

Lineamientos y estándares de Calidad de Atención a la Ciudadanía “Bolivia a tu servicio”



AGETIC

agencia de gobierno electrónico y
tecnologías de información y comunicación

LINEAMIENTOS Y ESTANDARES “BOLIVIA A TU SERVICIO”

LINEAMIENTOS

Gestión de Calidad en el Servicio

1. Conocer y entender a las y los ciudadanos

Necesidad: Los ciudadanos asisten y solicitan apoyo a la AGETIC y las diferentes plataformas de atención al usuario para realizar habilitaciones para el doble aguinaldo, para consultas acerca de la OVT, consultas y habilitaciones de Ciudadanía Digital, para consultas de Notariado, para consultas de Empresa Digital, para regularizar documentos personales, documentos de empresas en las que trabajan.

Contexto: Se quiere llegar a la población en general que cuenten no solo con computadores de escritorio o computadoras personales (laptops), y celulares smartphones, sino también al 100% de los ciudadanos que requieran utilizar algún servicio brindado por la entidad.

Capacidades: Debe existir personal capacitado para atender a personas que hablan idiomas nativos, personas con capacidades diferentes (la entidad debe contar con infraestructura adecuada).

2. Generar procedimientos eficientes

Requisitos y expectativas ciudadanas: La ciudadanía espera que la plataforma de soporte de la AGETIC atienda sus consultas a nivel general no solo a nivel institucional, es decir se ve la necesidad de contar con información acerca de todas las entidades públicas que brindan atención o servicios de manera directa a la población.

Análisis y diseño operativo: Los flujos de atención al usuario son la primera instancia a revisar el sistema de atención al usuario, la AGETIC cuenta con los flujos de atención elaborados desde los diferentes canales de atención, véase anexo 1.

Determinar los recursos necesarios.

Tecnología: Manejo del sistema de Bolivia a tu Servicio, donde se engloban los canales de atención como correo y llamadas en primera instancia.

Humana: Se debe conformar un equipo de trabajo (como mínimo 8 personas, dependiendo la cantidad de consultas y plataformas a atender) con el personal suficiente para que pueda satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

El personal debe tener la experiencia de atención al ciudadano (atención al cliente) para poder brindar soporte además, de ser capacitados constantemente para poder mejorar la atención a los usuarios.

Infraestructura: Se debe adecuar un espacio físico para poder atender a los usuarios de manera presencial dentro de las oficinas.

Comunicación interna efectiva: Se debe realizar charlas informativas a nivel institucional mencionándoles lo importante que es Bolivia a tu Servicio a nivel institucional.

3. Comunicación y retroalimentación

Con el objetivo de mejorar y centrar la atención en la satisfacción de las y los usuarios, se deben tener retroalimentación que califique nuestro desenvolvimiento y del servicio ofrecido, se pueden emplear las redes sociales y además crear un buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones.

4. Evaluación

Se puede seguir el modelo de calidad de servicio SERVQUAL, o adecuarlo para la AGETIC.

El modelo servqual define al servicio de calidad como las expectativas y percepciones de los usuarios a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, esto en base a cuestionarios que se miden las expectativas, la percepción de los usuarios. Véase cuestionarios Anexo 2.

Fiabilidad: Dar la mayor y mejor calidad de información a los ciudadanos, acerca de todas las plataformas desarrolladas por la AGETIC.

Capacidad de respuesta: Responder al usuario de manera satisfactoria en un lapso menor a 10 minutos en los casos simple como pregunta respuesta y los casos complejos se responderán en un lapso mínimo de un día hábil.

Seguridad: La habilidad de responder a los ciudadanos de manera concreta, rápida y confiable.

Empatía: Generar un ambiente de confort para el ciudadano entre el operador y él, para que el ciudadano sienta que se le da atención personalizada.

Aspectos tangibles: Debemos contar con un espacio físico para atender de manera presencial a los usuarios, contar con al menos un equipo computador de escritorio para los usuarios.

5. Mejora continua de los procesos

Se debe seguir un flujo después de implementado el sistema de Bolivia a tu servicio, o después de poner en marcha el presente plan de implementación.



Gestión institucional

1. Gestión organizacional:

Programación: POA 2019 y POA 2020

Anexo: Plan de Implementación

Definición de Roles:

- Responsables del servicio: debe existir dos responsables dentro de la Unidad de Comunicación y soporte.
- Operadores del servicio: al menos 8 operadores para la atención de las diferentes plataformas a los ciudadanos.
- Miembros del Comité de Calidad del Servicio: Jefes de Unidades de Planificación, Gobierno Electrónico y Administrativa.
- Responsables de cada área para la conformación de comités temporales: Personas delegadas por cada unidad.

Relevamiento:

- Canales de atención existentes: Teléfono fijo, whatsapp, facebook, twitter, presencial y correo electrónico.
- Recursos Humanos: 8 operadores de los cuales rotan los canales de atención.
- Infraestructura: se debe contar con tablets, teléfonos celulares, computadores de escritorios, aún no se cuenta con un espacio en físico para poder atender a los ciudadanos.
- Trámites o servicios de la Institución: se da soporte a la OVT (Ministerio de Trabajo), plataforma y aplicación de doble aguinaldo (Ministerio de Desarrollo Productivo), Ciudadanía Digital (Notariado), empresa digital (Diferentes Entidades Públicas), Moto Mendez (Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo), UPRE (Ministerio de la Presidencia).
- Ciudadanos a quienes se atiende (Público Objetivo): Ciudadanos a nivel nacional, mujeres, hombres de mediana edad que formen parte de una empresa o trabajen para una empresa y estas necesitan de las plataforma o necesiten realizar algún trámite en general.
- Procesos y procedimientos: Todo en relación con los procesos para la atención se ve reflejado en los flujos de atención y en los protocolos de atención a las y los ciudadanos.

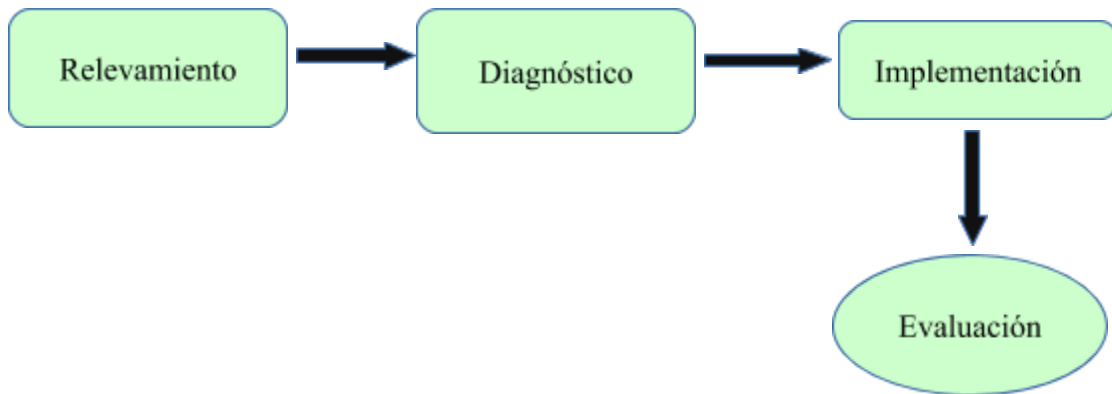
Diagnóstico: Se debe realizar un diagnóstico con toda la información brindada en la parte de relevamiento.

Objetivos:

- Brindar apoyo a los y las ciudadanas a nivel nacional, con las plataformas centrales de las entidades públicas.
- Manejar la información principal sobre los servicios de cada entidad pública para una mejor atención a las y los ciudadanos.

Definición de etapas:

Las etapas se definen en base a los anteriores puntos.



Cronograma de Implementación:

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Relevamiento	■			
Diagnóstico		■		
Implementación		■		
Evaluación		■		

Estrategia de Socialización:

Bolivia a Tu Servicio se debe socializar a nivel institucional con los ciudadanos que acudan a cada una de las entidades e incluso en nuestras oficinas, además de socializar en redes y medios de difusión nacional.

Gestión de Cambio:

Se quiere modificar la parte de atención al ciudadano que se tiene en este momento en las instituciones públicas, mejorando la atención y centralizando la información a nivel institucional. En este caso se mejorará la información de los trámites y mejorando la parte interna sin direccionarlos a las otras entidades y poderlos atender en nuestras oficinas.

Cronograma de evaluaciones

FECHA	DESCRIPCIÓN	INDICADORES
05/12/2019	Primera evaluación del relevamiento e implementación	Cortesía, amabilidad y satisfacción . Fiabilidad
26/12/2019	Evaluación procesal de la implementación	Capacidad de respuesta. Accesibilidad.
30/01/2020	Evaluación y control de la implementación	Calidad de atención.

2. Cultura Organizacional

Nuestras políticas de atención al ciudadano se basan en el respeto, igualdad, amabilidad, colaboración, empatía, esfuerzo, paciencia, puntualidad, servicio, solidaridad y trabajo en equipo.

3. Gestión de Cambio



4. Gestión de talento humano

Perfiles:

Nivel académico: Técnico universitario

Experiencia: al menos 6 meses en atención al cliente.

Competencias: atención al cliente, manejo de personas, puntualidad, trabajo en equipo y responsabilidad.

Selección y contratación:

La selección de personal consistirá en una pequeña evaluación en la parte de soporte telefónico y una entrevista con los jefes de unidades.

Programa de capacitación:

El personal seleccionado será capacitado en el manejo de las diferentes plataformas a las que se dan soporte. Además de la inducción en el procesos del protocolo de atención a los ciudadanos.

Programa de inducción:

La parte administrativa de la institución se encargará de brindar al personal nuevo información acerca de la AGETIC, además de realizar la inducción necesaria con todo el personal de la AGETIC.

Estrategia de incentivos

La parte de incentivos a los funcionarios puede darse de manera económica, laboral o académica, es decir la recompensa por ser el empleado del mes deberá ser con alguna beca de estudio de algún curso de especialización en el área.

5. Infraestructura adecuada para la atención

- Infraestructura orientada al ciudadano

Adecuar la parte de recepción para que exista una persona atendiendo de manera presencial, además de que exista también un pequeño espacio con un equipo de computación para que los ciudadanos puedan utilizarlo.

- Infraestructura orientada al operario

Requerimiento Tecnológico: La central telefónica es la que administra el ingreso de llamadas y su distribución a cada operario.

Se contará con un sistema de que distribuya de manera ecuánime las consultas a cada uno de los operarios.

Equipamiento Tecnológico:

- 8 equipos telefónicos
- central telefonica
- equipo ticketero.
- 9 computadoras de escritorio

- Consideraciones del Ambiente:

Contar con un espacio físico para el área de soporte que cuente con sillas, escritorios, conexión a red de internet, además de la señalética que identifique cada punto de atención y al operador.

Sistema de atención

Categorías de atención

- Información: se tendrá tripticos, flyers con la información de la institución.
- Quejas, propuestas y sugerencias: se tendrá el buzón con pequeños formularios para que los usuarios puedan llenarlos e introducirlo en esta cajas, además de contar con formularios en nuestras redes sociales (facebook, twitter, instagram y telegram)
- Servicios: Información básicas de los trámites que realizan las instituciones a nivel estatal, nacional, además de contará con atención de las plataformas desarrolladas como AGETIC.

Canales de atención

- Canal Presencial: Ya se cuenta con un punto de recepción en la AGETIC, este debe ser además un punto de información.
- Canal telefónico: la comunicación verbal, contamos con los siguientes

Línea fija 2184026

Celular 63124081

- Canal digital:

Páginas web, blogs:

www.agetec.gob.bo

blog.agetec.gob.bo

Aplicaciones de mensajería y correo electrónico:

Whatsapp: 67176743

Correo: soporte@agetec.gob.bo

Cuentas institucionales en Redes sociales:

Facebook: [Agetic Bolivia](#)

Twitter: [@AgeticBolivia](#)

Instagram: [ageticbolivia](#)

Youtube: www.youtube.com/channel/UCEJbZkvWhboLhVBSqC_XOoQ

Metodología de Escalamiento

Los operadores de soporte estarán capacitados para resolver cualquier duda de los ciudadanos, pero en el caso de dudas o algún tipo de dificultad que se presente en la atención con el usuario, se escalará esta duda al inmediato superior.



Calificación del servicio

Se calificará nuestro servicio de soporte a través de las encuestas posteadas en nuestra redes o de los formularios entregados físicamente en nuestro buzón en nuestras oficinas.

Accesibilidad

Se atenderá a todos los ciudadanos de manera igualitaria, sin restricciones.

Ley 223 del 2 de Marzo, 2012. Ley General para Personas con Discapacidad.

ESTÁNDARES

1. Estándar de Calidad de la Atención

Objetivo: Para poder garantizar la calidad de la atención en la AGETIC se deben establecer las características que debe tener el proceso de atención brindado por el servidor público para que sea de calidad.

Criterios:

Igualdad en el servicio de atención: Todos los ciudadanos somos iguales ante la Ley. Según D.S. 131 del estado Boliviano.

Atención preferencial justificada: En casos de que el ciudadano cuente con algún tipo de discapacidad física, sea una persona de la tercera edad, mujeres embarazadas o personas con niño pequeños.

Respeto al orden de llegada o a la numeración agendada: Atención según el orden de llegada a la institución.

Calidad de la atención: se debe cumplir con las expectativas del servicio que solicita el ciudadano.

Estandarización de procedimientos: De acuerdo a la evaluación inserto en el plan de implementación.

Diligenciamiento oportuno de las solicitudes: El ciudadano debe tener las respuestas necesarias para haber satisfecho su consulta o problema, en caso de no haber podido obtener la solución de manera inmediata se llevará el caso escalando las consultas o dudas a los superiores.

Pautas para la comunicación: El operador debe mantener y procurar atender con los protocolos de atención otorgados en los anexos del presente documento.

Estandar de Calidad de Atención			
N°	Elemento	Cumpleimiento	%
1	Igualdad en el servicio	Cumple	80
2	Atención preferencial justificada	Cumple	80
3	Respeto al orden de llegada	Cumple	90
4	Calidad de la atención	No cumple	-
5	Estandarización de procedimientos	No cumple	-
6	Diligenciamiento oportuno de solicitudes	Cumple	70
7	Pautas para la	Cumple	70

	comunicación		
8	Fiabilidad	Cumple	70
9	Procedimientos internos y externos	Cumple	60

2. Estándar de Calidad de la Información

Objetivo: Satisfacer las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas en base a la información que otorgamos de nuestras plataformas desarrolladas.

Crterios

Accesibilidad: Como AGETIC debemos poder brindar la mayor cantidad y calidad de información y que esta no se restrinja.

Disponibilidad: La información debe estar disponible en todos los espacios y formatos necesarios. Se atenderá a todos los ciudadanos de manera igualitaria, sin restricciones.

Presentación: La información brindada de las plataformas debe ser inteligible se debe considerara todos los atributos y plasmarlos en los diferentes espacios.

Contextual: Se debe poder dar el mayor valor agregado en la información brindada al ciudadano.

Precisión: Información precisa y objetiva para el ciudadano, ademas que el operador debe generar confianza al ciudadano para poder atenderlo.

Compatibilidad: Nuestras plataformas es un claro ejemplo de compatibilidad con otras plataformas.

Estándar de Calidad de la Información			
N°	Elemento	Cumplimiento	%
1	Accesibilidad	Cumple	70%
2	Disponibilidad	Cumple	70%
3	Presentación	Cumple	70%
4	Valor agregado	Cumple	70%
5	Contextual	Cumple	60%
6	Precisión	Cumple	60%
7	Confiabilidad	Cumple	60%
8	Compatibilidad	Cumple	60%
9	Actualización	Cumple	60%

3. Estándar de Control de Calidad y Mejora Continua

Objetivo: Establecer las pautas y acciones para realizar el control de calidad y el mejoramiento continuo del servicio de atención.

Criterios

Concimiento de los objetivos: Todos los operadores de Soporte técnico de la AGETIC deben tener fijadas las metas de desempeño específicas, estar involucrados y ser responsables del alcance de dichas metas. Para esto los operadores participarán de la planificación y conocerán los objetivos establecidos, de esta manera, cuando sean evaluados, podrán analizar los resultados de las auditorías que se hayan efectuado.

Identificación de atributos críticos y valor agregado: Se debe trabajar en la identificación y definición de atributos críticos, además se deben analizar el valor agregado de la institución.

Equipo responsable de control: El sub área de Soporte técnico de la AGETIC será el encargado de realizar el control de calidad, bajo identificaciones internas (de las y los operadores) y externas (de la ciudadanía).

Identificar las fallas: Todas las fallas deben ser identificadas al instante, cada componente del sub área de Soporte técnico debe identificar cualquier falla en el sistema de atención. También se puede utilizar como parámetro la calificación que realiza la ciudadanía al servicio de atención.

Planteamiento de soluciones: La AGETIC debe plantear soluciones a las fallas identificadas. El sub área de Soporte técnico debe estar de acuerdo con la solución, previa a su implementación.

Implementación: El sub área de Soporte técnico de la AGETIC debe tomar acciones correctivas que resuelvan de inmediato los problemas que afectan a la calidad del servicio.

Medición de la satisfacción: La AGETIC medirá la satisfacción para verificar si la mejora se realizó con éxito.

Metodología de mejora continua: La AGETIC debe contar con una metodología de mejora continua.

Metodología de control de calidad: la AGETIC debe contar con una metodología de control de calidad.

Estándar de Control de Calidad y Mejora Continua			
N°	Elemento	Cumplimiento	%
1	Metodología de control de calidad	Cumple	20%
2	Implementación de la metodología de control de calidad.	Cumple	70%
3	Equipos permanentes de control de calidad	Cumple	50%
4	Equipos temporales de control de calidad	Cumple	30%
5	Metodología de mejora continua	Cumple	70%
6	Implementación de procesos de mejora continua	Cumple	70%
7	Indicadores procesados periódicamente	Cumple	70%

4. Estándar de Gestión y Cultura Organizacional

Objetivo: Se elaboraron los flujos de atención que determinan los procedimientos que se deben seguir para atender a los ciudadanos.

Criterios

Planeamiento estratégico: Hace referencia a los PEI's de personal de item dentro del equipo de comunicación y soporte.

Definición de Roles y Responsabilidades:

a. Responsable del servicio

De acuerdo a AGETIC-AC/RBS/0030/2019 y a AGETIC/CAPSC/0068/2019 se designa como técnico para implementación de Bolivia a tu servicio a la Srta. Karen Rodriguez Barradas y de acuerdo a RBS//2019 y a AGETIC/CAPSC/0069/2019 se designa como técnico para implementación de Bolivia a tu servicio al Sr. Rodrigo Alexis Uruchi Quispe.

Quienes están encargados de:

- i. Elaborar el plan de implementación de Bolivia a tu servicio.
- ii. Implementar la Política de Calidad de Atención a la Ciudadanía Bolivia a tu Servicio en la AGETIC.
- iii. Cumplir los lineamientos y estándares plasmados en el documento oficial de Lineamientos y estándares técnicos para Bolivia a tu Servicio.
- iv. Conformar el equipo de la AGETIC para Bolivia a tu Servicio
- v. Coordinar con las áreas correspondientes de la AGETIC para poder asegurar los recursos necesarios.
- vi. Ser el nexo de coordinación interna y externa de la institución en materia de atención.
- vii. Otras actividades inherentes al cargo.

b. Operadores del Servicio

De acuerdo a RBS//2019 y a CAPSC//2019 se designa como técnico en atención a la Sra. Luciana Guzmán López, de acuerdo a RBS//2019 y a CAPSC//2019 se designa como técnico en atención al Sr. Luis Daniel Martínez Vásquez, de acuerdo a RBS//2019 y a CAPSC//2019 se designa como técnico en atención al Sr. Maharshi Andrés Durán Tamayo, de acuerdo a RBS//2019 y a CAPSC//2019 se designa como técnico en atención a la Sra. Margarita Callisaya Huaycho, de acuerdo a RBS//2019 y a CAPSC//2019 se designa como técnico en atención al Sr. Ramiro Orozco Vertiz Blanco, de acuerdo a RBS//2019 y a CAPSC//2019 se designa como técnico en atención a la Sra. Varinia Nickol Irusta Bautista, de acuerdo a RBS//2019 y a CAPSC//2019 se designa como técnico en atención a la Sra. Rocío Paola Velásquez Espinoza.

De acuerdo a RBS//2019 y a CAPSC//2019 se designa como técnico para Bolivia a tu Servicio a la Sra. Karen Rodriguez Barradas, de acuerdo a RBS//2019 y a CAPSC//2019 se designa como técnico para Bolivia a tu Servicio al Sr. Rodrigo Alexis Uruchi Quispe.

A la fecha, en la AGETIC se cuenta con siete operadores de Soporte técnico quienes son los encargados de brindar la ayuda a la población a través de los distintos canales de comunicación que se tienen actualmente.

Además de los siete operadores se tienen dos técnicos que realizan las labores de operadores de Soporte técnico y también son encargados para la implementación de Bolivia a tu Servicio en la institución.

La AGETIC brinda soporte a diversas plataformas estatales, por tanto se debería designar como Operadores del Servicio al personal descrito anteriormente.

Los operadores del servicio de la AGETIC tendrán como responsabilidad:

i. Atender a la ciudadanía a través de los canales dispuestos en la AGETIC.

Actualmente la AGETIC cuenta con los siguientes canales de atención:

1. Canal Presencial
2. Canal Telefónico
3. WhatsApp, Facebook Messenger (canales digitales)
4. Correo Electrónico
5. Redes Sociales
 - a. Facebook
 - b. Twitter

ii. Cumplir los Lineamientos y Estándares plasmados en los Lineamientos y Estándares técnicos para Bolivia a tu Servicio.

iii. Otras inherentes al cargo.

c. Miembros del Comité de Calidad del Servicio

Se debería designar como miembros del Comité de Calidad del Servicio a:

- La Responsable de Comunicación: Natalia Antezana, por la cercanía al equipo de Soporte técnico, además del conocimiento y experiencia adquiridos en todo el tiempo de vida de la institución a través de la Comunicación con el público.
- La Responsable de Planificación: Eliana Onis, por el conocimiento de los Lineamientos y Estándares técnicos para Bolivia a tu Servicio. En este sentido se podrá realizar el control efectivo del cumplimiento de los Lineamientos y Estándares para Bolivia a tu Servicio en la AGETIC.

Los Miembros del Comité de Calidad del Servicio tienen como responsabilidad:

i. Evaluar la atención brindada a la ciudadanía y proponer mejoras

ii. Coadyuvar a los responsables de Bolivia a tu Servicio a que se pueda implementar la política de forma idónea.

d. Responsables de cada área para la conformación de comités temporales

Se debería designar como miembros de los comités temporales a:

- Un miembro del equipo desarrollador de cada plataforma a la que la AGETIC brinda soporte técnico.
- Un miembro del equipo de soporte técnico o atención al cliente de otra institución pública.
- Un miembro delegado por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor

Los responsables de cada área para la conformación de los comités temporales tienen como responsabilidad:

- i. Evaluar aspectos específicos de cualquiera de los estándares y proponer mejoras para problemáticas determinadas.

Estándar de Gestión y Cultura Organizacional			
N°	Elemento	Cumplimiento	%
1	Designación de personal	Cumple	70%
2	Planteamiento estratégico PEI - POA	Cumple	60%
3	Responsabilidades implementadas	Cumple	60%
4	Recursos asegurados	Cumple	60%
5	Gestión de seguridad y salud implementada	No Cumple	-

5. Estándar de Gestión del Talento Humano

Objetivo: La AGETIC debe contar con el personal más capacitado para brindar el servicio a la ciudadanía.

Criterios

Se realizó el relevamiento del personal con el que se cuenta actualmente en la AGETIC con los que actualmente cuenta la AGETIC pudiendo identificar los acápites establecidos.

- El equipo orientado a la atención de la ciudadanía es Soporte Técnico.
- Los operadores de soporte técnico pertenecen al área de Comunicación, en la subárea específica.
- Se cuenta con siete personas que tienen el rol de brindar atención a las y los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación

Se cuenta con dos personas que tienen el rol de brindar atención a las y los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación y también brindar capacitaciones a servidores de otras entidades públicas.

- Se cuenta con nueve operadores de soporte técnico orientados a la atención a la ciudadanía.
- El perfil profesional de los operadores de soporte técnico es diverso, el equipo cuenta con profesionales de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Telecomunicaciones, Electrónica y Telecomunicaciones, Comunicación Social y Administración de Empresas.
- Los operadores, al momento de su contratación, ya contaban con experiencia general en atención al cliente. Algunos ya contaban con experiencia específica en soporte técnico a sistemas informáticos.

Todo el conocimiento fue reforzado e incrementado brindando el soporte técnico a las plataformas desarrolladas por la AGETIC.

- El equipo de soporte técnico está capacitado para poder brindar las respuestas requeridas por los ciudadanos en cuanto a las plataformas desarrolladas por la AGETIC, además se trabaja en mantenernos en constante inspiración al equipo para alcanzar mayores objetivos día a día.
- El tipo de atención es personalizada para cada ciudadano de acuerdo a la plataforma en la cual solicite la atención.

Competencias genéricas

Orientación al Servicio: Empatía hacia las necesidades de los ciudadanos

Responsabilidad: Compromiso, puntualidad y respeto hacia con los usuarios.

Comunicación efectiva: El equipo de soporte se encarga de la coordinación con los otros equipo sobre todo desarrolladores para poder resolver problemas complejos con las plataformas.

Trabajo en Equipo: el equipo conformado de 9 personas de soporte hace rotaciones de canales y trabaja en equipo decidiendo horarios de trabajo en fines de semana.

Iniciativa - Pro actividad: en nuestro equipo lo que se trata es de fomentar la creatividad además de buscar la creatividad entre las personas que conforman el equipo, se toman

en cuenta las sugerencias, se realizan manuales y ayuda memorias de las plataforma y/o preguntas mas frecuentes.

Comportamiento Ético: se da la informacion de manera confidencial y discreta con respecto a toda la información que el ciudadano requiera.

Competencias específicas

Disposición para aprender: se busca y analiza la información útil para la ejecución de nuestro trabajo y soluciones a los problemas planteados.

Relaciones interpersonales y manejo de conflictos: SE mantiene la postura de tranquilidad y conciliación en todas las circunstancias y casos presentados con los ciudadanos.

Adaptación al cambio: Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento.

Planificación y organización: Programamos nuestras actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado.

Estándar de Gestión de talento humano			
N°	Elemento	Cumplimiento	%
1	Proceso de selección y contratación	Cumple	70%
2	Capacitación personal	Cumple	80%
3	Proceso de inducción	Cumple	80%
4	Personal idóneo contratado	Cumple	70%
5	Programa de incentivos desarrollado.	No Cumple	-

6. Estándar de Infraestructura

Objetivo: Determinar las condiciones mínimas de infraestructura que debe cumplir la AGETIC para brindar el servicio de atención a la ciudadanía.

Criterios

Infraestructura orientada al ciudadano: La AGETIC debe contar con la infraestructura necesaria para que los espacios de interacción con la ciudadanía sean los adecuados.

Actualmente la infraestructura con la que se cuenta en la AGETIC para realizar los procesos de atención a la ciudadanía se detalla a continuación. La infraestructura se clasificó de acuerdo a los distintos canales de atención establecidos.

- **Presencial**

Se cuenta con la siguiente infraestructura para el canal de atención presencial:

Número de oficinas a nivel nacional	Una oficina a nivel nacional
Número de oficinas que brindan atención	Una oficina que brinda atención para las diversas plataformas digitales.
Espacios para atención	Un espacio de 4m x 3m en recepción. Una sala de reuniones con capacidad para 10 personas Una sala de reuniones con capacidad para 14 personas
Mobiliario para el ciudadano	Se cuenta con el mesón de recepción y seis sillas.
Cantidad y estado del mobiliario disponible	De acuerdo a evaluación de la Responsable Administrativa el estado de las sillas es bueno.

- **Telefónico (Línea Fija y Línea Celular)**

Se cuenta con la siguiente infraestructura para el canal de atención telefónico:

Número de oficinas a nivel nacional	Una oficina a nivel nacional
Número de oficinas que brindan atención	Una oficina que brinda atención para las diversas plataformas digitales.

Cantidad y estado del mobiliario disponible	De acuerdo a evaluación de la Responsable Administrativa el estado del mobiliario, en general, es bueno.
---	--

- **Digital (Correo Electrónico, Página Web)**

Se cuenta con la siguiente infraestructura para el canal de atención digital:

Número de oficinas a nivel nacional	Una oficina a nivel nacional.
Número de oficinas que brindan atención	Una oficina que brinda atención para las diversas plataformas digitales.
Cantidad y estado del mobiliario disponible	De acuerdo a evaluación de la Responsable Administrativa el estado del mobiliario, en general, es bueno.

- **Aplicaciones de mensajería (WhatsApp, Facebook Messenger)**

Se cuenta con la siguiente infraestructura para el canal de atención con aplicaciones de mensajería:

Número de oficinas a nivel nacional	Una oficina a nivel nacional.
Número de oficinas que brindan atención	Una oficina que brinda atención para las diversas plataformas digitales.
Cantidad y estado del mobiliario disponible	De acuerdo a evaluación de la Responsable Administrativa el estado del mobiliario, en general, es bueno.

- **Redes Sociales (Facebook, Twitter)**

Se cuenta con la siguiente infraestructura para el canal en redes sociales:

Número de oficinas a nivel nacional	Una oficina a nivel nacional.
Número de oficinas que brindan atención	Una oficina que brinda atención para las diversas plataformas digitales.
Cantidad y estado del mobiliario disponible	De acuerdo a evaluación de la Responsable Administrativa el estado del mobiliario, en general, es bueno.

Infraestructura orientada al operario

La AGETIC debe contar con la infraestructura necesaria para que los espacios de interacción con la ciudadanía sean los adecuados.

Actualmente la infraestructura con la que se cuenta en la AGETIC para realizar los procesos de atención a la ciudadanía se detalla a continuación. La infraestructura se clasificó de acuerdo a los distintos canales de atención establecidos.

- **Presencial**

Se cuenta con la siguiente infraestructura para el canal de atención presencial:

Paquetes y/o softwares para la atención	En el caso del Doble Aguinaldo se cuenta con un Sistema de Administración de Cuentas de Beneficiarios del Doble Aguinaldo. En el caso de las otras plataformas, se tienen entornos de prueba para poder realizar las pruebas correspondientes y tratar de replicar los conflictos que tienen los usuarios que acceden a la atención por el canal presencial. Sin embargo no se cuenta con un Sistema de creación y seguimiento para los casos que ingresan a Soporte técnico.
---	--

Equipamiento Tecnológico exclusivo para la atención	Se cuenta con una computadora Portátil con Sistema Operativo Debian 9, Procesador INTEL i5-6200, 8192 MB en Memoria RAM y 500 GB en Disco Duro Rígido. También se cuenta con una tablet de 9,7 pulgadas.
Mobiliario para el operario	Se cuenta con un mesón de recepción.
Cantidad y estado del mobiliario disponible	De acuerdo a evaluación de la Responsable Administrativa el estado de las sillas es bueno.

- **Telefónico (Línea Fija y Línea Celular)**

Se cuenta con la siguiente infraestructura para el canal de atención telefónico:

Espacios para atención	En total se cuenta con un espacio de 6m x 7,20m donde se encuentran desplazados todos los operadores de Soporte Técnico de la AGETIC.
Paquetes y/o softwares para la atención	En el caso del Doble Aguinaldo se cuenta con un Sistema de Administración de Cuentas de Beneficiarios del Doble Aguinaldo. En el caso de las otras plataformas, se tienen entornos de prueba para poder realizar las pruebas correspondientes y tratar de replicar los conflictos que tienen los usuarios que acceden a la atención por el canal presencial. Sin embargo no se cuenta con un sistema de creación y seguimiento para los casos

	que ingresan a Soporte técnico.
Equipamiento Tecnológico exclusivo para la atención	Cada operador cuenta con una computadora de escritorio tipo Small Form con Sistema Operativo Linux Debian 9 o 10, Procesador INTEL i3-4160T, 4096 MB en Memoria RAM y 120 GB en Disco Duro Rígido; por lo menos un monitor con resolución Full HD de 21,5 o 24 pulgadas; un teclado QWERTY inalámbrico; un mouse inalámbrico; un teléfono IP. El operador que atiende la línea celular también cuenta con una tablet de 9,7 pulgadas para la atención de las llamadas vía red telefónica celular.
Mobiliario para el operario	Cada operador cuenta con un escritorio semi ejecutivo con cajonería y un sillón ejecutivo
Cantidad y estado del mobiliario disponible	De acuerdo a evaluación de la Responsable Administrativa el estado del mobiliario, en general, es bueno.

- **Digital (Correo Electrónico, Página Web)**

Se cuenta con la siguiente infraestructura para el canal de atención digital:

Espacios para atención	En total se cuenta con un espacio de 6m x 7,20m donde se encuentran desplazados todos los operadores de Soporte Técnico de la AGETIC.
------------------------	---

<p>Paquetes y/o softwares para la atención</p>	<p>Tanto los mensajes enviados por medio de la página web, así como los correos enviados a sopORTE@agetic.gob.bo , son atendidos con el programa Thunderbird que es un cliente de correo electrónico. También se utiliza el programa Shutter para realizar capturas de pantalla y brindar una ayuda más gráfica.</p> <p>En el caso del Doble Aguinaldo se cuenta con un Sistema de Administración de Cuentas de Beneficiarios del Doble Aguinaldo. En el caso de las otras plataformas, se tienen entornos de prueba para poder realizar las pruebas correspondientes y tratar de replicar los conflictos que tienen los usuarios que acceden a la atención por el canal presencial.</p> <p>Sin embargo no se cuenta con un Sistema de creación y seguimiento para los casos que ingresan a Soporte técnico.</p>
<p>Equipamiento Tecnológico exclusivo para la atención</p>	<p>Cada operador cuenta con una computadora de escritorio tipo Small Form con Sistema Operativo Linux Debian 9 o 10, Procesador INTEL i3-4160T, 4096 MB en Memoria RAM y 120 GB en Disco Duro Rígido; por lo menos un monitor con</p>

	resolución Full HD de 21,5 o 24 pulgadas; un teclado QWERTY inalámbrico y un mouse inalámbrico.
Mobiliario para el operario	Cada operador cuenta con un escritorio semi ejecutivo con cajonería y un sillón ejecutivo
Cantidad y estado del mobiliario disponible	De acuerdo a evaluación de la Responsable Administrativa el estado del mobiliario, en general, es bueno.

- **Aplicaciones de mensajería (WhatsApp, Facebook Messenger)**

Se cuenta con la siguiente infraestructura para el canal de atención con aplicaciones de mensajería:

Espacios para atención	En total se cuenta con un espacio de 6m x 7,20m donde se encuentran desplazados todos los operadores de Soporte Técnico de la AGETIC.
Paquetes y/o softwares para la atención	Para la atención vía WhatsApp se tiene instalada la aplicación en una tablet. Para la atención vía Facebook Messenger se atiende directamente desde el cliente web al que se accede desde un navegador. También se utiliza el programa Shutter para realizar capturas de pantalla y brindar una ayuda más gráfica. En el caso del Doble Aguinaldo se cuenta con un

	<p>Sistema de Administración de Cuentas de Beneficiarios del Doble Aguinaldo. En el caso de las otras plataformas, se tienen entornos de prueba para poder realizar las pruebas correspondientes y tratar de replicar los conflictos que tienen los usuarios que acceden a la atención por el canal presencial.</p> <p>Sin embargo no se cuenta con un sistema de creación y seguimiento para los casos que ingresan a Soporte técnico.</p>
<p>Equipamiento Tecnológico exclusivo para la atención</p>	<p>Cada operador cuenta con una computadora de escritorio tipo Small Form con Sistema Operativo Linux Debian 9 o 10, Procesador INTEL i3-4160T, 4096 MB en Memoria RAM y 120 GB en Disco Duro Rígido; por lo menos un monitor con resolución Full HD de 21,5 o 24 pulgadas; un teclado QWERTY inalámbrico; un mouse inalámbrico; un teléfono IP. El operador que atiende el canal de WhatsApp también cuenta con una tablet de 9,7 pulgadas para la atención a la ciudadanía.</p>
<p>Mobiliario para el operario</p>	<p>Cada operador cuenta con un escritorio semi ejecutivo con cajonería y un sillón ejecutivo</p>

Cantidad y estado del mobiliario disponible	De acuerdo a evaluación de la Responsable Administrativa el estado del mobiliario, en general, es bueno.
---	--

- **Redes Sociales (Facebook, Twitter)**

Se cuenta con la siguiente infraestructura para el canal en redes sociales:

Espacios para atención	En total se cuenta con un espacio de 6m x 7,20m donde se encuentran desplazados todos los operadores de Soporte Técnico de la AGETIC.
Paquetes y/o softwares para la atención	<p>Tanto la atención vía Facebook, como la atención vía Twitter, se realizan directamente desde un navegador de internet.</p> <p>También se utiliza el programa Shutter para realizar capturas de pantalla y brindar una ayuda más gráfica.</p> <p>En el caso del Doble Aguinaldo se cuenta con un Sistema de Administración de Cuentas de Beneficiarios del Doble Aguinaldo. En el caso de las otras plataformas, se tienen entornos de prueba para poder realizar las pruebas correspondientes y tratar de replicar los conflictos que tienen los usuarios que acceden a la atención por el canal presencial.</p> <p>Sin embargo no se cuenta con un Sistema de creación</p>

	<p>y seguimiento para los casos que ingresan a Soporte técnico.</p>
<p>Equipamiento Tecnológico exclusivo para la atención</p>	<p>Cada operador cuenta con una computadora de escritorio tipo Small Form con Sistema Operativo Linux Debian 9 o 10, Procesador INTEL i3-4160T, 4096 MB en Memoria RAM y 120 GB en Disco Duro Rígido; por lo menos un monitor con resolución Full HD de 21,5 o 24 pulgadas; un teclado QWERTY inalámbrico y un mouse inalámbrico.</p>
<p>Mobiliario para el operario</p>	<p>Cada operador cuenta con un escritorio semi ejecutivo con cajonería y un sillón ejecutivo</p>
<p>Cantidad y estado del mobiliario disponible</p>	<p>De acuerdo a evaluación de la Responsable Administrativa el estado del mobiliario, en general, es bueno.</p>

7. Estándar de Atención

Se cuentan con protocolos de atención por cada canal de atención dentro del sub área de soporte, en base al trabajo realizado dentro de nuestro equipo.

CANAL PRESENCIAL

a) Criterios

i) Horarios de atención: Lunes a Viernes

8:30 a 12:00

14:30 a 19:00

- Se deben poner los horarios de atención en la puerta de ingreso al edificio.
- Se deben poner los horarios de atención en todos los canales digitales
- Se deben poner los horarios de atención en las llamadas, en la parte de espera.

ii) Espacio

- Se debe contar con un ambiente tranquilo.
- No se debe comer en el lugar de atención
- Se debe tener un ambientador para que huelga bien.
- Se debe adaptar una música ambiental tranquila.
- Evitar que el personal de limpieza realice limpieza en el lugar de atención presencial en el momento que haya personas esperando.

b) Pautas Atención Presencial

i) Identificación de necesidades

- La persona encargada de la atención debe identificar la necesidad de la persona que está solicitando la atención.
- En este caso en específico, casi todas las solicitudes son soporte al doble aguinaldo.

ii) Voz

- La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- En ningún momento se debe subir el tono o volumen de la voz. Es decir, no se puede gritar.

iii) Presencia

- La postura es importante. Pararse recto, asentir con la cabeza.
- Siempre se debe tener una postura asertiva, no de flojera. Eso se transmite.

iv) Expresión

- Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadano, demostrando interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está dando, en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor.

v) Qué evitar

- Evitar conversaciones personales de funcionarios.
- Evitar justificar una situación: no decir "es que...".
- Evitar atender de manera presencial si se está cansado. Hacer turnos.
- Evitar atender si se está enfermo. No hay nada peor que una persona enferma te atienda.

c) Protocolo Atención Presencial

i) Contacto inicial

- Saludar: Buenas tardes. Buenos días.
- Presentarse: Mi nombre es... O yo soy...
- Preguntar el problema, identificar el problema...

ii) Desarrollo

- Explicar a la persona cuál es el problema
- Explicar a la persona cómo se está solucionando el problema

iii) Conclusión

- Señalar que ya se solucionó el problema y explicar cómo usar la aplicación o plataforma.
- Entregar un folleto si fuera necesario.

iv) Cierre / despedida

- Entregar una tarjeta con los demás contactos de la institución.
- Despedirse e indicar que si tienen más dudas se pueden contactar con nosotros. Estamos para servirle.

d) Metas

i) Tiempo de atención

- Una persona no debe esperar más de 15 minutos en ser atendida.
- La atención no debería pasar de los 10 minutos por persona.

ii) Buzón de quejas

- Implementar buzón de quejas.

CANAL TELEFÓNICO

a) Criterios

i) Horarios de atención

- Se deben poner los horarios de atención en las llamadas, en la parte de espera.

b) Pautas Atención Telefónica

i) Identificación de necesidades

- La persona encargada de la atención debe identificar la necesidad de la persona que está solicitando la atención.
- En este caso en específico, casi todas las solicitudes son soporte al doble aguinaldo.

ii) Voz

- Es conveniente que el tono de voz sea suave y pausado, al mismo tiempo que seguro y convincente.
- Adaptar el nivel de lenguaje del operador al de la persona con la que está hablando, con el fin de que se favorezca la comprensión por ambas partes.
- Expresarse en términos positivos para empatizar con el interlocutor y evitar las palabras y conceptos negativos.
- En ningún momento se debe subir el tono o volumen de la voz. Es decir, no se puede gritar.

iii) Expresión

- A pesar de que el ciudadano no está viendo, la expresión del rostro es importante.
- Intenten sonreír cuando contestan. Eso se transmite.

iv) Qué evitar

- Evitar risas y ruidos de fondo.
- Evitar justificar una situación: no decir "es que...".
- Silencio total mientras se escuchan las consultas del ciudadano. Comentar con frases cortas que le confirmen que se le está escuchando y comprendiendo su mensaje.
- No colgar el teléfono hasta que se haya realizado la despedida.

c) Protocolo Atención Telefónica

i) Contacto inicial

- Saludar: Buenas tardes. Buenos días.
- Presentarse: Habla Rodrigo.....

ii) Desarrollo

- Preguntar el problema, identificar el problema... En qué le podemos ayudar.
- Si es necesario volver a preguntar.

- Explicar a la persona cuál es el problema
- Explicar a la persona cómo se está solucionando el problema
- Si es desbloqueo por cambio de celular o solicitud de código de activación, la persona ya conoce el procedimiento. Entonces la explicación no debe ser extensa.

iii) Conclusión

- Señalar que ya se solucionó el problema y explicar cómo usar la aplicación o plataforma.

iv) Cierre / despedida

- Despedirse e indicar que si tienen más dudas se pueden contactar con nosotros. Estamos para servirle.

d) Metas

i) Tiempo de atención

- Una persona no debe esperar más de 1 minuto para ser atendido.
- Todas las llamadas deben ser contestadas la atención no debería pasar de los 2 minutos en caso de desbloqueo, si fuera otra consulta no debe pasar de los 4 minutos.

ii) Buzón de quejas

- Implementar buzón de quejas o encuesta en la misma llamada.

CANAL DIGITAL

a) Criterios

i) Horarios de atención

- Se deben establecer horarios de atención, en los cuales se realizarán respuestas.
- No obstante, las y los ciudadanos pueden escribir cuando quieran. No importa que sea de madrugada o domingo en la noche. Esa es la ventaja del canal digital.

b) Pautas Atención Digital

i) Respuestas

- El contenido de la respuesta debe ser lo más concreta y clara posible, con un lenguaje que evite términos técnicos o internos de la Administración Pública.
- Siempre cerrar la respuesta. La institución debe ser la última en responder.

ii) Personalización:

- La respuesta debe estar dirigida al nombre del ciudadano que consulta, excepto en los casos que el mismo no se identifique, en esos casos el destinatario debe ser genérico.
- Hablar de tú, no de usted.

iii) Empatía:

- Siempre agradecer las críticas.

c) Protocolo Atención Digital

i) Correo electrónico

- Responder con buenos días, buenas tardes. Gracias por contactarse con la Agetic.
- Responder a la consulta, de la forma más clara posible. Si no se cuenta con la información suficiente, solicitar la información que falta y explicar por qué es importante esa información faltante. Eso le da tranquilidad a la persona.
- Despedirse de forma amable. Si tuviera otra duda, estamos para servirle.
- Se debe firmar cada respuesta.
- Se debe contar con una base de conocimientos escrita, común con todo el equipo, para que las respuestas sean uniformes.

ii) Whatsapp

- Contar con una respuesta automatizada de bienvenida.
- Debe tener la suficiente información como para que la gente pueda darla en un siguiente mensaje.
- Responder la consulta con la explicación del problema y la solución.
- Y agregar un mensaje de despedida, que debe ser amable y empático. Agregar un link con la información, de la plataforma o de la aplicación, cualquiera fuere el caso.
- Se deben contar con respuestas precargadas en la aplicación.
- Deben ser respuestas cortas y explícitas. Así evitas que sigan preguntando

iii) Facebook

- Contar con una respuesta automatizada de bienvenida. Debe contar la suficiente información como para que la gente pueda ir al siguiente mensaje (paso/opción)
- Responder la consulta con la explicación del problema y la solución.
- Y agregar un mensaje de despedida, que debe ser amable y empático.

Agregar un link con la información de la plataforma o de la aplicación.

- Deben ser respuestas cortas y explícitas. Así evitas que sigan preguntando.
- Si son comentarios en las publicaciones y se necesitan datos personales, solicitar que se envíe un mensaje privado.
- Si es información que se puede responder públicamente, hacerlo sobre el mismo mensaje.

iv) Twitter

- Siempre saludar de manera amable. Agradecer por el contacto.
- Si es un problema en el cual se necesitan datos personales, solicitar a la persona que escriba por DM.
- Si es un problema cuya respuesta puede ser pública, se debe responder en el mismo hilo.
- Responder la consulta con la explicación del problema y la solución.
- Buscar que la persona siempre se despida con un "gracias". Es decir atenderle lo

mejor posible para que eso suceda.

ATENCIÓN DE QUEJAS, PROPUESTAS Y SUGERENCIAS.

a) Protocolo

i) Acogida:

- Ser empático: Es decir, ponerse en el lugar del usuario-ciudadano para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Muestre que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- Manténgase abierto: No contagiarse con el ciudadano "malhumorado y/o alterado", debe tener PACIENCIA, recuerde que un ciudadano alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- No lo interrumpa antes de que termine de explicarle su problema con exactitud: escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- Aunque la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no trate de calmarlo con frases como: "no grite" o "cálmese por favor". Deje que se exprese y piense que no es contra usted su enojo, sino contra la institución.

ii) Determinar la necesidad:

- Establecer en forma clara el conflicto"; ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Cómo? Especificar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada, a través de preguntas cerradas.
- Demostrar interés: anote los puntos relevantes y recapitule sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que el ciudadano se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está "en buenas manos". Utilice frases como: "Entiendo su problema o "Comprendo que es importante o urgente para usted."

iii) Búsqueda de Solución:

- Asuma el problema planteado por el ciudadano como propio.
- En caso de ser necesario, pida disculpas. Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por tanto tampoco responsabilice a terceros.
- Trate de buscar una solución de común acuerdo. ofrézcale servirle en todo lo que esté a su alcance, aun así la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
- Sea preciso: las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.
- Cumplir lo prometido: Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- En caso no sea posible solución alguna poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al ciudadano para que registre su reclamación

5) Solución de conflictos

a) Pautas

i) Empatía:

- Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía.
- No debe mostrarse nunca agresivos ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino debe ser conciliador.

ii) Necesidades

- Debe adaptarse a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Prestar atención a las necesidades de la persona.

iii) Soluciones

- Reconocer los valores de los demás tanto como lo propios Separar el problema de la personalidad del ciudadano. Se debe ser duro con el problema pero suave con las personas
- Trazar como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar.
- Si no se puede solucionar el problema, buscar ayuda.

b) Protocolo

i) Escuchar y empatizar

- Escuchar atentamente el problema, sin interrumpir. Dejar que el ciudadano enojado se desahogue. A veces solo quieren eso.
- Cuando haya concluido, responder de manera empática: Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar".

Agradecer porque la persona está expresando sus puntos de vista.

ii) Ofrecer disculpas

- Expresar "lo siento", "lo lamento". Evitar justificarse.
- Evitar criticar al ciudadano.
- Evitar justificarse.

iii) Tranquilizar

- Expresar "no se preocupe, vamos a resolverlo".
- Explicar que se va a hacer para ayudar al ciudadano.
- Usar un lenguaje accesible al ciudadano.

iv) Actuar

- Según corresponde, iniciar la solución.
- Vencer dificultades.
- Especificar un tiempo aproximado.

v) Asegurar

- Según corresponda: informar de la corrección de problemas.
- Informar de los avances realizados en la corrección del problema.
- Indicar al ciudadano los pasos siguientes cuando sea necesario.

vi) Escalar: en caso de no poder manejar la situación

- Pedir a algún compañero o compañera que le ayude. No siempre estamos de humor para atender a gente enojada.
- Si la persona se porta agresiva avisar inmediatamente a su inmediato superior.
- Averiguar todo lo posible sobre la persona: en qué institución trabaja, qué cargo tiene, cuál fue el problema.
- Si es algún conflicto por un canal escrito solicitar el número de teléfono y pedir a un compañero que le llame.

vii) Qué es lo que nunca se debe hacer

- Justificarse.
- Gritar o elevar la voz.
- Responder groseramente.
- Alterarse.
- Defenderse

Protocolo de Resolución de Problemas	
Ofrecer disculpas	Expresar “lo siento”, “lo lamento”. Evitar justificarse. Evitar criticar al ciudadano.
Empatizar	Expresar “comprendo”, “me doy cuenta”, “me pongo en su lugar”. Evitar comunicar ansiedad o impaciencia. No interrumpir al ciudadano enojado, dejar que se desahogue.
Tranquilizar	Expresar “no se preocupe, vamos a resolverlo”. Explicar qué se va a hacer para ayudar al ciudadano. Usar un lenguaje accesible al ciudadano.
Especificar	Hacer preguntas para establecer hechos. Escuchar al ciudadano y dar muestras de

	<p>asentimiento. Repetir lo esencial del relato del ciudadano para mostrar y confirmar su comprensión.</p>
Actuar	<p>Según corresponde, iniciar la solución. Vencer dificultades.</p>
Asegurar	<p>Según corresponda: informar de la corrección de problemas. Informar de los avances realizados en la corrección del problema. Indicar al ciudadano los pasos siguientes cuando sea necesario.</p>

Estándar de Atención			
N°	Elemento	Cumplimiento	%
1	Manuales de atención por canal	Cumple	50%
2	Canal presencial	Cumple	100%
3	Canal digital	Cumple	100%
4	Canal telefónico	Cumple	100%
5	Atención de propuestas, quejas y sugerencias.	No Cumple	-
6	Resolución de conflictos	Cumple	60%

8. Estándar de Escalamiento
Objetivo

Derminamos la metodología de escalamiento interno y externo en la atención a la ciudadanía.

Criterios

1. Todas nuestras solicitudes de atención primero son atendidas y resueltas con el ciudadano con el fin de atenderlos en el menor tiempo posible.
2. En caso de no poder resolverlos, procedemos a la evaluación del caso para ver si corresponde ser o no escalado a un superior.
3. Escalamiento interno: la derivación de los casos se hacen siempre atraves de nuestro supervisor o en caso de que sea algo del desarrollo de la plataforma con los DEVs encargados de la misma.
4. Escalamiento externo: en el caso de no ser resueltos los casos de manera interna con algun encargado de la parte de desarrollo, lo escalamos con los encargados de las plataforma en la entidades dueñas de ellas.
5. Como soporte se lleva a cabo el escalamiento interno y externo de manera interna sin que afecte al ciudadano esto para poder brindar mejor la atención.

Estándar de Infraestructura			
N o	Elemento	Cumpliment o	%
1	Protocolo de escalamiento interno	Cumple	70%
2	Protocolo de escalamiento externo	Cumple	70%
3	Grado de cumplimiento interno	Cumple	50%
4	Grado de cumplimiento externo	No Cumple	-

9. Estándar de Calificación

Objetivo

Se determina el proceso de evaluación en base a los criterios de calificación de parte de los ciudadanos.

Criterios

1. Índice de calificación: Mide la probabilidad de que el ciudadano recomiende el servicio.
2. Tiempo de Respuesta Inicial: Es el tiempo en que se tarda en dar la primera respuesta a la necesidad del ciudadano. Se refiere simplemente al momento en que el ciudadano sabe que ha sido escuchado y comprendido.
Nuestro tiempo de espera dentro de las plataformas utilizadas son de 10 minutos en los casos simples y en los casos complejos hasta un mínimo de 24 horas.
3. Índice de servicio de espera: En base a nuestras respuestas que brindamos con la plataforma <https://atuservicio.gob.bo/#/login>
4. Índice de éxito: Se mide de acuerdo a las respuestas otorgadas en nuestros correos, llamadas telefónicas y atención de manera presencial.
5. Índice de fracasos: De acuerdo a los correos pendientes de respuesta que tenemos o los casos que aun no se resolvieron de las diferentes plataformas.
6. Índice de transferencias por asuntos: Se mide de acuerdo a cuantas veces tuvimos que escalar un caso de manera interna o externa y no se obtuvo resultados.

Estándar de Calificación			
N°	Elemento	Cumplimiento	%
1	Índices de calificación (todos los que señala el estándar)	Cumple	60%
2	Procesos de control posterior implementados en los 3 canales.	Cumple	60%
3	Procesos de implementados.	Cumple	50%

10. Estándar de Accesibilidad

Objetivo

Marca las condiciones de atención preferencial e inclusiva a los ciudadanos por todos nuestros canales de atención.

CRITERIOS DE TRATO PREFERENTE E INCLUSIVO

Igualdad en el servicio de atención. De acuerdo a la Ley N° 045 del 2010 - LEY CONTRA EL RACISMO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN.

En la AGETIC se debe cumplir a cabalidad, como se ha ido realizando en todo el tiempo de vida de la institución, todo lo establecido en la Ley N° 045, aplicándola al servicio de atención prestado.

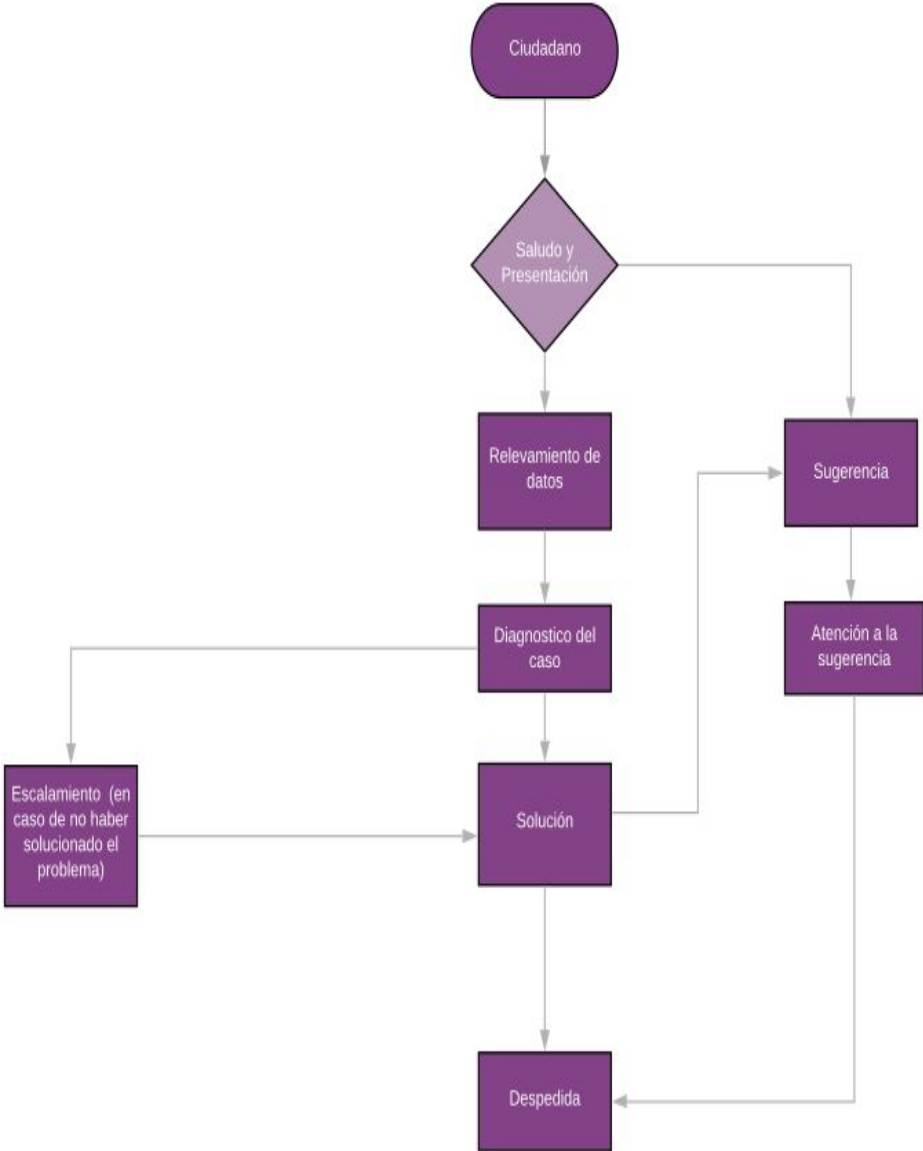
- 1. Uso eficiente de los tiempos de atención.** Se prioriza la atención a personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y/o lactantes, y personas con discapacidad.
- 2. Capacidad de respuesta institucional.** Respuestas cortas, oportunas usando este criterio para este tipo de ciudadanos.
- 3. Capacitación y sensibilización del personal.** La unidad de Recursos Humanos programará procesos de capacitación y sensibilización al personal dependiente de cada Institución, tomando entre algunos contenidos temáticos los siguientes: proceso de envejecimiento; fomentar la valoración y respeto; prevención de maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores, mujeres embarazadas o lactantes y personas con discapacidad cuando corresponda
- 4. Atención personalizada y especializada.** La atención debe ser individualizada para este tipo de ciudadanos.
- 5. Trato con calidez humana.** contribuir al trato con calidad y calidez se brindará una atención respetuosa, cordial, oportuna, diligente, identificándose las demandas y necesidades de este tipo de ciudadanos.
- 6. Erradicación de toda forma de maltrato.** No se permite el maltrato y/o violencia contra ningún ciudadano dentro de la atención de soporte.
- 7. Uso del idioma materno.** Los servicios que se proporcionan a favor de la ciudadanía, persona adulta mayor, mujeres embarazadas o lactantes y personas con discapacidad se realizará en su idioma materno, si el idioma materno es perteneciente a las naciones y pueblos indígena originario campesinos, y las comunidades interculturales y afrobolivianas, su atención se dará de manera progresiva y oportuna.

Estándar de Accesibilidad			
N°	Elemento	Cumplimiento	%
1	Accesibilidad de canal presencial	Cumple	60%
2	Accesibilidad de canal	Cumple	60%

	digital		
3	Accesibilidad de canal telefónico.	Cumple	60%

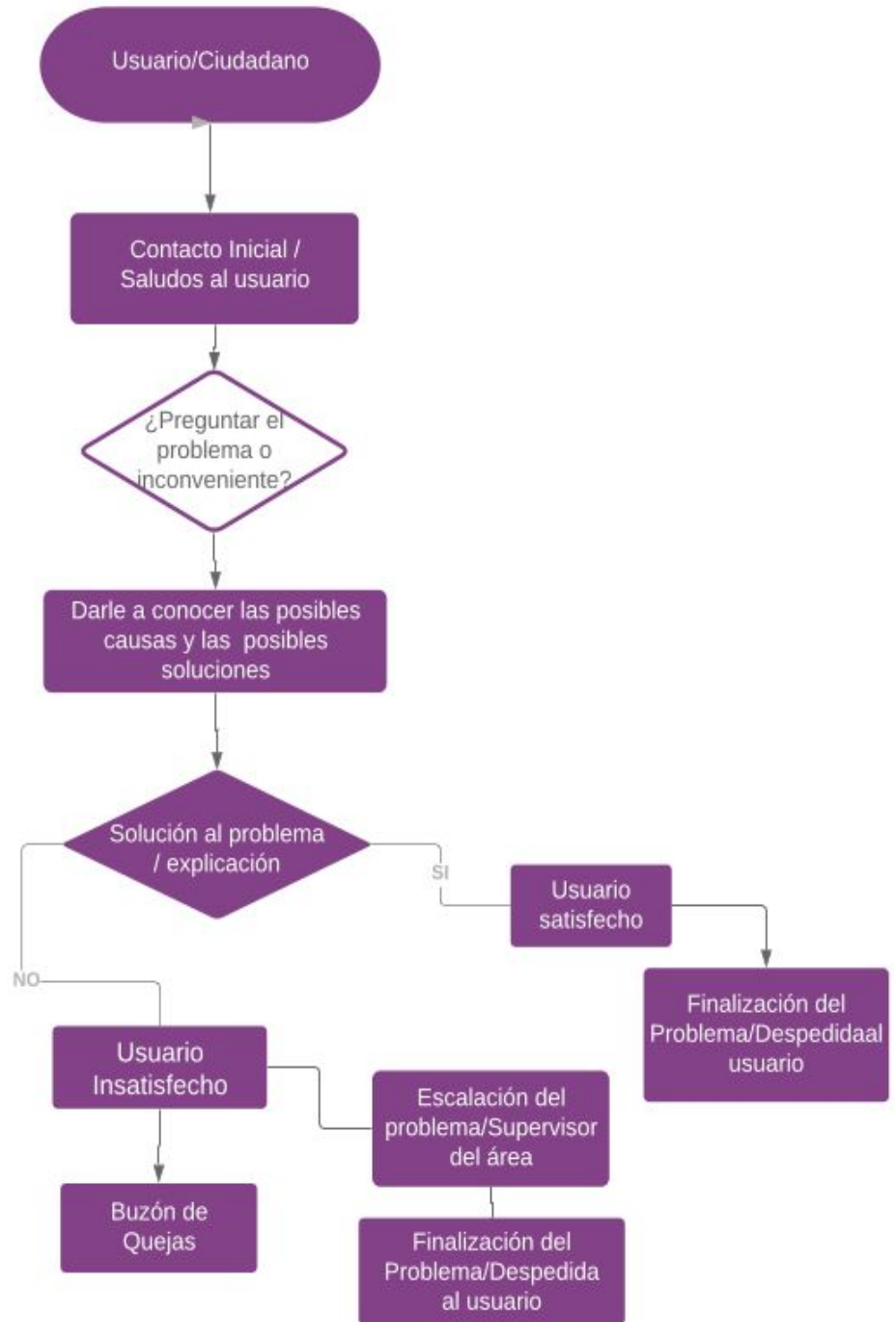
ANEXO 1: FLUJOS DE ATENCIÓN

FLUJO DE ATENCIÓN GENERAL



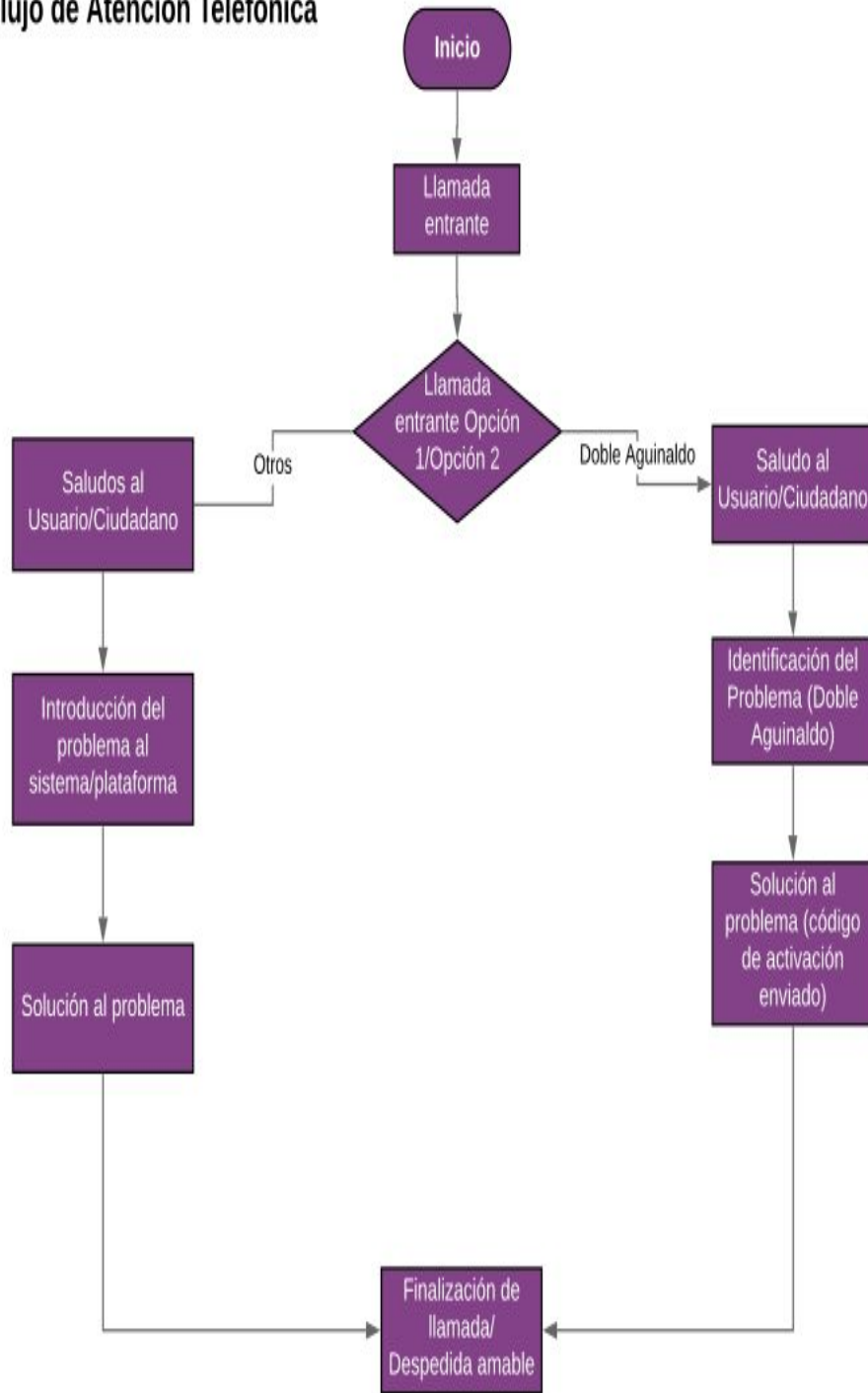
FLUJO DE ATENCION PRESENCIAL

Flujo Atención Presencial



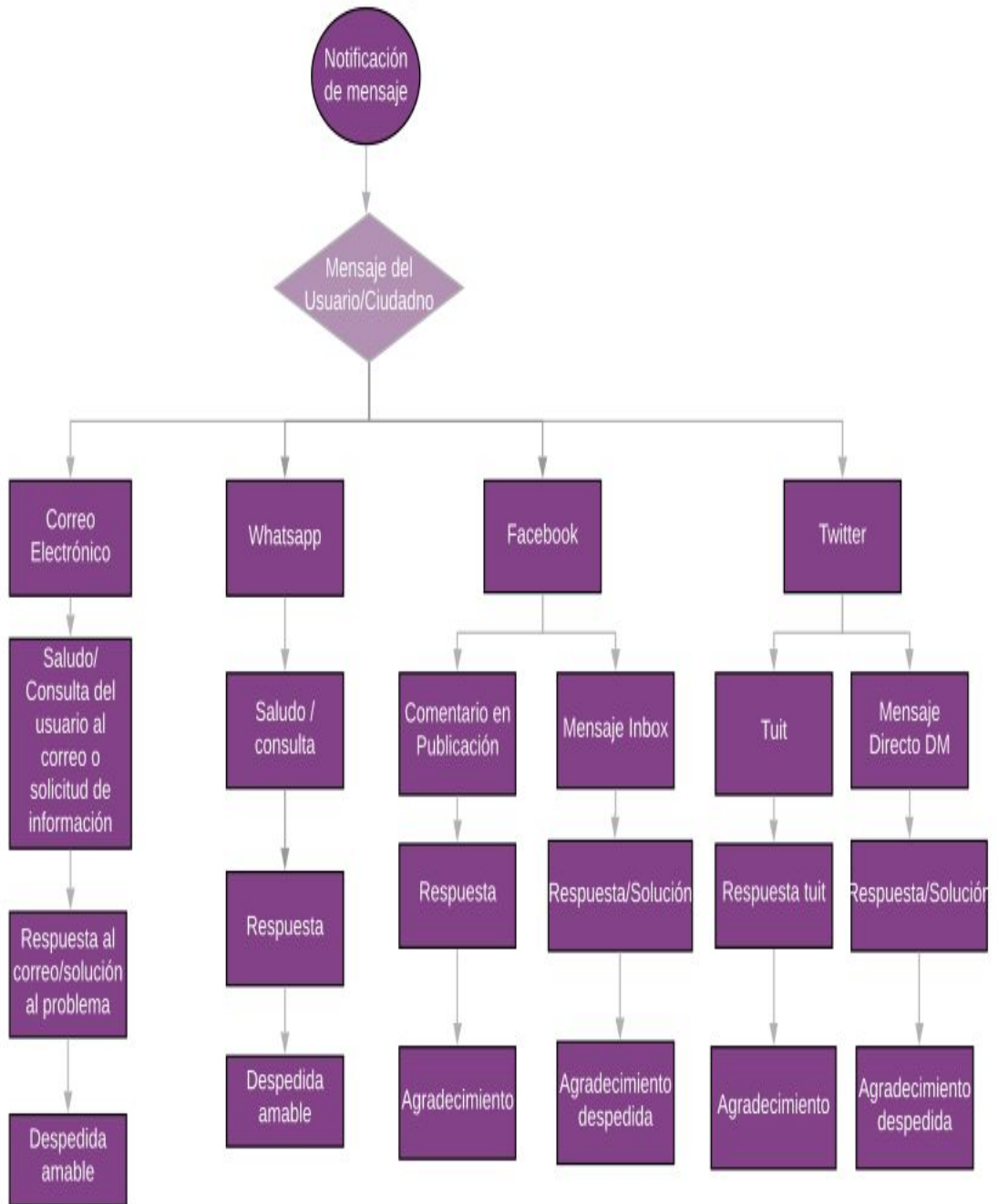
FLUJO DE ATENCION TELEFONICA

Flujo de Atención Telefónica



FLUJO E ATENCION CANALES DIGITALES

Flujo de Atención Canales Digitales Con casos simples



ANEXO 2: CUESTIONARIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Marque con una X la numeración que desee, siendo que 1 es muy importante y 6 es menos importante.

1. La entidad debe dar atención individualizada a los usuarios.	1	2	3	4	5	6
2. Los operadores deben entender las necesidades específicas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6
3. La entidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5	6
4. La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses.	1	2	3	4	5	6
5. Cuando el usuario tiene un problema, el operador debe mostrar interés en resolverlo.	1	2	3	4	5	6
6. La entidad debe desempeñar bien el servicio.	1	2	3	4	5	6
7. ¿En que nivel de satisfacción, califica usted las dependencias físicas de la entidad?	1	2	3	4	5	6
8. ¿Cómo califica la atención del operador?	1	2	3	4	5	6
9. El tiempo de atención fue considerado óptimo para usted.	1	2	3	4	5	6
10. La explicación dada por el operador fue satisfactoria.	1	2	3	4	5	6



AGETIC

agencia de gobierno electrónico y
tecnologías de información y comunicación