A.C.

Coordinador de Marketing y Publicidad (abril 2017 – octubre 2017)

- Planificar las diferentes estrategias de Marketing para posicionar la marca.
- Realizar Calendario Anual de eventos y actividades que se realizaran.
- Coordinar Comunicación vía Facebook, mail y SMS masivos.
- Realizar un informe de resultados de cada evento que se realiza.
- Uniformizar publicidad a nivel nacional tanto en Agencias y dentro de los Buses.
- Encargada de Ventas a través de whatsapp.
- Responsable de todas las incidencias, reclamos que tuviera la empresa a nivel nacional.

ASOCIACION COUNTRY CLUB EL BOSQUE

Secretaria de Comités (abril 2016 – octubre 2016)

- Planificar y realizar todos los eventos deportivos y sociales que solicitan los 20 Comités del Club.
- Realizar Calendario Anual de eventos deportivos y sociales.
- Coordinar Comunicación vía Facebook, mail masivo y Boletín semanal.
- Brindar apoyo al área de marketing para la publicación del Boletín semanal.
- Proveer a todos los Comités de los requerimientos necesarios.
- Presentar resultados y avances de todos los eventos a los directivos de Comités.

AMERICA MOVIL PERU SAC

Responsable de Ventas Corporativas en CAC (enero 2011 – setiembre 2015)

- Planificar las ventas y los recursos necesarios para el canal a cargo, en base a las metas.
- Incentivar la venta de productos Claro Empresas en el Canal Cac.
- Realizar Tips de Ventas, Cuadros de ayuda memoria para todos los productos Claro Empresas.
- Coordinar Capacitaciones constantes.
- Realizar Calendario Anual de eventos y actividades que se realizaran.
- Coordinar con las diferentes áreas sobre nuestros procesos de ventas.
- Revisar el avance de ventas Claro Empresas para el seguimiento respectivo.
- Realizar Hojas de ruta.

AMERICA MOVIL PERU SAC

Coordinador CAC y Cadenas (enero 2009 – diciembre 2010)

- Incentivar la venta de productos Business a nivel nacional en Cacs y Cadenas.
- Distribuir material POP, afiches acrílicos para su exhibición.

- Coordinar Capacitaciones constantes.
- Realizar reuniones semanales con los canales de ventas.
- Realizar Calendario Anual de eventos y actividades que se realizaran.

AMERICA MOVIL PERU SAC

Capacitador Universidad Claro (enero 2004 – diciembre 2009)

- Brindar Capacitaciones a nivel nacional a todos los canales de ventas de todos los productos y procesos de la empresa.
- Desarrollar el contenido de la capacitación y realizar presentaciones en PPT.
- Realizar Talleres de Ventas, Liderazgo y Recursos Humanos.

5.1.- Instituciones Donde se Realizaron Otras Actividades Laborales

-  América Móvil Perú Sac.
-  Empresa de Transportes Megabus S.A.C.
-  Asociación Country Club El Bosque

5.2.- Tiempo de Servicios Prestados

-  Coordinador Proyectos Indoor (noviembre 2017 – mayo 2019)
-  Coordinador de Marketing y Publicidad (abril 2017 – octubre 2017)
-  Secretaria de Comités (abril 2016 – octubre 2016)
-  Responsable de Ventas Corporativas en CAC (enero 2011 – setiembre 2015)
-  Coordinador CAC y Cadenas (enero 2009 – diciembre 2010)
-  Capacitador Universidad Claro (enero 2004 – diciembre 2009)

CAPÍTULO VI

6.- Conclusiones Generales

6.1. Conclusiones

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional determina ciertas conclusiones que genera un énfasis sobre la Administración, siendo esta una disciplina, y su objetivo específico es planear, organizar, dirigir, y controlar las actividades de cualquier organización mediante la optimización de los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos, lo que implica desarrollo económico, social y político para los involucrados.

También es importante determinar cierta conclusión para la variable Marketing, el cual es el proceso social y administrativo por lo que los grupos e individuos satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios.

Asimismo, se determina cierta conclusión sobre la motivación, siendo esta un factor importante en el desarrollo y progreso de una institución debido a que depende de esta la actitud y la conducta de los subordinados con relación al su trabajo y al logro de las metas propuestas.

Del mismo modo, la supervisión del Call Center tiene ciertas funciones como la de configurar y administrar equipos que forman la infraestructura de las diferentes redes, con el objetivo de establecer buenas conexiones de red entre las demás unidades y el flujo de información entre ellas para que pueda ser una manera oportuna y eficiente, ayudando en sí a obtener resultados muy favorables a la institución.

Además, Trabajar en equipo es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto, dando autonomía a los representantes del servicio del Call center, así como flexibilidad y responsabilidad.

Todo lo que se concluye se toma como base a la administración, que mediante sus factores ayudan a realizar ciertas actividades que ayudan a obtener resultados positivos que favorecen enormemente a la institución y engrandecen la posibilidad de ser excelentes profesionales.

6.2. Recomendaciones

El trabajo de Suficiencia Profesional realizado presenta ciertas recomendaciones que tienen como finalidad mejorar las actividades que se realizan en el Call Center, recomendaciones que como Supervisora me presto a presentar, los cuales son:

Se recomienda que los colaboradores y personal en general, Generen atención a los clientes en cualquier canal que deseen.

Se recomienda capacitar continuamente a los colaboradores con la finalidad de que tengan la capacidad de resolver las dudas de los clientes desde el primer intento.

Se recomienda generar empoderamiento a los colaboradores con la finalidad de que puedan resolver los problemas presentados de forma eficaz.

Se recomienda automatizar el servicio de forma adecuada con la finalidad de lograr que los procesos se generen en tiempo apropiado de atención.

Asimismo, es importante recomendar cierta mejora en la Gestión Pública, sobre todo con los recursos que el estado provee a la Oficina de Tecnología de la Información ya que de esta depende cierta actividad que consiste en la correcta administración de los recursos del Estado para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos e impulsar el desarrollo del país.

Del mismo modo, se recomienda trabajar de forma efectiva como equipo para el desempeño armónico de su labor. Los componentes del equipo deben ser capaces de gestionar su tiempo, tomar decisiones y resolver problemas.

7.- Referencias

Conde, L. E. (2005). Diseño e implementación y su evolución hacia un Contact Center, pp.

30 - 34. En: Revista Técnica de la Empresa De Telecomunicaciones de Cuba.

Cuba.

Intranet Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Plataforma digital única del estado

peruano <https://www.gob.pe/mtc>, actualizado al mes de Junio 2021

Orozco, C. S. (2015). Propuesta de mejora en los procesos del área de call center técnico

de una empresa de telecomunicaciones. Universidad Peruana de Ciencias

Aplicadas (UPC), Lima, Perú.

Página Oficial del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

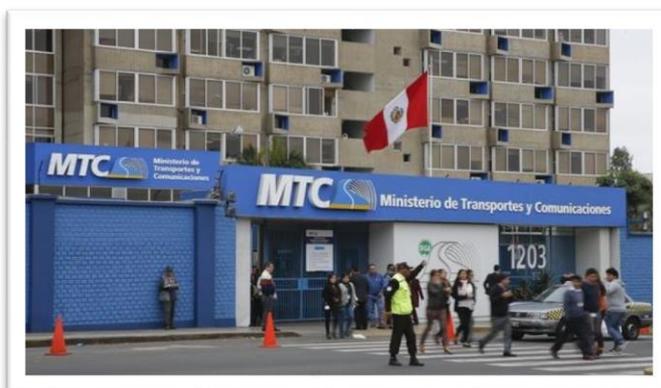
Pérez, P. J., & Gardey, A. (2011). Definición de call center .

Portal de Transparencia- Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

8.- Anexos

Anexo 1 Centro de Atención al Ciudadano – MTC



Anexo 2 Constancia de Diplomado de Alta Especialización en Gestión Pública

 <p>Instituto Superior de Gestión Pública y Empresarial RES. MINISTERIAL N° 451 - 2016 MINEDU</p>	 <p><i>Colegio de Abogados de Lima Sur</i></p>
<h1>DIPLOMA</h1>	
<p>El Director del Instituto Superior ICJ Gestión Pública y Empresarial, y el Decano del Ilustre Colegio de Abogados de Lima Sur otorgan el presente diploma a:</p>	
<h2>ROXANA JACQUELINE SAMAME VILLAFANA</h2>	
<p>Por haber culminado satisfactoriamente el DIPLOMADO DE ALTA ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA, habiendo cumplido con los requisitos exigidos por el respectivo programa académico. Diplomado desarrollado del 26 de octubre al 26 de noviembre de 2020, con una duración de 120 horas académicas. Diploma con número de registro: 133052</p>	
<p>Lima, 26 de noviembre de 2020</p>	
  <p>Eduardo Rolando Chiara Galván Director Instituto Superior ICJ Gestión Pública y Empresarial</p>	  <p>Dr. Vicente Paul Espinoza Santillán Decano Colegio de Abogados de Lima - Sur</p>

Anexo 3 Trabajo en equipo entre la Oficina General de Tecnología en la Información (OGTI) y la Dirección de Circulación Vial (DCV).



Viaje a Cusco de la Oficina General de Tecnología de la Información (OGTI) y la Dirección de Circulación Vial (DCV)

Anexo 4 Carta de Validación emitida por la Oficina General de Tecnología en la Información (OGTI).

	PERÚ	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Secretaría General	Oficina General de Tecnología de la Información		BICENTENARIO PERÚ 2021
---	-------------	--	--------------------	---	---	------------------------

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Lima, 16 de mayo de 2021

Señores:
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente hago de vuestro conocimiento que la señora Roxana Jacqueline Samamé Villafana viene prestando servicios en la Institución como Supervisora de Call Center de la Oficina General de Tecnología de la Información, con Orden de Servicio vigente N° 3749-2021-S.

Cabe señalar que la propuesta de "Trabajo en Equipo con la Dirección de Circulación Vial" ha sido aplicada, dando resultados óptimos en lo concerniente al servicio de apoyo al Sistema Nacional de Conductores - SNC. En razón de ello, se califica el servicio prestado por la señora Samamé como muy bueno.

Se expide la presente a solicitud de la interesada.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
JACINTO OSCAR GOMEZ MARIN
OFICINA GENERAL DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



**FIGSA
DIGITAL**

Firmado digitalmente por:
GOMEZ MARIN Jacinto Oscar
FAU 20131370044 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19/05/2021 16:11:06-0600

Jr. Zorritos 1203 - Lima - Perú
T. (511) 613 7800
www.mtc.gob.pe

Anexo 5 Carta de Validación emitida por la Oficina de Desarrollo tecnológico Digital (ODTD)

	PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Secretaría General	Oficina General de Tecnología de la Información	
--	---	--------------------	---	--

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Lima, 19 de mayo de 2021

Señores:
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente hago de vuestro conocimiento que la señora Roxana Jacqueline Samamé Villafana viene prestando servicios en la Institución como Supervisora de Call Center de la Oficina de Desarrollo Tecnológico y Digital de la Oficina General de Tecnología de la Información, con Orden de Servicio vigente N° 3749-2021-S.

Cabe señalar que como parte de los servicios prestados, la señora Samamé realiza las siguientes actividades:

- Capacitar, monitorear y evaluar el desempeño de doce (12) representantes de atención al administrado, mantenerlos motivados, proporcionarles oportunidades de mejora y tomar medidas correctivas, de ser necesario.
- Verificar que las llamadas, correos electrónicos, mensajes WhatsApp que reciben los representantes de atención al administrado son atendidas en un tiempo adecuado y, a la vez, los administrados reciban la atención e información que solicitaban.
- Monitorear en tiempo real las llamadas, correos electrónicos, mensajes WhatsApp entrantes y salientes, brindar indicadores y datos estadísticos sobre llamadas entrantes, perdidas, salientes, abandonas y el tiempo de duración de las mismas.
- Realizar viajes para capacitar personal y evaluar la problemática en los Gobiernos Regionales y Municipalidades.
- Mantener informada a la Dirección General y Direcciones de Línea sobre asuntos del día a día, posibles contingencias y contingencias.
- Idear modos de optimizar procesos.

Se expide la presente a solicitud de la interesada.

Atentamente,

Jorge Eduardo Raygada Ramirez
Especialista Informático
Oficina de Desarrollo Tecnológico y Digital -OGTI

Jr. Zorritos 1203 - Lima – Perú
T. (511) 613 7800
www.mtc.gob.pe

Firmado digitalmente por:
RAYGADA RAMIREZ Jorge
Eduardo FALU 0(13) 379944 ha
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 2021.05.19 09:30:50 a.m.

Anexo 6 Grado Académico de Bachiller en Administración



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

Resolución N° 920108 C.U.R.SG-G.T.
Lima, 30 de Enero del 2008

El Rector de la Universidad y Presidente del Consejo Universitario;

Visto el expediente de **Grado Académico de Bachiller en Administración** estando a lo aprobado por la Facultad de **Ciencias Económicas y Empresariales** y a lo acordado por el Consejo Universitario en sesión del 29 del 01 del 2008

RESUELVE:

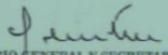
Artículo Primero.- Conferir el **Grado Académico de Bachiller en Administración**

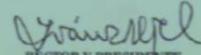
A

Doña: **Roxana Jacqueline Samané Villafana**

Artículo Segundo.- La Secretaría General queda encargada de dar curso a la expedición del diploma respectivo y de efectuar los registros correspondientes.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.


 SECRETARIO GENERAL Y SECRETARIO DEL CONSEJO UNIVERSITARIO


 RECTOR Y PRESIDENTE DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

Resolución del Consejo de la Facultad N° 033-2008-FACEE-D
 Resolución del Consejo Universitario N° 920108



REPÚBLICA DEL PERÚ

A NOMBRE DE LA NACIÓN

El Rector de la Universidad Ricardo Palma

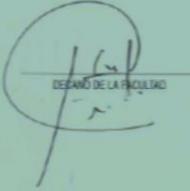
Por cuanto: El Consejo Universitario en su sesión del 29 de Enero del 2008 ha conferido el **Grado Académico de Bachiller en Administración**

a

Doña: **Roxana Jacqueline Samané Villafana**

Por tanto le expido el presente Diploma para que se lo reconozca como tal.

Dado y firmado en Lima, a los 30 días de Enero del 2008


 DECANO DE LA FACULTAD




 RECTOR

