

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN
DE COMPETENCIAS LABORALES

MANUAL PARA GESTIONAR LOS CANALES DE ATENCIÓN
A USUARIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS

DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN
DEL MODELO DE COMPETENCIA LABORAL

V-CANA-MP-02
SEPTIEMBRE 2012


Aprobado mediante acuerdo COMERI/3ª SO/06/2012
por el H. Comité de Mejora Regulatoria Interna en su Tercera Sesión Ordinaria, celebrada el 13 de septiembre del 2012

ÍNDICE

Página

Contenido

1. Propósito del manual	4
2. Alcance del manual.....	4
3. Políticas.....	4
3.1 Política de Actualización de información en el Portal CONOCER.....	4
4. Diagramas de flujo del proceso	6
4.1 Mapa del proceso	6
4.2 Procedimiento: C.4.1 Atender al público vía Centro de Contacto.....	7
4.3 Procedimiento: C.4.2 Realizar campañas de promoción vía Centro de Contacto	8
4.4 Procedimiento: C.4.3 Realizar encuestas y/o sondeos vía Centro de Contacto.....	9
4.5 Procedimiento: C.4.4 Administrar el Portal CONOCER	10
4.6 Procedimiento: C.4.5 Atender correos electrónicos de usuarios, enviados a través del Portal CONOCER	11
5. Descripción de los procedimientos	12
5.1 Descripción del proceso.....	12
5.2 Descripción del Procedimiento C.4.1 Atender al público vía Centro de Contacto.	14
5.3 Descripción del Procedimiento C.4.2 Realizar campañas de promoción vía Centro de Contacto.....	18
5.4 Descripción del Procedimiento C.4.3 Realizar encuestas vía Centro de Contacto.....	21
5.5 Descripción del Procedimiento C.4.4 Administrar el Portal CONOCER.	23
5.6 Descripción del Procedimiento C.4.5 Atender correos electrónicos de usuarios, enviados a través del Portal CONOCER.....	26
6. Documentos de referencia	28
7. Registros	28
8. Glosario.....	28
9. Anexos	29
10. Control de Cambios	29

	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 4 de 29

1. Propósito del manual

Definir los criterios y lineamientos para establecer, operar y administrar los canales de atención a los usuarios del Sistema Nacional de Competencias.

2. Alcance del manual


Este manual es aplicable para:

- Área de Vinculación
- Área de Comunicación
- Área de Informática

3. Políticas

3.1 Política de Actualización de información en el Portal CONOCER

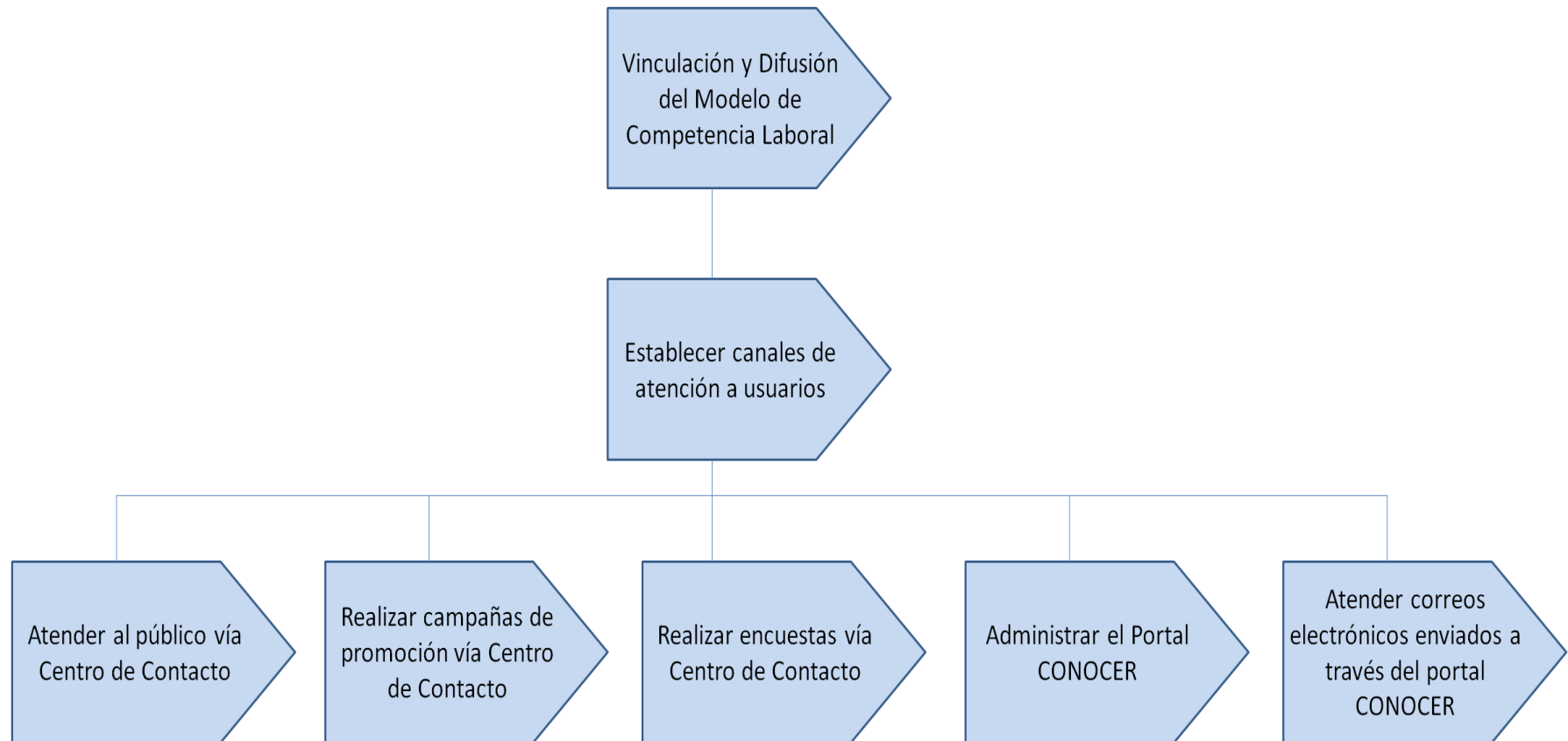
- 3.1.1 Únicamente se incluirá en el Portal CONOCER información generada por las áreas del CONOCER y con el objetivo de difundir, promover y regular al Sistema Nacional de Competencias, brindando al usuario información que le sea de utilidad.
- 3.1.2 Con respecto a la información estática que se encuentra en el Portal CONOCER, tal como lo es la información referente al Sistema Nacional de Competencias, los Comités de Gestión por Competencias, la Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos del CONOCER, ésta será revisada de manera trimestral para verificar su vigencia y en caso de requerirse su actualización se seguirá el procedimiento C.4.4 Administrar el Portal CONOCER para hacerlo.
- 3.1.3 En lo referente a los Registros Nacionales del CONOCER, que incluyen al Registro Nacional de Estándares de Competencia, el Registro Nacional de Personas Certificadas y al Registro Nacional de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia, éstos serán actualizados de manera continua vía la base de datos institucional o bien a solicitud de las áreas correspondientes.
- 3.1.4 Los listados de Comités de Gestión por Competencias así como de la red de prestadores de servicios del CONOCER serán actualizados de manera continua vía la base de datos institucional o bien a solicitud de las áreas correspondientes.
- 3.1.5 De acuerdo a los requerimientos de la operación del CONOCER, o bien conforme se detecte mediante la retroalimentación de los usuarios, se podrán agregar nuevos contenidos e información relevante al Portal CONOCER, siguiendo el procedimiento C.4.4. Administrar el Portal CONOCER.

	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 5 de 29

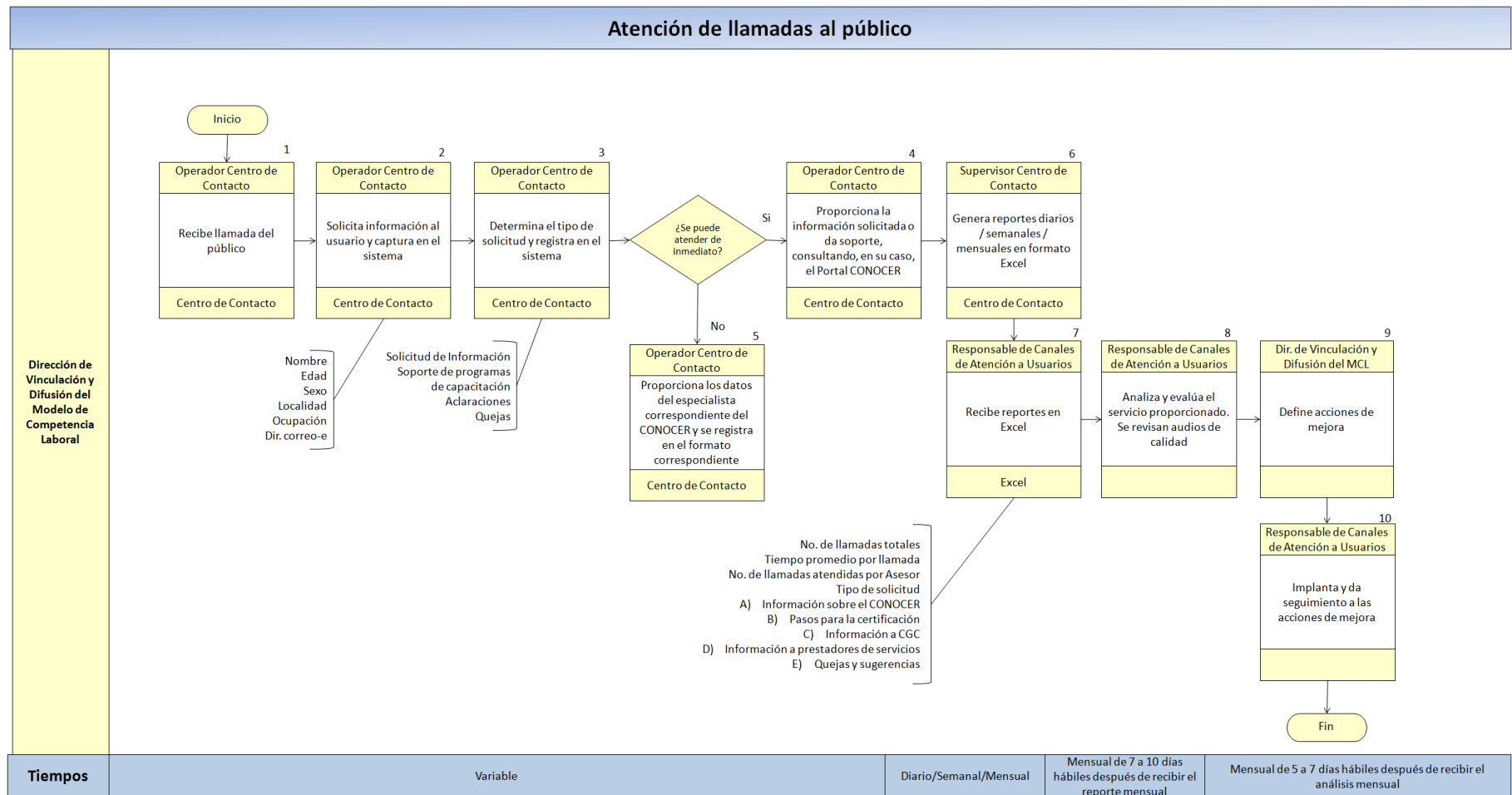
- 3.1.6 El Portal CONOCER deberá seguir los lineamientos indicados por la Administración Federal, en particular los requerimientos del Sistema de Internet de Presidencia y de la Secretaría de la Función Pública.

4. Diagramas de flujo del proceso

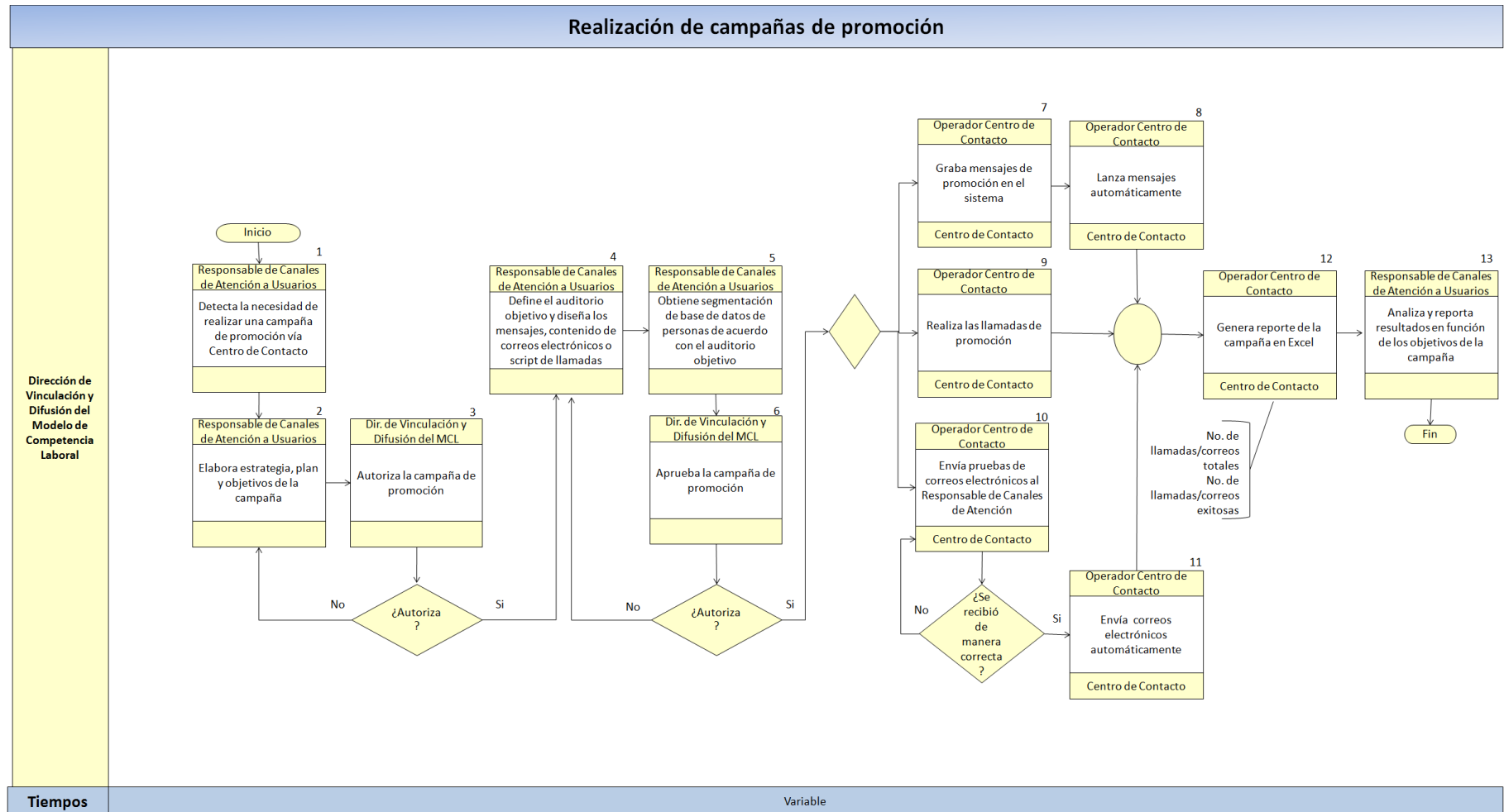
4.1 Mapa del proceso



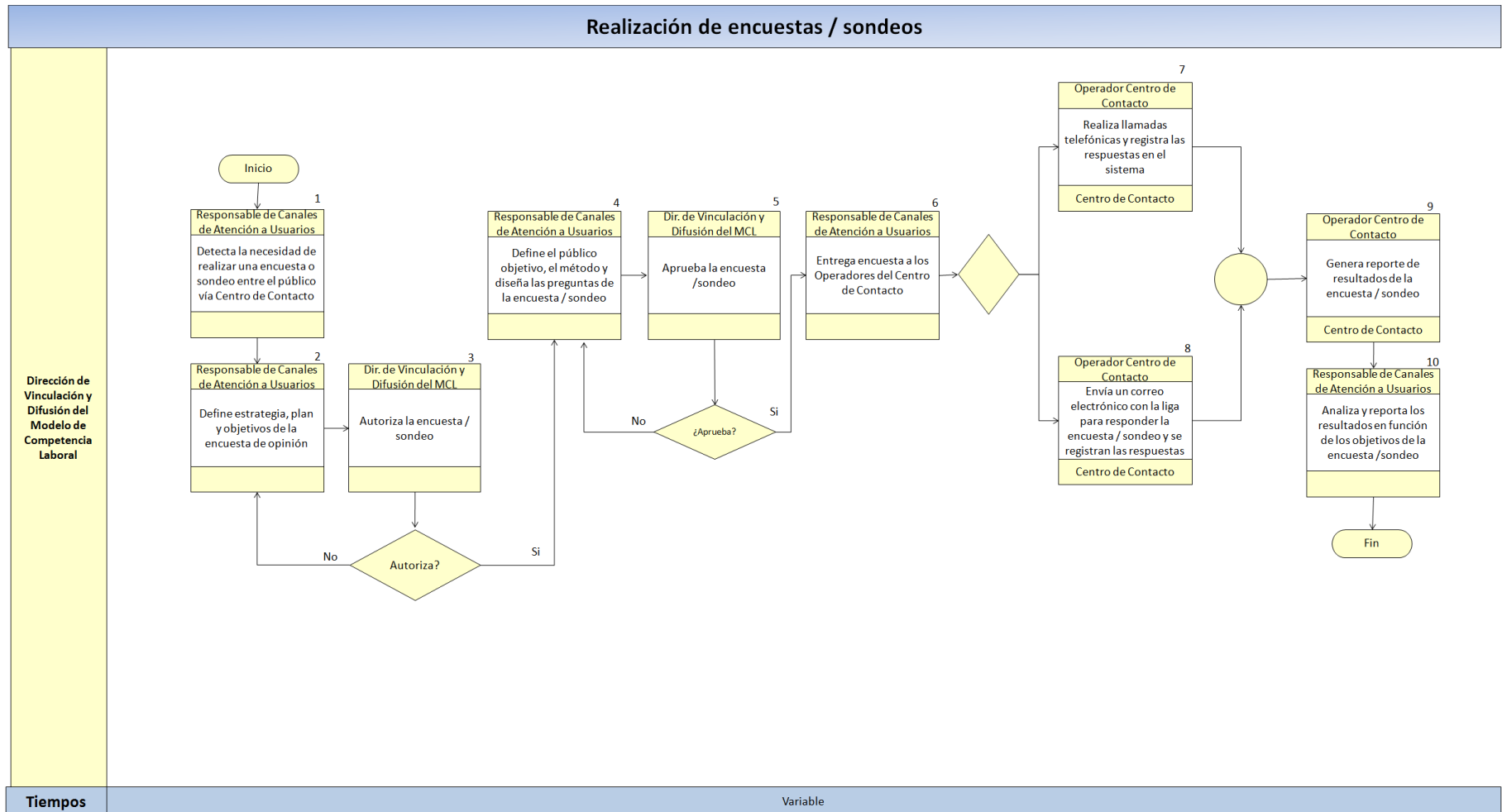
4.2 Procedimiento: C.4.1 Atender al público vía Centro de Contacto



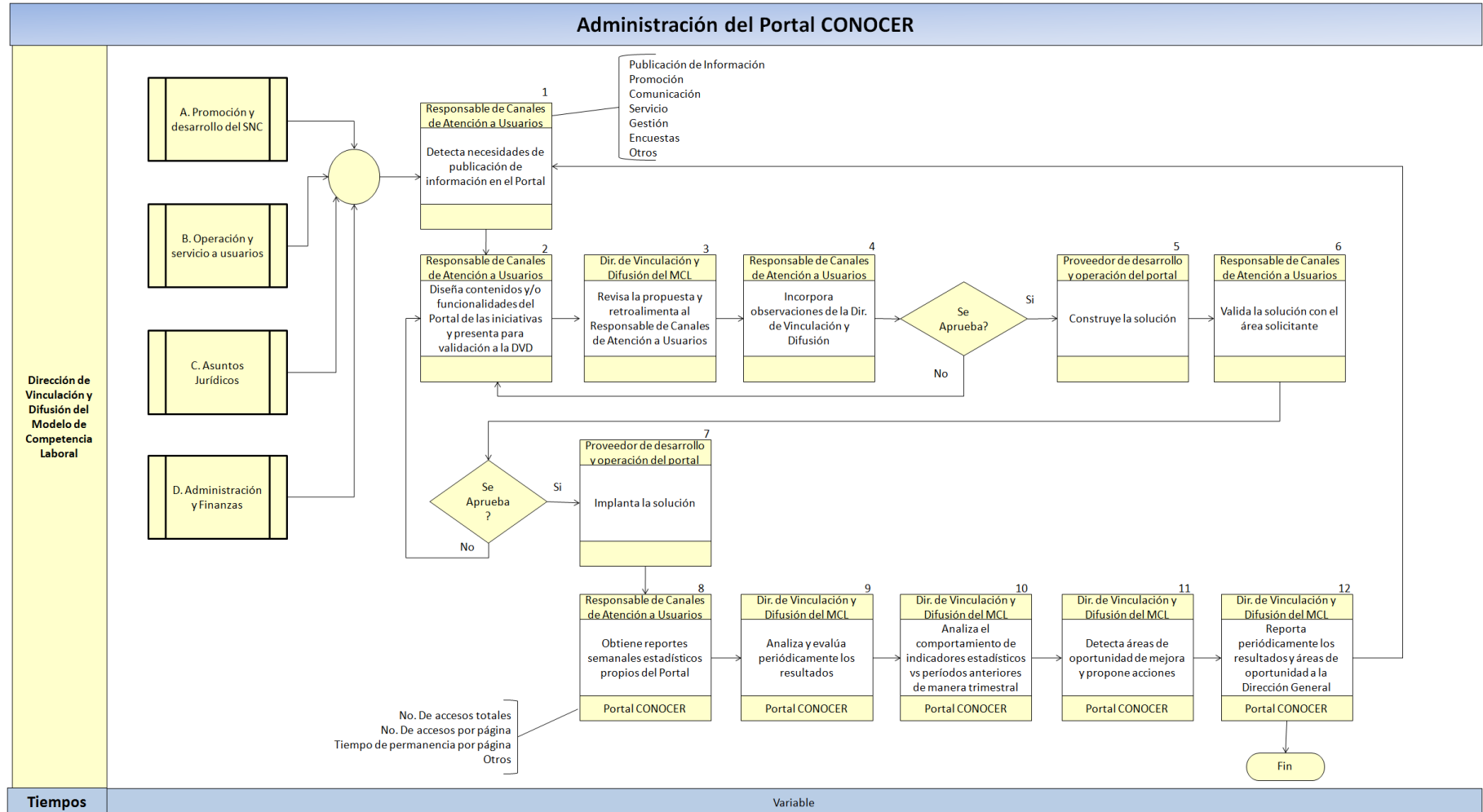
4.3 Procedimiento: C.4.2 Realizar campañas de promoción vía Centro de Contacto



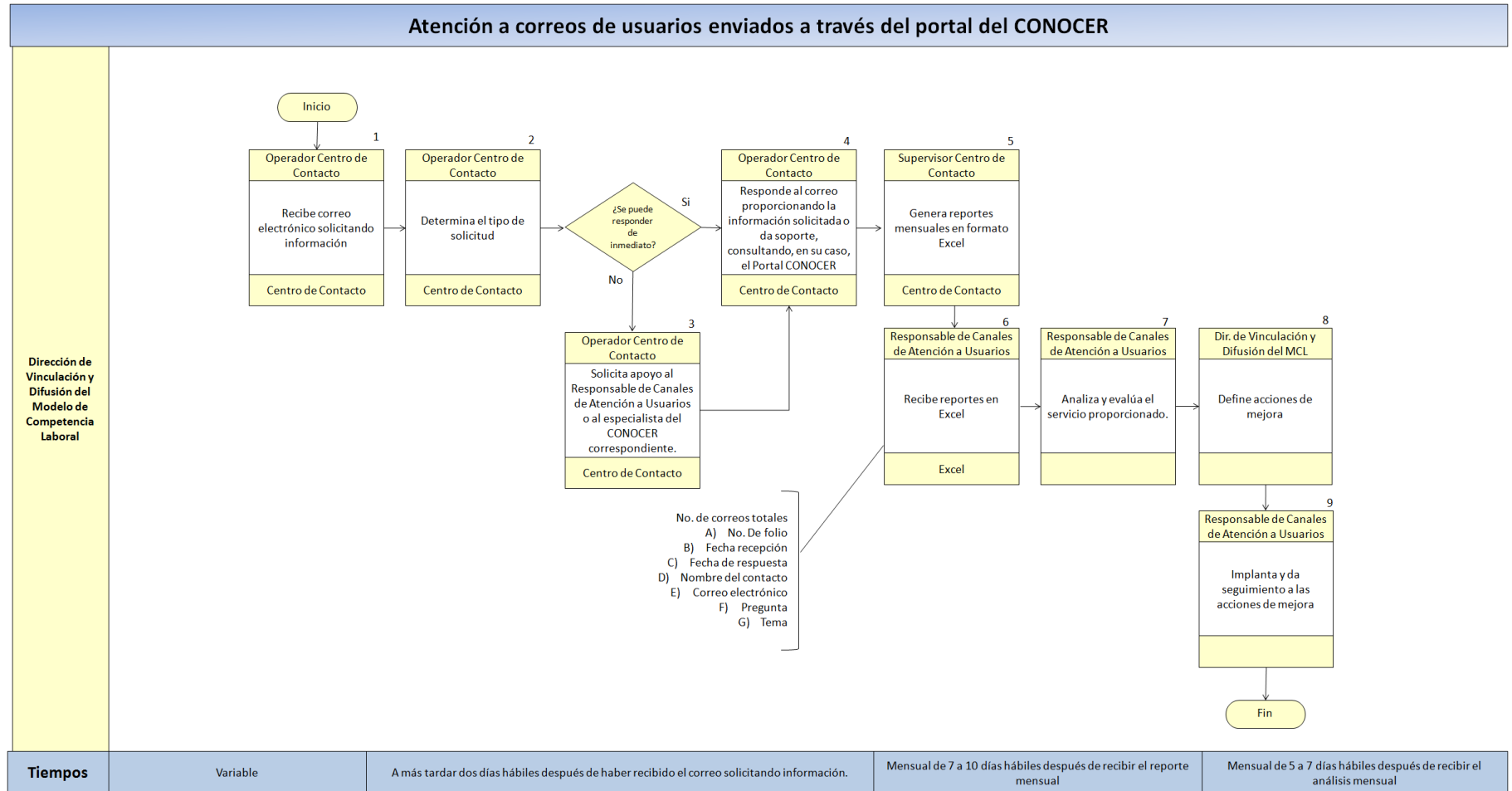
4.4 Procedimiento: C.4.3 Realizar encuestas y/o sondeos vía Centro de Contacto




4.5 Procedimiento: C.4.4 Administrar el Portal CONOCER



4.6 Procedimiento: C.4.5 Atender correos electrónicos de usuarios, enviados a través del Portal CONOCER



	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 12 de 29


5. Descripción de los procedimientos

5.1 Descripción del proceso

Entradas


- Solicitudes de información del CONOCER y/o del Sistema Nacional de Competencias.
- Solicitudes de las áreas del CONOCER para realizar campañas de promoción vía Centro de Contacto.
- Solicitudes de las áreas del CONOCER para realizar encuestas de opinión vía Centro de Contacto.
- Solicitudes de las áreas del CONOCER para publicar información y/o desarrollar aplicativos en el Portal CONOCER.

Etapa	Descripción	Responsable
C.4.1 Atender al público vía Centro de Contacto	Procedimiento para recibir y atender las llamadas del público, proporcionando la información y/o el soporte solicitado. Incluye la evaluación del servicio prestado y la detección de áreas de oportunidad de mejora.	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral
C.4.2 Realizar campañas de promoción vía Centro de Contacto	Procedimiento para atender solicitudes de las áreas del CONOCER para realizar campañas de promoción vía telefónica, aprovechando las funcionalidades del sistema Centro de Contacto.	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral
C.4.3 Realizar encuestas y/o sondeos vía Centro de Contacto	Procedimiento para atender solicitudes de las áreas del CONOCER para realizar encuestas/sondeos de opinión vía telefónica, aprovechando las funcionalidades del sistema Centro de Contacto.	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral
C.4.4 Administrar el Portal CONOCER	Procedimiento para atender solicitudes de las áreas del CONOCER para la publicación de información y/o el desarrollo de aplicativos en el Portal CONOCER, incluyendo la evaluación periódica del servicio del Portal y la detección de áreas de oportunidad de mejora.	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral
C.4.5 Atender correos electrónicos de usuarios, enviados a través del Portal del CONOCER	Procedimiento para atender los correos electrónicos de los usuarios que se reciben a través del Portal CONOCER, proporcionando la información y/o el soporte solicitado.	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral

	<p align="center">Manual de procesos y procedimientos</p> <p align="center">C.4 Establecer canales de atención a usuarios</p>	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 13 de 29

Salidas

- Atención telefónica al público.
- Campañas de promoción vía Centro de Contacto.
- Encuestas y/o sondeos de opinión vía Centro de Contacto.
- Desarrollo, operación y mantenimiento del Portal CONOCER.
- Atención a correos de usuarios enviados a través del Portal del CONOCER


	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 14 de 29

5.2 Descripción del Procedimiento C.4.1 Atender al público vía Centro de Contacto.


Etapa	Actividad	Responsable
1. Recepción de llamadas del público	1.1 Recibe llamada telefónica.	Operador Centro de Contacto
2. Solicitud de información al solicitante y captura en el sistema	2.1 Solicita información de la persona que hace la llamada: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre. • Edad. • Sexo. • Localidad. • Ocupación. • Dirección de correo electrónico. 2.2 Registra la información proporcionada en el sistema de Centro de Contacto.	Operador Centro de Contacto
3. Determinación del tipo de solicitud y registro en el sistema	3.1 Recibe la solicitud de la persona que hace la llamada. 3.2 Determina el tipo de solicitud y la registra en el sistema. <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información. • Soporte de programas de capacitación. • Aclaraciones. • Quejas. • Otros. 3.3 Determina si la solicitud se puede atender de inmediato. ¿La solicitud se puede atender de inmediato? No: Continúa en el paso 5.1 Si: Continúa en el paso 4.1	Operador Centro de Contacto
4. Atención de la solicitud	4.1 Proporciona la información o el soporte solicitado, consultando, de ser necesario, las bases de datos disponibles y/o el sistema integral del CONOCER.	Operador Centro de Contacto
5. Proporciona los datos del especialista correspondiente	5.1 Proporciona los datos de contacto del especialista correspondiente del CONOCER para que el usuario se ponga en comunicación con el especialista y se registra en el formato correspondiente.	Operador Centro de Contacto
6. Generación de reportes diarios / semanales / mensuales	6.1. Genera reportes estadísticos del servicio proporcionado a partir del sistema de Centro de Contacto y con la frecuencia establecida (diaria, semanal, mensual) en formato Excel, de los indicadores operativos del servicio de atención telefónica, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • No. de llamadas totales. 	Operador Centro de Contacto

Etapa	Actividad	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio por llamada. • No. de llamadas atendidas por Asesor. • Tipo de solicitud. <ul style="list-style-type: none"> ○ Información sobre el CONOCER. ○ Pasos para la certificación. ○ Información a CGC. ○ Información a prestadores de servicios. • Quejas y sugerencias. • Otros. <p>6.2. Entrega los reportes generados al área de Vinculación y Difusión para su análisis.</p>	
7. Recepción de reportes en Excel	7.1. Recibe los reportes estadísticos de la operación del Centro de Contacto de acuerdo con la periodicidad establecida.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
8. Análisis y evaluación del servicio proporcionado	<p>8.1. Analiza los reportes estadísticos contra los objetivos y expectativas del servicio de atención telefónica. Se realizará de manera mensual a más tardar de 7 a 10 días hábiles después de recibir el reporte impreso por parte del Centro de Contacto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se toman los datos correspondientes al tipo de consulta y se elabora una gráfica, tanto para consultas telefónicas como para consultas vía correo, con la siguiente clasificación (puede variar dependiendo de las consultas): <ol style="list-style-type: none"> 1. CONOCER y el SNC 2. Pasos para certificarse 3. Comités de Gestión por Competencia 4. Registros Nacionales del CONOCER 5. Sistema de Acreditación y Certificación 6. Centro Virtual de Conocimiento 7. Red de Prestadores de Servicios 8. Quejas, Sugerencias y otros. • Se detectan y se elabora una lista con los Estándares de Competencia que los usuarios piden se desarrollen. • Se elabora una gráfica con los datos correspondientes al medio por el cual el usuario se enteró del CONOCER con la siguiente clasificación (puede variar): <ol style="list-style-type: none"> 1. Internet 2. Amistad 3. Tiene una certificación 	Responsable de Canales de Atención a Usuarios

Etapa	Actividad	Responsable
	<p>4. Licitación 5. Correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con los datos de las personas que visitaron el portal CONOCER se elabora una gráfica con la información sobre la percepción del Portal. <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy Amigable 2. Amigable 3. Poco Amigable • Se elabora una gráfica con la información de ocupación (las categorías pueden variar): <ol style="list-style-type: none"> 1. Alto Ejecutivo Sector Privado 2. Alto Ejecutivo Sector Público 3. Empleado Sector Privado 4. Empleado Sector Público 5. Dueño Negocio 6. Estudiante 7. Desempleado 8. Profesionista Independiente • Se elabora una gráfica con la información de escolaridad: <ol style="list-style-type: none"> 1. Secundaria 2. Preparatoria 3. Técnica/Comercial 4. Licenciatura 5. Maestría/Doctorado • Se elaboran gráficas del género de los usuarios y de la entidad federativa en la que se encuentran • Se incluyen comentarios y sugerencias con base en la información observada en las gráficas. <p>8.2. Revisa 5 audios de las encuestas de calidad elegidos al azar para validar que lo que reporta el Centro de Contacto sea verídico. Se elabora un reporte indicando el folio de la llamada, el nombre del asesor y se hacen comentarios, observaciones y sugerencias con base en lo que se escuchó.</p> <p>8.3. De manera trimestral se realiza un análisis para detectar cambios en los perfiles de los usuarios que se comunican al Centro de Contacto.</p>	
9. Definición de acciones de mejora.	<p>9.1. Recibe el análisis mensual y trimestral. 9.2. Identifica áreas de oportunidad de mejora, tanto en el servicio de atención telefónica</p>	Dirección de Vinculación y Difusión

	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 17 de 29


Etapa	Actividad	Responsable
	como en la operación cotidiana de las áreas sustantivas del CONOCER. 9.3. Elabora informe de resultados, brechas y áreas de oportunidad con la periodicidad establecida: 9.4. Presenta informe de resultados y áreas de oportunidad a las áreas correspondientes del CONOCER a más tardar de 5 a 7 días hábiles después de recibir el análisis de la etapa 8. 9.5. Gira instrucciones para llevar a cabo las acciones de mejora consensadas.	
10. Implantación seguimiento a las acciones de mejora	10.1. Lleva a cabo y/o da seguimiento a la implementación y puesta en marcha de las iniciativas de mejora aprobadas.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios

	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 18 de 29


5.3 Descripción del Procedimiento C.4.2 Realizar campañas de promoción vía Centro de Contacto.

Etapa	Actividad	Responsable
1. Detección de la necesidad de realizar una campaña de promoción vía Call-Center	1.1 Recibe solicitud de las áreas del CONOCER y/o detecta la necesidad de realizar una campaña de promoción o comunicación a través del servicio de atención telefónica, aprovechando las funcionalidades disponibles en el sistema Centro de Contacto.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
2. Elaboración de estrategia, plan y objetivos de la campaña	2.1 Elabora los objetivos, la estrategia y el plan de acción de la campaña en conjunto con el área solicitante.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
3. Autorización de la campaña de promoción	3.1 Prepara presentación del plan de promoción y comunicación vía telefónica y/o de correo electrónico. 3.2 Presenta el plan de promoción y comunicación vía telefónica y/o de correo electrónico a la Dirección de Vinculación y Difusión para su autorización. ¿Se autoriza el plan? No: Continúa en el paso 2.1 Si: Continúa en el paso 4.1	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral
4. Definición del auditorio objetivo y diseño de los mensajes a proporcionar	4.1 Elabora el diseño detallado de la campaña de promoción y comunicación vía telefónica: <ul style="list-style-type: none"> • Definición del auditorio objetivo. • Diseño del mensaje o mensajes, correos electrónicos y/o scripts de llamada. • Duración de la campaña. 	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
5. Obtención de la segmentación de base de datos de personas	5.1 Obtiene la segmentación de bases de datos de personas, de acuerdo con el auditorio objetivo definido.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
6. Aprobación de la campaña de promoción	6.1. Presenta el diseño detallado de la campaña de promoción y comunicación vía telefónica y/o correo electrónico a la Dirección de Vinculación y Difusión para su autorización. ¿Se autoriza el plan?	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral

Etapa	Actividad	Responsable
	<p>No: Continúa en el paso 4.1</p> <p>Si: Continúa en el paso 7.1,9.1 o 10.1 dependiendo del tipo de campaña</p>	
7. Grabación de mensajes de promoción en el sistema	<p>7.1. Graba los mensajes diseñados en el sistema Centro de Contacto.</p> <p>7.2. Carga en el sistema Centro de Contacto la base de datos del auditorio objetivo.</p>	Operador Centro de Contacto
8. Lanzamiento de mensajes automáticamente	<p>7.1 Lanza la campaña de promoción y comunicación vía telefónica de acuerdo con el calendario aprobado.</p> <p>7.2 Da por terminada la campaña de acuerdo con el calendario aprobado.</p>	Operador Centro de Contacto
9. Realiza llamadas de promoción	<p>9.1. Los operadores del Centro de Contacto realizan las llamadas de promoción siguiendo el script acordado.</p> <p>9.2. Da por terminada la campaña de acuerdo con el calendario aprobado.</p>	Operador Centro de Contacto
10. Envía pruebas de los correos electrónicos de promoción.	<p>10.1. Se envía al Responsable de Canales de Atención a Usuarios pruebas de los correos que se enviarán.</p> <p>¿Se recibieron de manera correcta?</p> <p>No: Continúa en el paso 10.2</p> <p>Si: Continúa en el paso 11.1</p> <p>10.2. Se hacen las correcciones necesarias y se continúa en el paso 10.1</p>	Operador Centro de Contacto
11. Envío de correos electrónicos automáticamente	<p>11.1. Se envían los correos electrónicos de la campaña de promoción a las direcciones de correo acordadas en la base proporcionada</p> <p>11.2. Se da por terminada la campaña de acuerdo con el calendario aprobado</p>	Operador Centro de Contacto
12. Generación de reporte de la campaña en Excel	<p>12.1. Genera reporte final de la campaña de promoción y comunicación a partir del sistema Centro de Contacto, en Excel con el número de llamadas / correos totales y el número de llamadas /correos recibidos exitosos.</p> <p>12.2. Entrega el reporte generado al área de Vinculación y Difusión para su análisis.</p>	Operador Centro de Contacto
13. Análisis y reporte de resultados en función de los objetivos de la	<p>13.1. Analiza el reporte contra los objetivos y expectativas de la campaña.</p> <p>13.2. Elabora reporte de resultados.</p>	Responsable de Canales de Atención a Usuarios


	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 20 de 29

Etapa	Actividad	Responsable
campaña		


	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 21 de 29

5.4 Descripción del Procedimiento C.4.3 Realizar encuestas vía Centro de Contacto.

Etapa	Actividad	Responsable
1. Detección de la necesidad de realizar una encuesta/sondeo entre el público vía Centro de Contacto	1.1 Recibe solicitud de las áreas del CONOCER y/o detecta la necesidad de realizar una encuesta de opinión o sondeo a través del servicio de atención telefónica, aprovechando las funcionalidades disponibles en el sistema Centro de Contacto.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
2. Definición de estrategia, plan y objetivos de la encuesta de opinión / sondeo	2.1 Elabora los objetivos, la estrategia y el plan de acción de la encuesta de opinión o sondeo en conjunto con el área solicitante.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
3. Autorización de la encuesta / sondeo	3.1 Prepara la presentación del plan de la encuesta vía telefónica o por medios electrónicos. 3.2 Presenta el plan de la encuesta a la Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral para su autorización. ¿Se autoriza el plan? No: Continúa en el paso 2.1 Si: Continúa en el paso 4.1	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral
4. Definición del público objetivo y diseño de las preguntas de la encuesta / sondeo	4.1 Elabora el diseño detallado de la encuesta de opinión vía telefónica: <ul style="list-style-type: none"> • Definición del auditorio objetivo. • Definición del tamaño de la muestra. • Diseño de las preguntas de la encuesta. • Fecha de inicio. 	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
5. Aprobación de la encuesta / sondeo	5.1. Prepara la presentación del diseño detallado de la encuesta o sondeo vía telefónica o por medios electrónicos. 5.2. Presenta el diseño detallado de la encuesta o sondeo a la Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral para su autorización. ¿Se autoriza el diseño? No: Continúa en el paso 4.1	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral

	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 22 de 29

Etapa	Actividad	Responsable
	Si: Continúa en el paso 6.1	
6. Entrega de encuesta /sondeo a los Asesores del Centro de Contacto	6.1. Entrega el diseño de la encuesta o sondeo al proveedor operador del Centro de Contacto.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
7. Realización de llamadas telefónicas y registro de respuestas	7.1. Captura la encuesta o sondeo en el sistema del Centro de Contacto. 7.2. Realiza llamadas telefónicas al auditorio objetivo. 7.3. Registra las respuestas en el sistema.	Operador Centro de Contacto
8. Envío de la encuesta por correo electrónico	8.1. Se envía un correo electrónico con la liga que direcciona a la encuesta o sondeo 8.2. Se registran las respuestas de la encuesta o sondeo electrónico en el sistema.	Operador Centro de Contacto
9. Generación de reporte de resultados de la encuesta	9.1. Genera reporte de resultados de la encuesta. 9.2. Entrega el reporte generado al área de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral para su análisis.	Operador Centro de Contacto
10. Análisis y reporte de resultados en función de los objetivos de la encuesta	10.1. Analiza el reporte contra los objetivos y expectativas de la encuesta. 10.2. Elabora reporte de resultados.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios


	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 23 de 29

5.5 Descripción del Procedimiento C.4.4 Administrar el Portal CONOCER.

Etapa	Actividad	Responsable
1. Detección de necesidades de publicación de información en el Portal	<p>1.1 Recibe solicitudes de las áreas del CONOCER para la publicación de información y/o el desarrollo de aplicativos en el Portal, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de información: <ul style="list-style-type: none"> ○ Información general del CONOCER (misión y visión, objetivos, organización, atribuciones, funciones, directorio). ○ Guías de operación para prestadores de servicios. ○ Cuotas y tarifas. • Interacción con sectores, CGC's y prestadores de servicios. • Registros Nacionales. • Artículos promocionales. • Comunicados del CONOCER. • Servicios del CONOCER • Gestión: <ul style="list-style-type: none"> ○ Información de los CGC activos. ○ Estándares de Competencia y Mecanismos de Consecuencias asociados a los CGC. ○ Prestadores de servicios asociados a casa CGC ○ Información de los prestadores de servicios. • Encuestas de opinión. • Otros. <p>1.2 Valida la iniciativa con la Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral</p> <p>¿Se aprueba la solicitud de la iniciativa? No: Continúa en el paso 1.3 Si: Continúa en el paso 2.1</p> <p>1.3 Informa al área solicitante que no procede la solicitud, los motivos y, en su caso, la información adicional o requerimientos que debe cumplir la iniciativa. Regresa el paso 1.1</p>	<p>Responsable de Canales de Atención a Usuarios</p>

Etapa	Actividad	Responsable
2. Diseño de contenidos y/o funcionalidades del Portal de las iniciativas	2.1 Diseña el contenido de la información a publicar. 2.2 Especifica los requerimientos de funcionalidad del Portal. 2.3 Recibe y analiza contenidos y requerimientos. 2.4 Diseña la solución de la iniciativa de publicación de información y/o desarrollo de aplicativo en el Portal, en conjunto con el Proveedor del desarrollo y operación del Portal. 2.5 Elabora presentación de contenidos y requerimientos de funcionalidad a la Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
3. Revisión y retroalimentación de la propuesta	3.1 Recibe y analiza la propuesta. 3.2 Realiza observaciones y da retroalimentación sobre la propuesta.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
4. Incorporación de observaciones hechas por la Dir. de Vinculación y Difusión.	4.1 Realiza cambios sugeridos por la Dirección de Vinculación y Difusión ¿Se aprueba la solución? No: Regresa la paso 2.1 Si: Continúa en el paso 4.2 4.2 Entrega el diseño al Proveedor del desarrollo y operación del Portal, para que proceda a su construcción	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral
5. Construcción de la solución	5.1. Elabora plan de trabajo y lo entrega a la Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral. 5.2. Realiza la construcción de la solución en ambiente de prueba. 5.3. Realiza pruebas de funcionamiento de la solución, realizando, en su caso, las adecuaciones correspondientes. 5.4. Entrega la solución a la Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral.	Proveedor del desarrollo y operación del Portal
6. Validación de la solución con área solicitante	6.1. Recibe la solución y la revisa contra las especificaciones de diseño aprobadas. 6.2. En su caso, retroalimenta al proveedor para que realice los ajustes correspondientes. 6.3. Presenta la solución al área solicitante para su validación final. ¿El área solicitante valida la solución? No: Regresa la paso 2.1	Responsable de Canales de Atención a Usuarios


Etapa	Actividad	Responsable
	Si: Continúa en el paso 7.1	
7. Implantación de la solución	7.1. Transfiere la solución de ambiente de prueba a ambiente productivo. 7.2. Documenta la solución desarrollada. 7.3. Entrega la documentación de la solución a la Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral	Proveedor del desarrollo y operación del Portal
8. Obtención de reportes estadísticos propios del Portal	8.1. Genera reportes semanales estadísticos operativos a partir del sistema del Portal en formato Excel, tales como: <ul style="list-style-type: none"> No. de accesos totales. No. de accesos por página. Tiempo de permanencia por página. Otros. 	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
9. Análisis y evaluación periódica de los resultados	9.1. Analiza los reportes estadísticos contra los objetivos y expectativas del servicio del Portal.	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral
10. Análisis del comportamiento de indicadores estadísticos vs. periodos anteriores	10.1. Compara y analiza los reportes estadísticos contra periodos anteriores, de manera trimestral a fin de detectar tendencias positivas o negativas en el comportamiento de los indicadores.	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral
11. Detección de áreas de oportunidad de mejora y propuesta de acciones	11.1. Determina las brechas entre los resultados del periodo analizado y los objetivos y expectativas del servicio del Portal. 11.2. Identifica áreas de oportunidad de mejora, tanto en el servicio del Portal. 11.3. Elabora informe de resultados, brechas y áreas de oportunidad con la periodicidad establecida: 11.4. Presenta informe de resultados y áreas de oportunidad a la Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral, para su aprobación.	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral
12. Reporte periódico a la Dirección General	12.1. Se reporta de manera periódica los resultados del Portal así como áreas de oportunidad a la Dirección General	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral

	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 26 de 29

5.6 Descripción del Procedimiento C.4.5 Atender correos electrónicos de usuarios, enviados a través del Portal CONOCER.

Etapa	Actividad	Responsable
1. Recepción del correo electrónico	1.1 Recibe el correo electrónico solicitando información.	Operador Centro de Contacto
2. Determinación del tipo de solicitud	2.1 Determina el tipo de solicitud. 2.2 Determina si la solicitud se puede atender de inmediato. ¿La solicitud se puede atender de inmediato? No: Continúa en el paso 3.1 Si: Continúa en el paso 4.1	Operador Centro de Contacto
3. Solicitud de apoyo al Responsable de Canales de Atención o al especialista del CONOCER correspondiente	3.1 Se comunica con el Responsable de Atención a Usuarios. 3.2 El Responsable de Atención a Usuarios y, de ser necesario, un especialista del CONOCER proporcionan la información necesaria al Operador del Centro de Contacto para responder a la solicitud de información.	Operador Centro de Contacto
4. Respuesta al correo electrónico	4.1 Responde vía correo electrónico, proporcionando la información o el soporte solicitado, consultando, de ser necesario, las bases de datos disponibles y/o el sistema integral del CONOCER. La respuesta debe ser enviada a más tardar dos días hábiles después de haber sido recibido el correo solicitando información.	Operador Centro de Contacto
5. Generación de reportes mensuales	5.1. Genera reportes del servicio proporcionado en formato Excel, con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • No. de correos totales • No. De folio de cada correo • Fecha recepción • Fecha de respuesta • Nombre del contacto • Correo electrónico • Pregunta • Tema. 5.2. Entrega los reportes generados al área de Vinculación y Difusión para su análisis.	Operador Centro de Contacto
6. Recepción de reportes en Excel	6.1. Recibe los reportes de la operación del Centro de Contacto de acuerdo con la periodicidad establecida.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios

Etapa	Actividad	Responsable
7. Análisis y evaluación del servicio proporcionado	7.1. Analiza los reportes para identificar las principales causas de consulta vía correo electrónico. Se realizará de manera mensual a más tardar de 7 a 10 días hábiles después de recibir el reporte impreso por parte del Centro de Contacto.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios
8. Definición de acciones de mejora.	8.1. Recibe el análisis mensual. 8.2. Identifica áreas de oportunidad de mejora tanto en el servicio como en la operación cotidiana del CONOCER de acuerdo a las inquietudes recibidas. 8.3. Elabora informe de resultados. 8.4. Presenta informe de resultados y áreas de oportunidad a las áreas correspondientes del CONOCER a más tardar de 5 a 7 días hábiles después de recibir el análisis de la etapa 8. 8.5. Gira instrucciones para llevar a cabo las acciones de mejora consensadas.	Dirección de Vinculación y Difusión
9. Implantación seguimiento a las acciones de mejora	9.1. Lleva a cabo y/o da seguimiento a la implementación y puesta en marcha de las iniciativas de mejora aprobadas.	Responsable de Canales de Atención a Usuarios

	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 28 de 29

6 Documentos de referencia


Documento	Código
Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias. Diario Oficial de la Federación. 11 de noviembre de 2009.	NA
Contrato con el proveedor operador del Centro de Contacto.	
Contrato con el proveedor del desarrollo y operación del Portal CONOCER.	

7 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Solicitudes de información del público registradas en el sistema Centro de Contacto	Indefinido	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral	
Solicitudes de las áreas del CONOCER para realizar campañas de promoción vía Centro de Contacto.	Indefinido	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral	
Solicitudes de las áreas del CONOCER para realizar encuestas de opinión vía Centro de Contacto.	Indefinido	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral	
Solicitudes de las áreas del CONOCER para publicar información y/o desarrollar aplicativos en el Portal CONOCER.	Indefinido	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral	
Reportes de resultados de las campañas de promoción efectuadas vía Centro de Contacto	Indefinido	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral	
Reportes de resultados de las encuestas de opinión efectuadas vía Centro de Contacto	Indefinido	Dirección de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral	

8 Glosario

CC:	Centro de Capacitación.
CE:	Centro de Evaluación.
CGC:	Comité de Gestión por Competencias.
CI:	Capacitador Independiente.
CONOCER:	Consejo Nacional de Normalización y Competencias Laborales.
ECE:	Entidad de Evaluación y Certificación de Competencias.
EI:	Evaluador Independiente.
OC:	Organismo Certificador.

	Manual de procesos y procedimientos C.4 Establecer canales de atención a usuarios	Código: V-CANA-MP-02
		Revisión : 1.0
		Página: 29 de 29

PEI: Plan Estratégico Institucional.
POA: Plan Operativo Anual.
SII: Sistema integral de información del Sistema Nacional de Competencias del CONOCER.
USUARIOS: Trabajadores del sector privado o del sector público, trabajadores independientes y de los oficios, empresarios, organizaciones sindicales, empresas, asociaciones empresariales, industriales o comerciales, instituciones públicas o privadas, organizaciones sociales y cualquier otra persona física o moral que puede acceder al Sistema Nacional de Competencias, y potencialmente obtener sus beneficios.

9 Anexos
No aplica

10 Control de Cambios

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Diego Piazza Almudí Responsable de Canales de Atención	Alfredo Garza Ramírez Director de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral	Alfredo Garza Ramírez Director de Vinculación y Difusión del Modelo de Competencia Laboral
Firma			
Fecha	15 de junio de 2012	15 de junio de 2012	15 de junio de 2012

Mtro. Sergio Gerardo García Bullé García
 Director General del CONOCER
 México, D.F., a 18 de Septiembre de 2012