



PRONÓSTICOS
PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA

ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		1	17
CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

FIRMAS


REVISÓ:

JORGE EDUARDO MIRELES RODRÍGUEZ
GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS

QUINTÍN RUIZ DURÁN
DIRECTOR DE MARCAS MELATE Y REVANCHA Y
ENCARGADO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
MERCADOTECNIA

AUTORIZO:


RAUL GALINDO QUIÑONEZ
SUBDIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS
COMERCIALES

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		2	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Referencias Normativas	3
IV.	Políticas	4
V.	Descripción de las Actividades	11
VI.	Diagrama de Flujo	14
VII.	Plan de Calidad	15
VIII.	Control de Cambios	16
IX.	Glosario	17
X.	Anexos	17

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		3	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

I. OBJETIVO

Establecer las actividades del Centro de Atención como un mecanismo de comunicación entre Pronósticos para la Asistencia Pública (Pronósticos) y los comercializadores y/o agentes, clientes y público en general para proporcionar atención e información oportuna y confiable sobre los productos, operación de agencias y servicios que ofrece la Entidad, brindando canales de atención y seguimiento a: solicitudes de información, quejas, sugerencias, aclaraciones y reclamaciones.


II. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud de información, queja, sugerencia, aclaración, reclamación y felicitación presentada por el cliente, comercializador y/o agente, y público en general; continúa con el registro, atención, canalización al área competente y seguimiento; concluyendo con la atención a la solicitud de información.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y REFERENCIAS NORMATIVAS

Fundamento Jurídico

- Reglamento de Comercializadores y/o Agentes de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento del concurso Progol de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento de funcionamiento de los concursos Protouch de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del sorteo Tris de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del sorteo Chispazo de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del sorteo Gana Gato de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento para el sorteo de Pronósticos Rápidos de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Reglamento de Pronósticos Interactivos de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del sorteo Melate-Revancha de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento del sorteo Melate-Retro de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Reglamento de funcionamiento de los sorteos Instantáneos en Línea de Pronósticos para la Asistencia Pública y sus reformas.
- Contrato de Comisión Mercantil que suscriben Pronósticos y el comercializador y/o agente autorizado.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		4	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

- Acuerdo que establece los Datos, documentos y formatos de los trámites de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Manual General de Organización.


Referencias Normativas

- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ISO/IEC 27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la información – Requerimientos.
- WLA-SCS: Estándar de Control de la Seguridad de la WLA.
- ISO 22301: Seguridad Social-Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio-Requisitos.
- Marco de certificación de responsabilidad social corporativa y gestión responsable del juego de la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado (CIBELAE).

IV. POLÍTICAS

A. GENERALES

1. Pronósticos para la Asistencia Pública, a través de su Centro de Atención pone a disposición de sus clientes, comercializadores y/o agentes y público en general los siguientes medios de comunicación:
 - Tres Líneas telefónicas y seis extensiones.
 - En Internet www.pronosticos.gob.mx :
 - a. El Sistema de Quejas y Sugerencias “Quejanet”, a fin de recibir las solicitudes de información, quejas o sugerencias sobre los productos o servicios que ofrece Pronósticos.
 - b. La sección de “Preguntas Frecuentes”, en la cual los clientes y comercializadores y/o agentes pueden acceder en cualquier momento, a fin de resolver de manera rápida las dudas más usuales sobre los productos y servicios de la Entidad.
 - c. El Chat en el cual los clientes, comercializadores y/o agentes y público en general puedan acceder en un horario de 8:00 a 21:15 hrs de lunes a viernes, sábados y domingos de 13:00 a 21:15 hrs., a fin de resolver de manera rápida las dudas más usuales sobre los productos y servicios de la Entidad.
 - d. SMS: Sistema de mensajes vía celular donde pueden consultar resultados.
2. En la Red Social y la Webmaster se reciben solicitudes de información, quejas o sugerencias, aclaraciones y reclamaciones de los servicios y productos que ofrece Pronósticos. Los responsables asignados por la Gerencia de Relaciones Públicas son los

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		5	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN


encargados de proporcionar información o en su caso turnarlo al Centro de Atención para dar respuesta a los casos que ingresan por Webmaster así como para los casos que ingresan por Redes Sociales.

3. Exclusivo para los comercializadores y/o agentes:

El correo electrónico: atención.agentes@pronosticos.gob.mx

El Portal de comercializadores y/o agentes.

4. El Centro de Atención recibe y atiende las solicitudes de información, quejas y/o sugerencias, dentro de un horario de 08:00 a 21:15 horas, de lunes a viernes; sábados y domingos de 13:00 a las 21:15 hrs., los 365 días del año, a excepción de los días de suspensión oficial de labores en los que dependerán de la solicitud de la Subdirección General de Servicios Comerciales.
5. El Centro de Atención cuenta con una “Base de datos”, que permite registrar los casos de información, incidencias, quejas, sugerencias, aclaraciones y reclamaciones captados por los diferentes medios, para turnar a las áreas correspondientes y realizar el cierre de los mismos.
6. El Centro de Atención debe tener integrado de manera electrónica y/o física, información con el siguiente contenido: historia de Pronósticos, formas de juego de los productos, impuestos aplicables para el pago de premios, transacciones semanales de los comercializadores y/o agentes, datos relevantes de los productos, información sobre los requisitos para tramitar una agencia, estadísticas de resultados de concursos y sorteos, información sobre el pago de premios y donde pueden acudir a cobrarlos, promociones, transmisión de sorteos, total de combinaciones por producto, reglamentos de los concursos y sorteos, preguntas frecuentes e información diversa sobre Pronósticos. Asimismo, contiene un conjunto de scripts con información que le proporcionen las áreas de Pronósticos los cuales serán los tópicos que atenderán directamente.
7. Los scripts, plan de distribución de consumibles e insumos a las agencias se encuentran localizados dentro del sistema del Centro de Atención para el uso de los operadores cuando sean requeridos.
8. Los planteamientos de información no considerados dentro del Centro de Atención son turnados al consultor designado por cada área competente por correo electrónico. El Consultor da respuesta a dichas solicitudes y las devuelve al Centro de Atención a través de correo electrónico. El Centro de Atención debe monitorear y dar seguimiento a los mismos, a fin de realizar la entrega de información o respuesta al solicitante.


 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		6	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

9. El área del Centro de Atención lleva un control de la designación de consultores de cada una de las áreas y realiza el alta o baja de consultores en el sistema, con la información que cada área entrega.
10. La Gerencia de Relaciones Públicas a través de los Operadores del Centro de Atención debe monitorear las solicitudes de información, quejas, sugerencias, aclaraciones y reclamaciones que se registran diariamente, a fin de dar la atención y realizar las gestiones necesarias para cumplir con los requerimientos de información.
11. Cuando una solicitud de información es recurrente, la Gerencia de Relaciones Públicas debe informarle al responsable de área que se deben tomar las siguientes medidas:
 - Determinar las causas.
 - Evaluar la necesidad de generar acciones para asegurar su no ocurrencia en el futuro.
 - Determinar e implementar acciones correctivas, conforme al impacto de la no conformidad.
 - Informar a la Gerencia de Relaciones Públicas del procedimiento de atención.

Queja recurrente que Impacta al Negocio.	Se realiza Acción Correctiva.
Queja recurrente que No impacta al negocio.	Se informa.

12. En el caso del Sistema de Quejas y Sugerencias "Quejanet", los clientes, comercializadores y/o agentes, y público en general podrán ingresar en cualquier día y horario las solicitudes de información, quejas, reclamaciones o sugerencias respecto a los productos y servicios que recibe de Pronósticos.
13. La Gerencia de Relaciones Públicas es responsable de actualizar de manera mensual, las respuestas en los sistemas de consulta del Centro de Atención, con base en la información que le envíen las áreas responsables. En casos en que se detecte alguna inconsistencia o se soliciten cambios en las respuestas, la actualización se hará de manera inmediata.
14. La Gerencia de Relaciones Públicas en conjunto con los Operadores del Centro de Atención deben monitorear todas las transmisiones de los sorteos que se realizan vía internet, y entregar un informe a la Subdirección General de Mercadotecnia y a la Subdirección de Concursos y Sorteos en caso de ser solicitado.

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES	7	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

B. DE LOS OPERADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN

15. Son responsables de atender la petición expresada por los solicitantes, con absoluto respeto y seriedad.
16. Deben delimitar la interacción personal a los aspectos relacionados con el motivo de la llamada.
17. Deben mantener el compromiso y responsabilidad ética de actualización y capacitación constante para el mejor desempeño de sus funciones.
18. Deben actuar de manera institucional y no ofrecer servicios a título personal.
19. Deben mantener la calma en las situaciones de conflicto presentando alternativas de solución bajo los principios establecidos en el presente instructivo.
20. Deben seguir el protocolo definido para la atención de las solicitudes usando un lenguaje formal e impersonal en cada momento.
21. Deben dar seguimiento a las solicitudes turnadas a los consultores hasta que sean resueltas.
22. El protocolo de servicio que deben aplicar los operadores por lo menos debe cubrir:

Protocolo de Entrada:


- Saludos (Buenos días, tardes, noches).
- Pronósticos para la Asistencia Pública.

Llama usted al Centro de Atención...

- Le atiende... (Nombre de quien lo atiende).
- ¿En qué podemos ayudarle?
- Solicitar datos del usuario: nombre, entidad, teléfono y/o correo electrónico en su caso de contar con ello.
- Tiempo de atención.
- Pasados 30 segundos, si la respuesta todavía no se tiene: Le sigo atendiendo, gracias por su espera.

Protocolo de Salida:

- Entrega de información solicitada.
- Sugerencia de servicio (en los casos que aplique). Proporcionar número de folio (en los casos que aplique).
- Mensaje de promoción de algún concurso, sorteo o campañas especiales a solicitud.

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES	8	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

- Muchas gracias por su enlace, le atendió: (nombre de la persona que lo atendió).
- En Pronósticos para la Asistencia Pública: (slogan de la campaña institucional).
- Despedida (Buenos Días, Tardes, Noches).

23. Podrán publicar resultados y mensajes de Pronósticos en las Redes Sociales, si el Gerente de Relaciones Públicas se lo solicita y en común acuerdo con el operador. **Ver SSC-INT-10 Comunicación a través de Redes Sociales.**

24. Deben estar al tanto de la información proporcionada por la Dirección de Marcas Deportivas respecto a los eventos que competan a los juegos y sorteos programados en las quinielas de Pronósticos.

25. Deben realizar las guardias de atención a clientes, comercializadores y/o agentes y público en general, para tener el Centro de Atención operando a solicitud de la Subdirección General de Servicios Comerciales.

C. DE LOS SUPERVISORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN

26. Tienen las mismas funciones administrativas que un operador.

27. Verifican que se cumplan las actividades establecidas en el presente instructivo por parte de los operadores.

28. Da seguimiento a las solicitudes de información turnadas a los consultores designados en las distintas áreas de Pronósticos. Concentra la información para generar reportes para la Gerencia de Relaciones Públicas y resguardarla para su consulta.

29. Proporcionan asesoría a los operadores, en los casos que estos lo requieran.


30. Son responsables de supervisar la atención a las solicitudes de información que ingresan por correo electrónico, Redes sociales, Chat, Webmaster, Quejanet y Portal de comercializadores y/o agentes.

31. Realizan los reportes que la Gerencia de Relaciones Públicas requiera, sobre la "Base de datos" de los casos que estén registrados.

32. Programan las Guardias de Atención a clientes, comercializadores y/o agentes y público en general para tener el Centro de Atención operando los 365 días del año.

D. DE LOS CONSULTORES

33. Los consultores de cada área reciben una notificación por correo electrónico por parte del Centro de Atención cuando se les designe una solicitud de información.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		9	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

34. Los consultores que se les turne una solicitud de información tienen como tiempo máximo 10 días hábiles para dar respuesta al Centro de Atención por correo electrónico, y de esta manera responder al cliente, comercializador y/o agente, y público en general.

ÁREA	ACTIVIDAD	TIEMPO
Centro de Atención (Supervisores y Operadores).	Recepción y solicitud de información a los Consultores de cada área.	De inmediato.
Consultor del Área.	Recepción de solicitud y respuesta al Centro de Atención.	10 días hábiles.
Centro de Atención (Supervisores y Operadores).	Entrega de Información al Solicitante.	1 día hábil.

35. Es responsabilidad del consultor informar al operador cuando la información sea confidencial o restringida.

E. DE LA INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE ATENCIÓN

36. En el área física del Centro de Atención, sólo debe permanecer el personal autorizado para la atención a clientes y comercializadores y/o agentes, y público en general a través de los diferentes medios de comunicación: Teléfono, Correo electrónico, Quejanet, Chat, Webmaster, Redes sociales y Portal de comercializadores y/o agentes.

37. El uso de los equipos y el acceso a los sistemas para el servicio de atención a los clientes, comercializadores y/o agentes, y público en general, debe ser controlado a través de la asignación de claves y contraseñas para cada supervisor y operador.


38. El uso de las líneas telefónicas es exclusivo para la atención de clientes, comercializadores y/o agentes, y público en general, el personal cuenta con una línea alterna para su comunicación.

39. Queda estrictamente prohibido fotografiar o videografiar el Centro de Atención sin la autorización expresa del Director General de Pronósticos para la Asistencia Pública.

F. DE LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES, COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES Y PÚBLICO EN GENERAL

40. La atención a comercializadores y/o agentes con problemas en el equipo de captura de apuestas, será atendido por el Centro de Soporte de Terminales (CST) del Proveedor de Lotería en Línea.

41. El Centro de Atención debe proporcionar información sobre los pasos a seguir para ingresar al Portal de comercializadores y/o agentes, para consultar información de

 PRONÓSTICOS PARA LA ASISTENCIA PÚBLICA	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		10	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16


NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

ventas, nuevos productos, material punto de venta disponible, fianzas, estado de cuenta mensual, adeudos e información general.

42. El Centro de Atención al recibir llamadas de clientes, comercializadores y/o agentes y público en general, puede consultar las aplicaciones que estén a su disposición para obtener la información solicitada. Así mismo, debe contar con una Terminal bloqueada para efecto de verificar la información solicitada.
- Consulta de boletos reportados por consumidores, comercializadores y/o agentes y para consultar los datos en general de una agencia.
 - Registro de Adeudos, contiene las transacciones semanales de los comercializadores y/o agentes autorizados de Pronósticos, se emplea en la consulta de sus ventas, premios pagados, comisiones, total a liquidar y depósitos realizados.
43. El Centro de Atención para aplicar encuestas vía telefónica recibirá un archivo conteniendo los datos a utilizar en la misma entregados por el área solicitante. **Ver DGE-POL-01 “Política para la Aplicación de Encuestas Internas y Externas”.**
44. Una vez terminadas las encuestas, los cuestionarios serán entregados al área solicitante, debidamente requisitados.
45. Cuando el Centro de Atención reciba por parte de los clientes, comercializadores y/o agentes o público en general, sugerencias sobre productos y promociones, se turnará al área responsable para su seguimiento.
46. La Gerencia de Relaciones Públicas a través del Centro de Atención, atenderán a los clientes, comercializadores y/o agentes, y público en general, que soliciten información en el edificio sede de Pronósticos.

G. Del Proceso Contra Actos de Corrupción


47. Para evitar actos de corrupción, y con la finalidad de optimizar las tareas bajo las que se encuentra sujeta la operación de la Subdirección General de Servicios Comerciales, a través de la Gerencia de Relaciones Públicas, se establece que cualquier persona involucrada en alguna de las etapas anteriormente descritas sin importar el nivel jerárquico al que pertenezca, podrá denunciar cualquier acto de corrupción del que tenga conocimiento en la aplicación del presente procedimiento, el cual deberá notificarlo a las instancias correspondientes de Pronósticos. **Ver SAF-PRO-44 Procedimiento para la Recepción y Protocolo de la Atención de Quejas y Denuncias.**

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		11	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN


V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD		REGISTRO
1. OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN	VÍA TELEFÓNICA		
	1.1	Recibe la solicitud de información de los clientes, comercializadores y/o agentes y público en general. Aplica el protocolo de entrada establecido en el presente procedimiento.	
	1.2	Identifica el tipo de requerimiento.	
	1.3	Registra en la "Base de datos" el requerimiento. Ver plan de calidad.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	1.4	¿Da atención inmediata al requerimiento? Si.- Atiende requerimiento de acuerdo a la información contenida en la "Base de datos", cierra el caso y aplica el protocolo de salida. Fin	
	1.5	No.- Turna la solicitud al consultor del área correspondiente. Continúa en la actividad 2.1	REGISTRO ELECTRÓNICO
2. CONSULTOR DEL ÁREA CORRESPONDIENTE	1.6	Verifica que el requerimiento sea resuelto dentro de los 10 días hábiles para el consultor y un día para el Centro de Atención.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	2.1	Recibe la solicitud por parte del operador por correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO
	2.2	Envía respuesta por correo electrónico al operador del Centro de Atención que le requirió la solicitud de información.	CORREO ELECTRÓNICO
3. OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN	2.3	Determina causas, impacto y evalúa la necesidad de generar acciones para asegurar su no ocurrencia en el futuro, cuando la solicitud de información al área sea recurrente.	
	3.1	Recibe la notificación del consultor.	

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		12	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16


NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
4. CONSULTOR DEL ÁREA CORRESPONDIENTE	3.2 Ingresar a la "Base de Datos", registrar y verificar la respuesta del consultor, informar al cliente, comercializador y/o agente o público en general según corresponda.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	3.3 Cerrar el caso, teniendo como máximo un día para dar respuesta al cliente, comercializador y/o agente o público en general según corresponda. Fin.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	OTROS MEDIOS	
	3.4 Revisar todos los días el Correo electrónico, Quejanet, Portal de Comercializadores y/o Agentes, Webmaster y Chat.	CORREO ELECTRÓNICO
	3.5 Identificar el tipo de requerimiento.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	3.6 Registrar en la "Base de datos" el requerimiento. Ver plan de calidad.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	¿Da atención inmediata al requerimiento?	
	3.7 Sí.- Atiende requerimiento de acuerdo a la información contenida en el "Base de datos", cierra el caso respondiendo por la vía que aplique. Fin.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	3.8 No.- Turna la solicitud de información al consultor del área correspondiente, contando con 10 días hábiles para dar respuesta. Continúa en la actividad 4.1	REGISTRO ELECTRÓNICO
	3.9 Verificar que el requerimiento sea resuelto dentro de los 10 días hábiles por el consultor.	
4.1 Recibe la solicitud de información por parte del operador por correo electrónico.	CORREO ELECTRÓNICO	

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		13	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

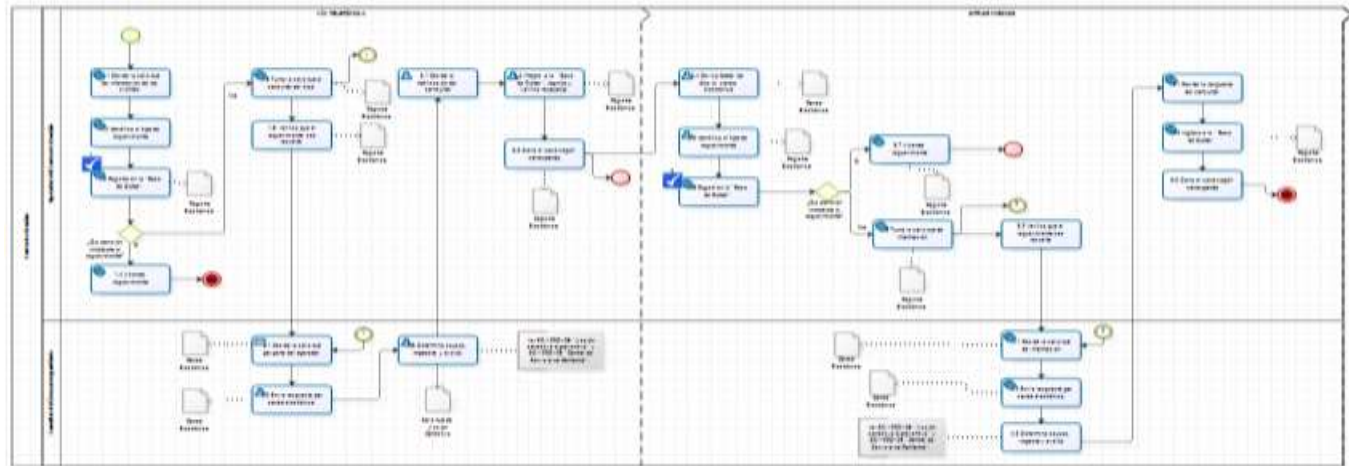
NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO
5. OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN	4.2 Envía respuesta por correo electrónico al operador del Centro de Atención que le requirió respuesta a la solicitud de información.	CORREO ELECTRÓNICO
	4.3 Determina causas, impacto y evalúa la necesidad de generar acciones para asegurar su no ocurrencia en el futuro, cuando la solicitud de información al área sea recurrente.	
	5.1 Recibe la respuesta del consultor.	
	5.2 Ingresa a la "Base de datos", registra y verifica la respuesta del consultor e informa al cliente, comercializador y/o agente o público en general según sea el caso.	REGISTRO ELECTRÓNICO
	5.3 Cierra el caso, teniendo como máximo un día para dar respuesta al cliente, comercializador y/o agente, y público en general según corresponda. Fin.	
Fin del instructivo.		

	ÁREA EMISORA:	HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES	14	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03	TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN


NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

V. DIAGRAMA DE FLUJO.



Ver archivo del diagrama de flujo




	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		15	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

VI. PLAN DE CALIDAD


No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1 2	Registra en la "Base de datos" el requerimiento.	Operador del Centro de Atención	Cada vez que se turne una solicitud de los clientes, comercializadores o público en general según sea el caso.	<ul style="list-style-type: none"> • Que la información recibida, contenga lo solicitado por el cliente, comercializador y/o público en general en los términos requeridos. • Que la información se reciba dentro del plazo establecido. 	Que cumpla al 100% con las características a verificar	Registro electrónico	El operador del Centro de Atención turna de nuevo el requerimiento al Consultor designado de cada área para que le dé respuesta a lo solicitado.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		16	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

VII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
12	Se incluyen políticas sobre la generación de acciones correctivas derivadas de las quejas de los clientes, agentes y público en general, además se integra el diagrama de flujo y plan de calidad.	Junio, 2009
13	Se incluyó política sobre Redes sociales, acciones correctivas; así como referencias normativas.	Septiembre 2010
14	Se cambió el horario de atención del Contact Center, se incluyó al responsable de Redes Sociales, Gerencia de Administración y Proyectos, se pasó la actividad de actualizar los consultores designados al Contact Center. Se eliminó la política 8 y de manera subsecuente cambió la numeración. Se actualizó en el apartado de firmas el nombre del Subdirector General de Mercadotecnia.	Noviembre 2011
15	Se actualizaron los responsables de firmar el documento, el Índice; se modificó el Objetivo, el Alcance, el Fundamento Jurídico y la versión de las Normas. Cambió el nombre del instructivo "Contact Center" por "Centro de Atención", el área emisora, así como su clave "SGI-INT-10" por "SSC-INT-10"; "Agente" por "Comercializador"; y la "Subdirección General de Ventas" por "Subdirección General de Servicios Comerciales". La política 1 se dividió en las actuales políticas 2 y 3 modificadas. Cambió la numeración y se modificaron las políticas 2 (actual 4), 3 (actual 5), 4 (actual 6), 5 (actual 7), 7(actual 8), 8(actual 9), 9(actual 10), 10(actual 11), 11(actual 12), 12 (actual 13), 14 (actual 17), 17 (actual 20), 20 (actual 23), 21 (actual 28), 22 (actual 29), 23 (actual 30), 25 (actual 32), 26 (actual 35), 27 (actual 36), 29 (actual 38), 30 (actual 39), 31 (actual 40), 32 (actual 41), 33 (actual 42), 34 (actual 43), 35 (actual 44), 36 (actual 45), 37 (actual 46), 38 (actual 47). Cambió la numeración de las políticas 13 (actual 16), 15 (actual 18), 16 (actual 19), 18 (actual 21), 19 (actual 22), 24 (actual 31) y 28 (actual 37). Se eliminó la política 6 y 39. Se adicionaron las políticas 14, 15, 24, 25, 26, 27, 33, 34 y 48. Se modificaron las actividades 1.1, 1.3, 1.5, 1.6, 2.1, 3.2 y 3.3. Cambió la numeración y se modificaron las actividades 2.2 (actual 2.3), 2.3 (actual 2.2), 4.1 (actual 3.4), 4.3 (actual 3.6), 4.4 (actual 3.7), 4.5 (actual 3.8), 4.6	Enero 2016

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES		17	17
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SSC-INT-03		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	ABRIL, 2004	NIVEL DE REVISIÓN	16

NOMBRE DEL DOCUMENTO: CENTRO DE ATENCIÓN

16	<p>(actual 3.9), 5.1 (actual 4.1), 5.2 (actual 4.3), 5.3 (actual 4.2), 6.2 (actual 5.2) y 6.3 (actual 5.3); Cambió la numeración de las actividades 4.2 (actual 3.5) y 6.1 (actual 5.1); se adicionaron las actividades 5.4 y 6.1. Se modificó el Diagrama de Flujo de acuerdo con las actividades; se modificó el Plan de Calidad y el Glosario de Términos.</p> <p>Se actualizaron los responsables de firmar el documento. Se eliminaron las Normas Internas de referencia "SGI-PRO-06 Acción Correctiva o Preventiva" y "SGI-PRO-05 Control de Servicio No Conforme". Se modificaron las políticas 1, 4 y 6; Se eliminaron las políticas 14 y 26. Cambio la numeración y se modificaron las políticas 15 (actual 14), 23 (actual 22), 24 (actual 23), 25 (actual 24), 27 (actual 25) y 44 (actual 42). Cambio la numeración de las políticas 16 (actual 15), 17 (actual 16), 18 (actual 17), 19 (actual 18), 20 (actual 19), 21 (actual 20), 22 (actual 21), 28 (actual 26), 29 (actual 27), 30 (actual 28), 31 (actual 29), 32 (actual 30), 33 (actual 31), 34 (actual 32), 35 (actual 33), 36 (actual 34), 37 (actual 35), 38 (actual 36), 39 (actual 37), 40 (actual 38), 41 (actual 39), 42 (actual 40), 43 (actual 41), 45 (actual 43), 46 (actual 44), 47 (actual 45) y 48 (actual 46). Se adiciona la política 47. Se modificaron las actividades 1.6, 2.3, 3.3, 3.4 y 4.3; Se eliminaron las actividades 5.4 y 6.1. Se actualizó el diagrama de flujo; los Planes de calidad No. 1 y 2, y el Glosario de Términos.</p>	Junio 2018
----	--	------------

VIII. GLOSARIO

CENTRO DE ATENCIÓN:

Centro de servicio a clientes, comercializadores y/o agentes y público en general.

CST:

Centro de Soporte Tecnológico.

PRONÓSTICOS:

Pronósticos para la Asistencia Pública.

SCRIPTS:

Guión de instrucciones, preguntas y respuestas comunes para los operadores del Centro de Atención.

IX. ANEXOS

No Aplica.