



Gestión de Requerimientos CC

Manual

REGISTRO DE REVISIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	AUTOR	REVISADO POR	FECHA
1.0	Versión Inicial	Paloma Morales	Ai-ling Olivares Cynthia González	12-11-2021
1.1	Incorporación Flujo de Acoso	Paloma Morales	Ai-ling Olivares Cynthia González	02-02-2022

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ROLES RESPONSABLES.....	5
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	7
5.	INFORMACIÓN GENERAL.....	7
5.1	¿Qué es Red Metropolitana de Movilidad?	7
5.2	Transporte Ecológico.....	9
5.3	Accesibilidad	11
5.4	Refugios y Puntos de Parada.....	11
5.5	Zonas Pagas.....	14
5.6	Vías	15
5.7	Conexiones.....	15
5.8	Empresas Operadoras (EO)	16
6.	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS	17
6.1	Esquema General.....	17
6.2	Canales de Información.....	18
6.3	Descripción General del Proceso Call Center	19
6.4	Normas Generales.....	19
6.5	Entradas	20
6.6	Paso a Paso.....	20
6.6.1	Consultas en línea	20
6.6.2	Casos de Acoso Sexual.....	22
6.6.3	Reclamos y Consultas ingresadas a Freshdesk	23
6.6.3.1	Ingresar a la Plataforma y Buscar o Crear Usuario	24
6.6.3.2	Ingresar Requerimiento.....	27
6.6.3.3	Cierre del Ingreso del Requerimiento.....	32
6.6.4	Casos Rechazados por el BO.....	33
6.6.4.1	Ingreso de Nota Privada (opción disponible solo para perfil Supervisor).....	37
6.6.5	Sugerencias y Felicitaciones	38
6.7	Salidas	39

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es definir los lineamientos para la atención telefónica de los requerimientos (consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) que son solicitados por los usuarios a través del canal de atención Call Center que posee Red Metropolitana de Movilidad, además de ser una pequeña introducción del funcionamiento del sistema de transporte público de Santiago.

En este documento se establecen los roles responsables, los documentos de referencia y los pasos que se deben seguir para la correcta gestión de requerimientos, el cual incluye la atención telefónica del usuario, la respuesta a su consulta y la derivación del caso al BackOffice cuando se trata de un reclamo o sugerencia y felicitación.

2. ROLES RESPONSABLES

Los roles considerados dentro de este manual corresponden a:

Usuario

- Cualquier persona natural que realiza una consulta, reclamo, felicitaciones o sugerencia a través del Call Center.

Administrador Canales de Atención

- Encargado de recibir el Informe de Gestión Diaria del CC y reenviarlo al Supervisor del Call Center.
- Responsable de transmitir al BackOffice y Call Center información relevante para la operación diaria (Desvíos programados, PO, puntos de prensa, base de paradas, etc.)
- Gestionar y responder reclamos del Call Center.
- Detectar oportunidades de mejora en la calidad de atención e ingreso de requerimientos.
- Reforzar procesos, protocolos.

Supervisor Call Center

- Responsable de gestionar los casos rechazados y devueltos por el BO.
- Responsable de dar feedback al ejecutivo call center cuando se comete algún error.
- Responsable de bajar información a ejecutivos
- Responsable de enviar grabaciones de llamadas, solicitadas por BO y Adm de canales de atención.

BackOffice

- Responsable de gestionar todos los requerimientos ingresados a través de la plataforma Freshdesk.

Ejecutivo CallCenter

- Encargado de atender todas las consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que el usuario realiza en forma telefónica.
- Responsable de ingresar el requerimiento en la plataforma Freshdesk cuando corresponda.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

BNUP	Bien Nacional de Uso Público.
BO	BackOffice.
CMB	Central de Monitoreo de Buses. Monitorea el estado de los servicios e informa cambios y desvíos imprevistos
COF	Central de Operación de Flota de Buses. Es el símil del CMB, pero de las empresas operadoras.
DTPM	Dirección de Transporte Público Metropolitano. Es la entidad gubernamental que regula, controla y supervisa el Sistema de Transporte Público de Santiago.
EIM	Estación Intermodal. Edificio que permite el trasbordo de pasajeros entre distintos medios de transporte: metro, buses urbanos, buses rurales, taxis, colectivos y autos.
MTT	Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Supervisa las empresas públicas y privadas que operen medios de transporte y comunicaciones en el país.
OIRS	Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias. Es un canal de atención que gestiona los reclamos en segunda instancia.
PO	Plan Operacional. Contiene información detallada y actualizada de todos los servicios. (Trazados y paradas)
POE	Plan Operacional Especial. Similar al plan operacional, pero se elabora por alguna actividad específica.
PNF	Programa Nacional de Fiscalización. Fiscalización en terreno, preemergencia, buses, evasión entre otros.
RNTP	Registro Nacional de Transporte Público
TAM	Tarjeta Adulto Mayor.
TNE	Tarjeta Nacional Estudiantil.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Tabla Campos Obligatorios
2. Instructivo Uso Herramientas de Información
3. Protocolos de Atención Telefónica

5. INFORMACIÓN GENERAL

5.1 ¿Qué es Red Metropolitana de Movilidad?

Red Metropolitana de Movilidad conecta física y tarifariamente a la totalidad de los buses de transporte público de la ciudad, operados por 6 empresas concesionarias, al Metro de Santiago y a MetroTren Nos. Esta integración del sistema, los tres modos, se paga a través de un único medio: la tarjeta bip, la que podrás cargar en cualquiera de los puntos de carga distribuidos por la ciudad.

Los usuarios del sistema podrán moverse en los buses, Metro y MetroTren Nos haciendo hasta dos transbordos por el valor de un solo pasaje. Estas conexiones se pueden realizar en un espacio de tiempo de dos horas (120 minutos) después de hacer el primer bip.

El Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) es la entidad gubernamental que regula, controla y supervisa los tres modos que componen Sistema de Transporte Público de Santiago.

Buses: El sistema de buses de Red Metropolitana de Movilidad cubre alrededor de 6,2 millones de usuarios de las 32 comunas de la Región Metropolitana más Puente Alto y San Bernardo, en un área geográfica de alrededor de 680 km² en zonas urbanas. En un día laboral, se efectúan alrededor de tres millones de transacciones en buses del sistema.

El sistema de buses es operado por 6 empresas concesionarias:



Figura 1. Sistema de Buses

Metro: Metro de Santiago es uno de los ejes integrados del sistema de Transporte Público de Santiago. Cuenta con 7 líneas de trenes subterráneos y 136 estaciones que transitan entre las diferentes comunas de la ciudad. La mayoría de las estaciones de Metro conectan con paradas de buses y otras con estaciones de transbordo intermodal, es decir con buses interurbanos.



Figura 2. Líneas Operativas del metro.

Trenes: El servicio de trenes MetroTren Nos, ofrece un rápido y cómodo medio de transporte entre Estación Central y la comuna de San Bernardo.

Entre los principales beneficios de MetroTren Nos, destaca que los vecinos de San Bernardo pueden llegar a Estación Central en sólo 25 minutos. Además, MetroTren Nos permite que las comunas de Estación Central, San Bernardo, Lo Espejo, Pedro Aguirre Cerda y El Bosque conecten de manera más rápida con la línea 1 del Metro y a los distintos recorridos de buses.

MetroTren Nos consta de 10 estaciones: Alameda (Ala), LO Valledor (LoV), Pedro Aguirre Cerda (PAC), Lo Espejo (LoE), Lo Blanco (LoB), Freire (Fre), San Bernardo (SBe), Maestranza (Mae), 5 Pinos (5Pi) y Nos (Nos). La Estación Lo Valledor conecta con la nueva línea 6 de Metro



Figura 3. Estaciones Metro Tren Nos

5.2 Transporte Ecológico

El sistema de transporte público Metropolitano está cambiando, de manera progresiva, el estándar de sus buses. Es así como, los habitantes de la ciudad de Santiago han comenzado a ver circular por sus calles nuevos buses eléctricos y ecológicos (con tecnología Euro VI) de color rojo y blanco. Este cambio de flota se enmarca en la nueva licitación del sistema.

Estos nuevos buses además de ser menos contaminantes, ofrecen a sus usuarios una serie de prestaciones que hacen sus viajes mucho más cómodos. Estamos hablando de aire acondicionado, puertos USB, mejores condiciones de accesibilidad y asientos más cómodos, entre otros.

Cuando hablamos de buses menos contaminantes nos referimos a que los eléctricos producen 0 gases contaminantes, mientras que los ecológicos (tecnología Euro VI), aunque usan diésel emiten un 90% menos de contaminación que buses con tecnología Euro III y un 50% menos que los Euro V.



BUSES ELÉCTRICOS

[MEJOR DISTRIBUCIÓN INTERNA]



Otras características

- 30 Asientos
- 81 Pasajeros
- WiFi
- Aire acondicionado
- Cargadores USB

NUEVOS BUSES ECOLÓGICOS EURO VI



Otras características

- 40 Asientos
- 91 Pasajeros
- Wifi
- Aire acondicionado
- Cargadores USB

5.3 Accesibilidad

Red Metropolitana de Movilidad es accesible, porque tanto el 87,3% de la flota de buses, como las estaciones de Metro (líneas 3 y 6, principalmente) y MetroTren Nos cuentan con distintas características que facilitan la movilidad de personas con movilidad reducida, logrando así que la ciudad de Santiago cuente con un sistema de transporte público universal y equitativo.

De esta manera, los buses de Red Metropolitana de Movilidad cuentan con las siguientes características:

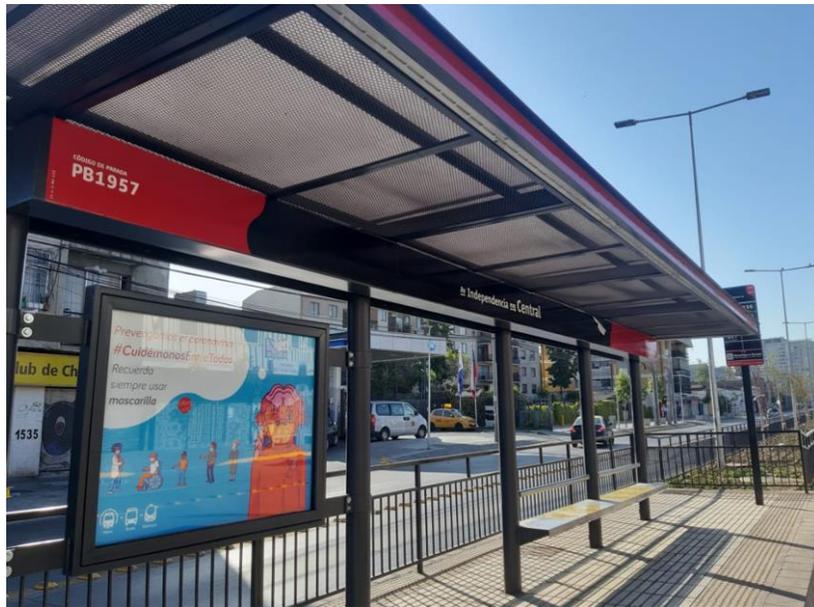
- Espacio especialmente diseñado para silla de ruedas en el interior del vehículo.
- Sistema de seguridad para pasajero con silla de ruedas con bloqueo mecánico y cinturón de seguridad.
- Botón para solicitar la parada del vehículo en el lateral del espacio para silla de ruedas en la altura correspondiente para fácil acceso.
- Rampa manual para acceso de la silla de ruedas.
- Soporte de apoyo isquiático para pasajeros con movilidad reducida.
- Manillas con texturizado para que personas no videntes sepan donde se encuentra el botón para solicitar la parada.
- La mayoría de las estaciones de Metro (líneas 3 y 6 en su totalidad) y todas las estaciones de MetroTren Nos cuenta con ascensores.

5.4 Refugios y Puntos de Parada

Un Punto de Parada corresponde al espacio físico de conexión entre los usuarios y los servicios de buses del Sistema de Transportes. Los elementos que conforman un paradero en general son: la señal de parada, el andén y el refugio. Todo paradero debe contar como mínimo con una señal de parada, la cual permite al usuario informarse de los servicios que se detienen en esa ubicación. Un paradero puede contar o no con refugio, la existencia dependerá en gran medida del espacio disponible en la acera.

Entre los refugios de tipo Red, se pueden distinguir:

- Refugio Simple
- Refugio Corredor
- Refugio Estación de Transbordo





Mantenición:

Respecto a la mantención de los paraderos, para la mayoría de ellos es el Municipio el responsable de mantener su infraestructura, asumir el costo de iluminación e higiene por ser los paraderos parte del Bien Nacional de uso público que administran los Municipios.

5.5 Zonas Pagas

Las Zonas Pagas son paraderos en los que el pasajero paga su pasaje antes de abordar el bus. Esto permite que los usuarios suban más rápidamente al bus dado que:

- Cada pasajero demora menos en abordar si ya pagó su pasaje.
- Se puede utilizar más de una puerta para subir, por lo que varios usuarios pueden abordar el bus al mismo tiempo

Gracias a esto, el bus puede estar menos tiempo detenido en el paradero, lo que genera los siguientes beneficios:

- Menor tiempo de viaje para los pasajeros que vienen en los buses provenientes de paraderos anteriores.
- Se reduce el tiempo que cada bus necesita para dar una vuelta, lo que se traduce en menores costos de operación para el sistema y/o mayores frecuencias en los servicios.

Para decidir si un paradero debe funcionar con Zona Paga se toma en cuenta fundamentalmente la cantidad de pasajeros que lo usa para abordar buses, así como también el flujo de buses, el cumplimiento de frecuencias y la regularidad de los servicios, entre otros.

Para más información de zonas pagas, ingresar al siguiente link:
<https://www.dtpm.cl/index.php/infraestructura/zonas-pagas>

5.6 Vías

La Infraestructura vial para el Transporte Público considera las vías exclusivas, pistas sólo bus y vías segregadas, las que buscan asegurar la reducción de tiempos de viaje y mejorar la regularidad de los servicios y el desempeño de los buses.

Reversibles mañana y tarde: Son las vías del Área Metropolitana que varían su sentido de tránsito en determinados períodos del día, para favorecer el desplazamiento de los vehículos que por ellas circulan. Las vías reversibles operan de lunes a viernes excepto los días festivos.

Exclusivas: Las vías exclusivas son un conjunto de calles de la ciudad de Santiago, cuyo uso está destinado únicamente a la circulación de transporte público.

Pista solo buses: Son las pistas de la calzada destinadas al uso exclusivo de los buses de transporte público.

Para mayor detalle, visitar www.transporteinforma.cl

5.7 Conexiones

Metro de Santiago es protagonista del transporte público y sus estaciones permiten interactuar con buses de la Red Metropolitana de Movilidad, buses interurbanos, ferrocarriles y con bicicletas.

Estación de intercambio modal: Metro cuenta con 8 estaciones de intercambio modal que facilitan y conectan con otros buses de la Región Metropolitana.

Estaciones de Intercambio Modal:

- Bellavista La Florida
- Del Sol
- Franklin
- La Cisterna
- Lo Ovalle
- Los Libertadores
- Pajaritos
- Vespucio Norte

Para mayor información de estaciones intermodales, visitar www.metro.cl

5.8 Empresas Operadoras (EO)



SUBUS CHILE S.A.
Unidad de Negocio 2



BUSES VULE S.A.
Unidad de Negocio 3



VOY SANTIAGO SPA
Unidad de Negocio 4



METBUS S.A.
Unidad de Negocio 5



REDBUS URBANO S.A.
Unidad de Negocio 6



STP SANTIAGO – SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAS
Unidad de Negocio 7

6. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

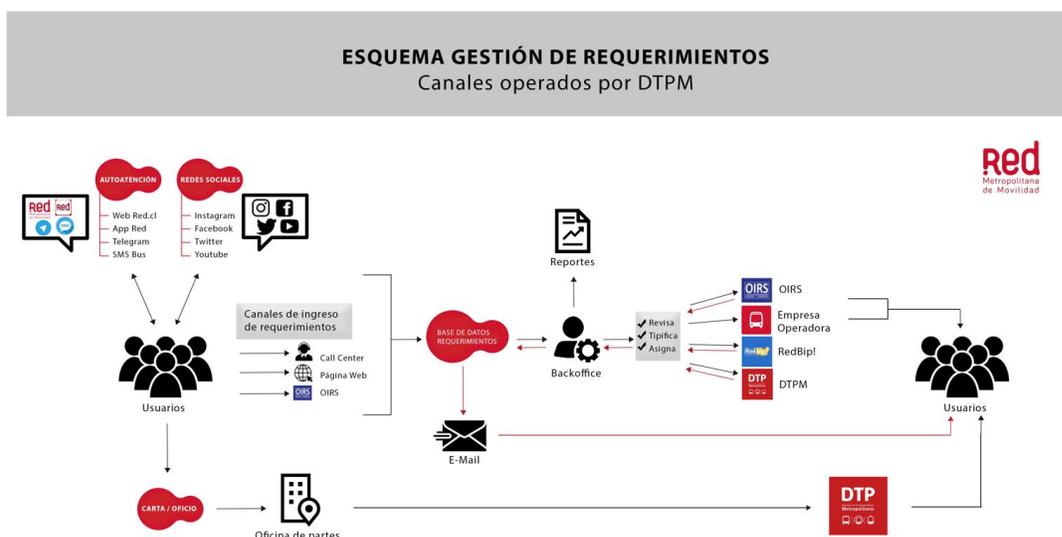
A continuación, se presenta el procedimiento de Gestión de Requerimientos, el cual es un proceso liderado por la Gerencia de Usuarios del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), que recoge y da respuesta a los requerimientos (Consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) de los usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago.

El principal conducto de recepción de requerimientos que posee el DTPM para la atención al usuario, son los canales de atención que tiene la Gerencia de Clientes. Estos canales son los siguientes: Call Center, página Web www.red.cl, App Red, Telegram, SMS, redes sociales (Twitter y Facebook, Instagram).

Además de estos canales, la Gerencia recibe requerimientos a través de cartas, mails y oficios; las primeras enviadas generalmente por usuarios, mails enviados por la OIRS y los oficios enviados por entidades de Gobierno, Municipalidades o Junta de Vecinos.

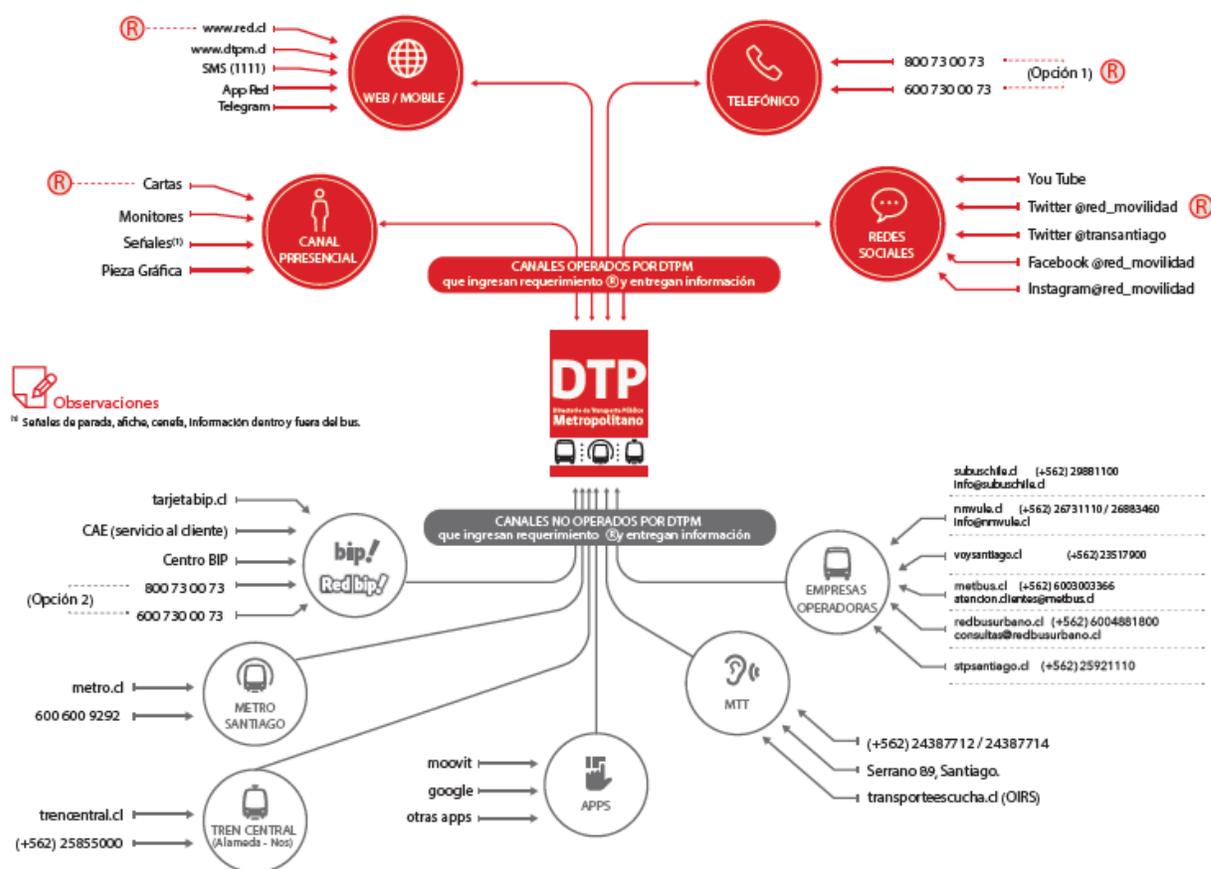
Otros conductos que posee el Sistema de Transporte Público de Santiago, son los canales de información de las propias empresas concesionarias de vías.

6.1 Esquema General



6.2 Canales de Información

Canales de Información



6.3 Descripción General del Proceso Call Center

El Call Center es el área encargada de recibir los requerimientos de los usuarios (reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas) realizados en forma telefónica a través de los siguientes números:

- 600 730 0073 opción 1
- 800 730 073 opción 1

Los reclamos, sugerencias y felicitaciones se registran directamente en la plataforma Freshdesk. El Call Center solicita los datos personales del usuario y los correspondientes al incidente, según el tipo de requerimiento y crea el caso en la plataforma para posteriormente ser gestionado por el Back Office.

En el caso de las Consultas, éstas deben ser resueltas en línea, durante la llamada del usuario buscando la respuesta en las preguntas frecuentes (www.red.cl) y/o en el “**Instructivo Uso de Herramientas de Información**” guardado en el compartido interno del Call Center. Si no se obtiene la respuesta, de manera excepcional, se ingresará el requerimiento en la plataforma.

6.4 Normas Generales

Los datos de los usuarios son información confidencial, por lo tanto, no se debe compartir ni entregar a nadie. Si el usuario pregunta por algún dato, tampoco se le debe entregar información ya que no se puede verificar quién está llamando.

Se debe ingresar un solo requerimiento por tema el cual debe ser coherente con el mensaje. Si el usuario desea agregar algo más relacionado a otro tema, deberá ingresar otro requerimiento.

Se debe ingresar la mayor cantidad de información posible en el mensaje para cada uno de los requerimientos, aunque no sean datos obligatorios. Esto aplica para los 3 motivos existentes: Reclamos, Sugerencias y felicitaciones y Consultas.

La descripción del incidente siempre debe ser breve y concisa e indicar qué, cómo, cuándo, dónde, quién.

En caso que el usuario quiera adjuntar una foto o documento a su requerimiento, se le indica que entonces el requerimiento debe ingresarlo a través de la página web www.red.cl , ya que ahí se permite adjuntar documentos.

Cuando el requerimiento ingresado corresponde a un Reclamo o Consulta, se debe entregar el número de caso entregado por el sistema Freshdesk al usuario. Para las sugerencias y felicitaciones no se entrega número de caso.

Las preguntas frecuentes cargadas en la web www.red.cl , son información oficial y actualizada, por lo que debe ser utilizada como material de apoyo para la atención telefónica.

6.5 Entradas

1. Llamado telefónico del usuario solicitando la gestión de una consulta, reclamo, sugerencia y/o felicitación.

6.6 Paso a Paso

6.6.1 Consultas en línea

Las consultas deben ser resueltas en línea con el usuario, por lo tanto, en forma MUY EXCEPCIONAL se ingresará una consulta al sistema.

Existen algunas consultas, las cuales dependiendo del tema se pueden derivar a páginas web y/o números de teléfonos:

- Metro: www.metro.cl / 600 600 9292
- Ministerio de transporte: www.mtt.cl / 22-24213000
- Metro tren: www.trencentral.cl / 22-5855000
- Tarjeta Bip: www.tarjetabip.cl / 600 730 0033 – 800 730 073

Se derivará al usuario a la Municipalidad de la comuna correspondiente, cuando realiza consultas por los siguientes temas:

- Limpieza de paraderos
- Luminaria
- Instalación de reductores de velocidad
- Cambio en el tiempo de los semáforos

Se derivará al usuario al Juzgado de Policía Local, cuando realiza consultas por:

- Multas por Evasión.

Finalmente, si la consulta del usuario está relacionada con Red, y el ejecutivo tiene la respuesta en forma inmediata, le responde al usuario y finaliza el llamado.

Si el ejecutivo no tiene la respuesta en forma inmediata, realiza los siguientes pasos:

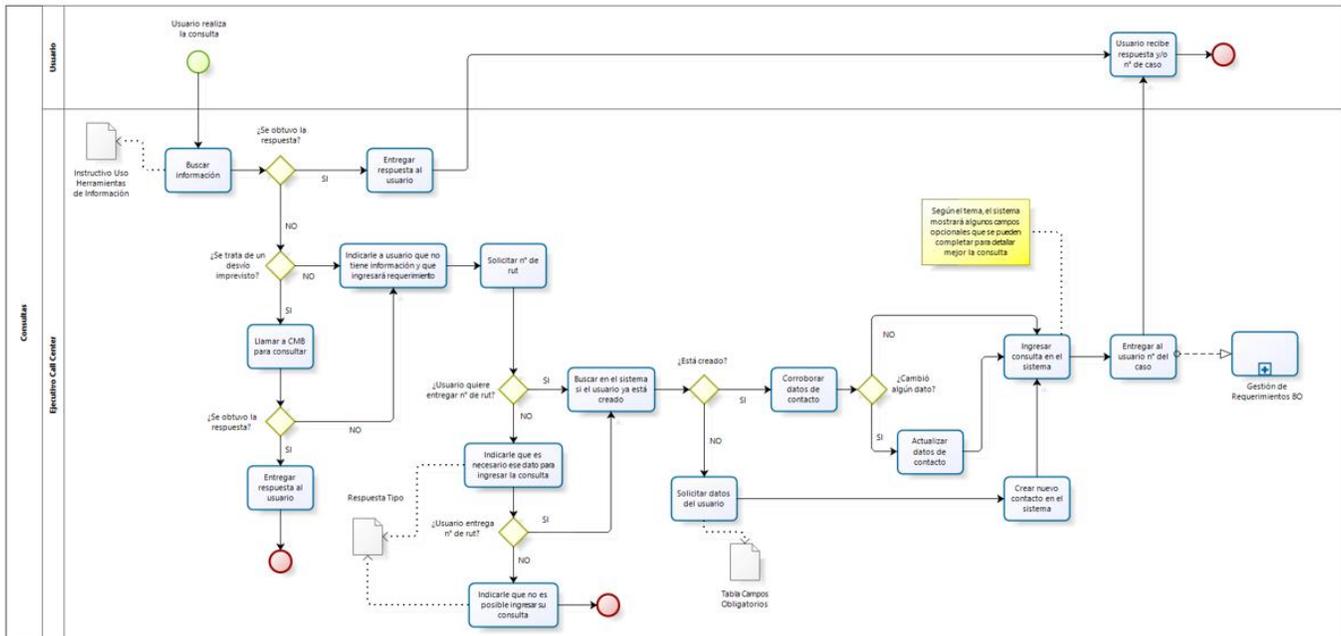
Paso 1: Buscar la información en las diferentes herramientas de apoyo que están descritas en el **“Instructivo Uso de Herramientas de Información”** que está guardado en compartido interno del Call Center y/o en sección **“Preguntas Frecuentes”** que están cargadas en la página principal de www.red.cl.

- Si se obtuvo la información, se le responde al usuario y finaliza el llamado.
- Si no se obtuvo la información y se trata de un desvío imprevisto, continuar con paso 2.
- Si no se obtuvo la información y es otro tema, indicarle al usuario que no se tiene la información y que se ingresará el requerimiento en el sistema. (Ver ítem [6.6.2.1 Ingresar a la Plataforma y Buscar o Crear Usuario](#))

Paso 2: Llamar directamente a CMB para consultar por el desvío. El número de teléfono de CMB se encuentra en el **“Instructivo Uso Herramientas de Información CC”** que está guardado en compartido interno del Call Center.

- Si se obtuvo la información, se le responde al usuario y finaliza el llamado.
- Si no se obtuvo la información, indicarle a usuario que no se tiene la información y que se ingresará el requerimiento en el sistema. (Ver ítem [6.6.2.1 Ingresar a la Plataforma y Buscar o Crear Usuario](#))

Diagrama de flujo: Consultas



6.6.2 Casos de Acoso Sexual

Existen ciertas situaciones de acoso que son denunciadas a través del Call Center para lo cual el ejecutivo debe seguir los siguientes pasos:

Paso 1: Recepcionar la denuncia utilizando script 1 de casos de acoso que está en el **Protocolo de Atención Telefónica**.

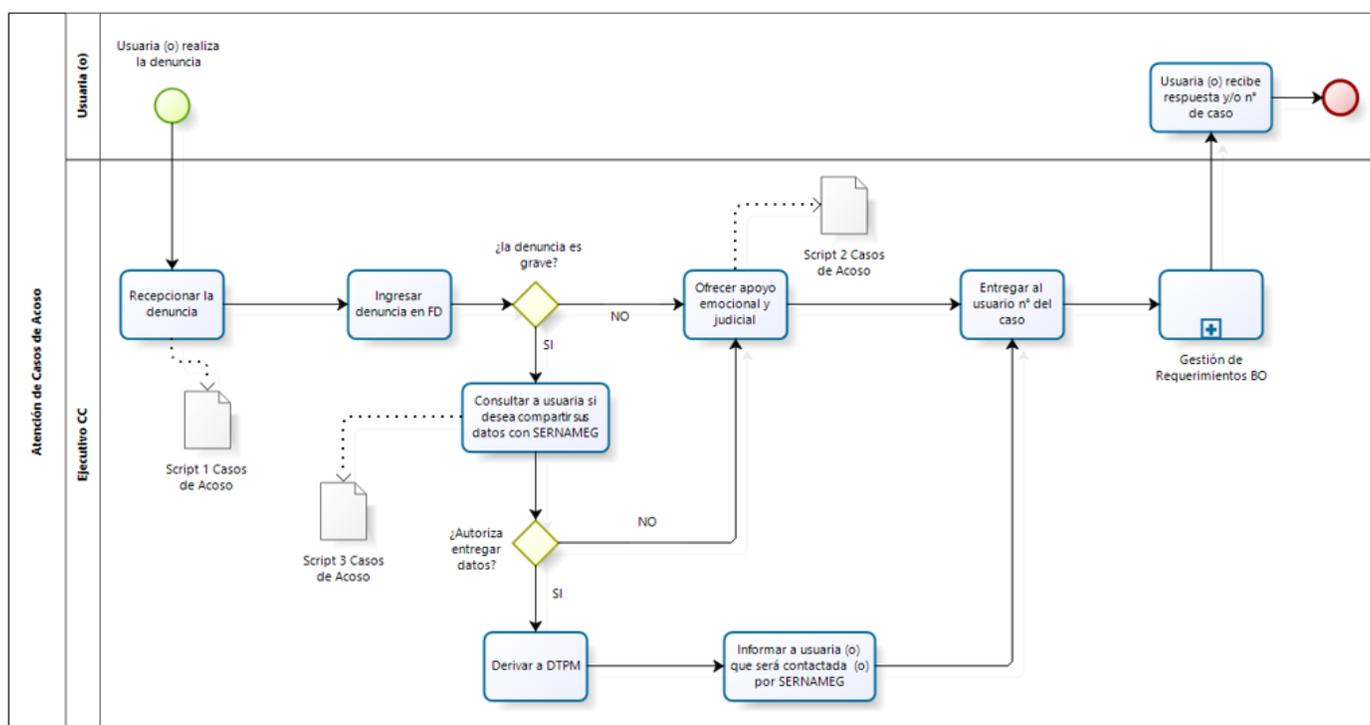
Paso 2: Ingresar la denuncia en el sistema (ver ítem 6.6.3.1)

Paso 3: Consultar a usuaria (o) si desea compartir sus datos con SERNAMEG utilizando script 3 e casos de acoso que está en el **Protocolo de Atención Telefónica**.

- Si entrega los datos, se deriva el caso a DTPM. Para ello el ejecutivo CC le avisa a la supervisora quien en forma interna le informará del caso al Administrador de Canales.

- Si no desea entregar los datos, se le informan los canales de atención SERNAMEG utilizando script 2 de casos de acoso que está en el **Protocolo de Atención Telefónica** e igualmente se le avisa a la supervisora quien en forma interna le reportará el caso al Administrador de Canales.

Diagrama de flujo: Casos de Acoso



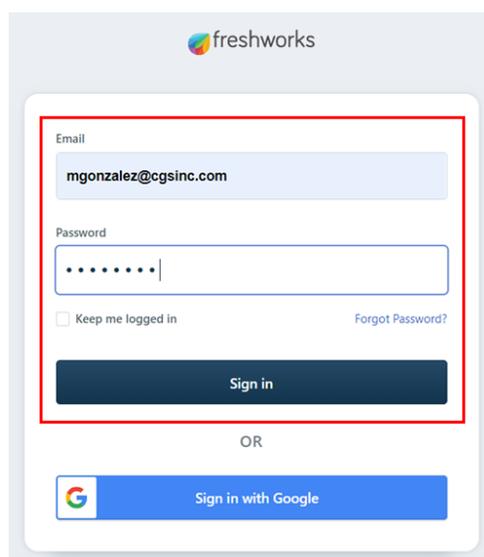
6.6.3 Reclamos y Consultas ingresadas a Freshdesk

Cuando el usuario realiza un reclamo o una consulta que no se puede responder en línea, este requerimiento debe ser ingresado en Freshdesk para su posterior gestión por parte del BackOffice.

6.6.3.1 Ingresar a la Plataforma y Buscar o Crear Usuario

Paso 1: Abrir el siguiente link e ingresar usuario y contraseña

https://dtpmassist.freshworks.com/login?client_id=41441690836303948&redirect_uri=https%3A%2F%2Fatencion.red.cl%2Ffreshid%2Fauthorize_callback

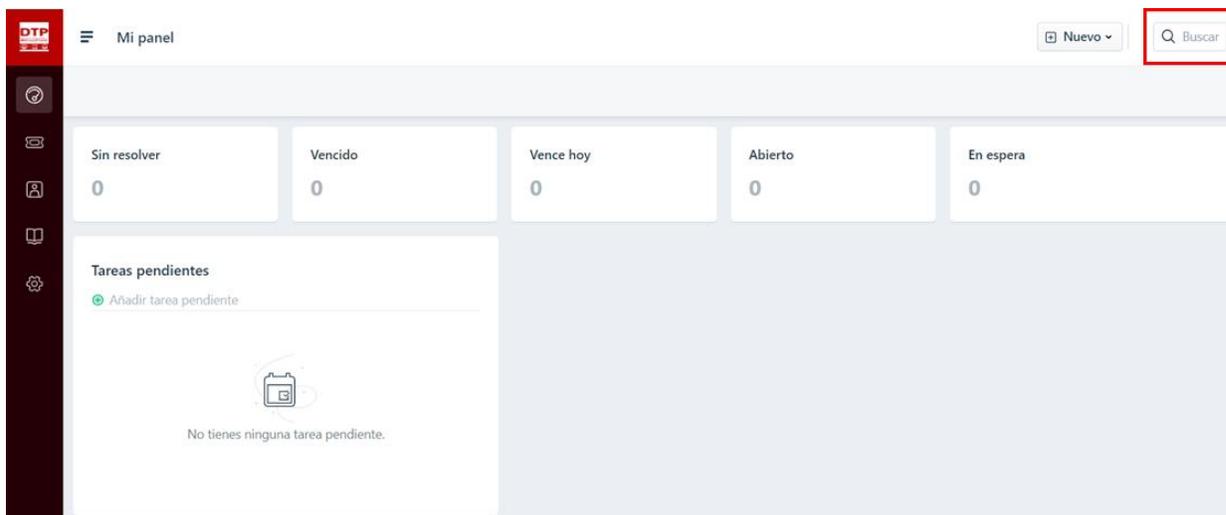


Paso 2: Solicitar al usuario el N° de RUT ya que es requisito obligatorio para crear el caso.

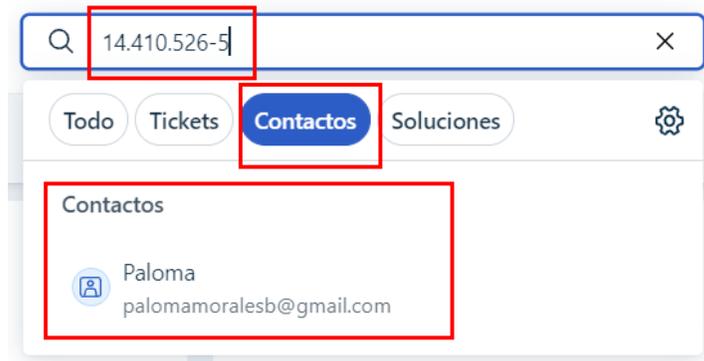
En caso que el usuario no quiere entregar su N° de RUT, se le indica que sin ese dato, no es posible gestionar su requerimiento.

IMPORTANTE: Si bien el N° de RUT es un elemento mandatorio para ingresar el caso en el sistema, no se le puede negar el ingreso del requerimiento al usuario, por lo tanto, si él insiste igualmente se ingresa el requerimiento, pero agregando en la descripción del caso que fue él quien no quiso entregarlo de esa manera se entenderá que el error no es por mala gestión.

Paso 3: En la pantalla inicial seleccionar la opción Buscar para ver si el usuario ya está creado en el sistema:



Al realizar el paso anterior, se abrirá la siguiente ventana donde se debe seleccionar la opción Contactos y luego en el espacio en blanco, ingresar el Rut a buscar (*):



(*) El RUT debe ser ingresado con puntos y con guion.

Si el usuario ya está creado en el sistema, en la parte inferior aparecerá el nombre y el correo (tal como se muestra en la imagen anterior). Si no tiene correo registrado, se debe completar. Al hacer doble clic sobre el nombre y correo, se despliega la siguiente ventana con la información del usuario donde se pueden corroborar los datos y también ver otros casos que haya ingresado anteriormente.

The screenshot shows the user profile for 'Paloma'. At the top left is a profile icon with a phone and the name 'Paloma' and 'SIN VERIFICAR'. To the right are buttons for '+ Nuevo ticket' and 'Llamar'. Below this is a navigation bar with 'ESCALA DE TIEMPO', 'TICKETS', and 'NOTAS'. The 'ESCALA DE TIEMPO' section shows a timeline of events: 'VIE., 22 OCT., 2021' with a 12:59 PM call about accessibility, and 'MAR., 05 OCT., 2021' with 10:45 AM and 10:42 AM events regarding congratulations and installed stops. On the right, a 'DETALLES' sidebar lists contact information: 'palomamoralesb@gmail.com', R.U.T. '14.410.526-5', 'Morales' (Morales), 'Femenino' (Feminine), 'Providencia' (Providencia), and phone number '88340273'.

Si el usuario no está creado en el sistema, saldrá una nota indicando que **no se han encontrado resultados**, por lo tanto, se debe crear el usuario siguiendo los pasos que se detallan a continuación:

Paso 4: En la pantalla inicial, seleccionar la opción Nuevo / Nuevo contacto, tal como se muestra a continuación:

The screenshot shows the dashboard with a 'Mi panel' header. A 'Nuevo' dropdown menu is open, showing options: 'Nuevo ticket', 'Nuevo correo electrónico', 'Nuevo contacto', and 'Nueva empresa'. The 'Nuevo contacto' option is highlighted with a red box. Below the menu is a row of statistics cards: 'Sin resolver' (0), 'Vencido' (0), 'Vence hoy' (0), 'Abierto' (0), and 'En proceso' (0).

Paso 5: Con el paso anterior, se desplegará la siguiente pantalla en donde se deben completar los campos Nombre Completo, Correo y Rut (Ver **“Tabla Campos Obligatorios”** hoja **“Datos Obligatorios Usuarios”** que está guardado en el compartido interno del Call Center.). Presionar Crear.

Nuevo contacto

Nombre completo *

Introducir el nombre de esta persona

Titulo

Introducir un titulo

Al menos uno de estos campos es obligatorio *

Correo

Introduce una dirección de correo electrónico

Añadir otro correo electrónico

Telefono de trabajo

Introduce un número de teléfono

Telefono móvil

Introduce un número de teléfono

Twitter

Introducir un ID de Twitter

Unique external ID

Introduce el ID único del contacto

Cancelar **Crear**

Con este último paso, el usuario queda registrado en el sistema y se puede ingresar el requerimiento.

6.6.3.2 Ingresar Requerimiento

Con el usuario registrado en el sistema, se procede a ingresar el requerimiento siguiendo los siguientes pasos:

Paso 1: Solicitar al usuario todos los datos del incidente, el cual según el motivo y tema son los campos obligatorios que se necesitan para ingresar el requerimiento en la plataforma (Ver documento **“Tabla Campos Obligatorios”** hoja **“Datos Obligatorios Usuarios”** que está guardados en el compartido interno del Call Center).

- Si el usuario tiene todos los datos, se continúa con el paso 2.
- Si el usuario no tiene, o no se recuerda exactamente de todos los datos, se puede buscar la información con ayuda del **“Instructivo Uso Herramientas de Información”** que está guardado en el compartido interno del Call Center, principalmente con el Consolidado de Paradas ya que en este archivo se encuentra variada información sobre el servicio por cada empresa operadora (direccionalidad del servicio, código paradero, etc.)

- Una vez obtenido el dato faltante, se continúa con el paso 2.

IMPORTANTE: Al revisar el documento **“Tabla Campos Obligatorios”** si el tema por el que quiere reclamar el usuario se encuentra marcado en color amarillo, el ejecutivo debe utilizar el script de Términos y Condiciones indicado en el documento **“Protocolos de Atención Telefónica”** antes de comenzar a ingresar el requerimiento en la plataforma ya que esos son temas que se derivan a las empresas operadoras.

Paso 2: En la pantalla del contacto, presionar la opción +Nuevo ticket

Contactos > Paloma

Nuevo ▾

Editar Fusionar Enviar correo electrónico de activación

Paloma

+ Nuevo ticket Llamar

SIN VERIFICAR

ESCALA DE TIEMPO TICKETS NOTAS

Paso 3: Se desplegará la siguiente pantalla donde se debe seleccionar el motivo del requerimiento

Nuevo ticket

Nuevo ▾

Motivo

Cualquiera

--

Reclamos

Consultas

Sugerencias y Felicitaciones

Acepto que algunos de los datos proporcionados en este formulario puedan ser entregados al operador de servicios de transporte correspondiente, sólo para efecto de que éste pueda analizar y dar respuesta al requerimiento realizado *

Etiquetas

Crear otro

Cancelar Crear ▾

Paso 4: Una vez seleccionado el Motivo (para este ejemplo Reclamo), se despliegan los distintos Temas en donde se debe seleccionar el que corresponde según los datos entregados por el usuario en el paso 1.

Motivo

Reclamos

Tema

Cualquiera

--

No se Detiene en Paraderos

Frecuencia del Servicio

Comportamiento y manejo del conductor

Problemas con Paraderos Instalados

Paso 5: Una vez seleccionado el Tema (para este ejemplo Atención Centros de Llamados), se despliegan los campos correspondientes a ese tema, además de los datos de contacto del usuario, los cuales deben completarse según **“Tabla Campos Obligatorios”** hoja **“Datos Obligatorios Usuarios”** que está guardado en el compartido interno del Call Center.

Motivo

Reclamos

Tema

Atención Centros de Llamados

Fecha del Incidente

25 oct., 2021

Hora del Incidente

11

Minuto del Incidente

00

El campo Descripción debe ir con la mayor cantidad de información que entregue el usuario y SIEMPRE se debe ingresar al comienzo de la descripción las iniciales del nombre y apellido del ejecutivo que ingresa el requerimiento.

Descripción *

PM. Usuario reclama que el centro de atención estaba muy sucio y con mucha aglomeración de gente.

B I U A: ≡ ≡ ¶: 🔗 📎 📄 {} ✂ 🗑

A 📎 📄 🗑

Contacto *

palomamoralesb@gmail.com

[Añadir nuevo contacto](#) | [Añadir Cc](#)

Nombre
Paloma

Apellido
Morales

RUT
14410526-5

Género
Femenino

Consideraciones para el mensaje del caso

- Para los reclamos por: Frecuencia, se debe ingresar en el mensaje el tiempo que lleva el usuario esperando el servicio.
- Para los temas en que es obligatorio el ingreso de la patente:
 - Tarjeta bip: Si el usuario no pagó en zona paga, se le puede pedir su número de tarjeta bip, para que el back office, revise y obtenga la patente, para esto, se debe ingresar el número de la tarjeta en el mensaje del ticket.
 - Patente genérica: Si el usuario no tiene el número de su tarjeta Bip o pagó en una zona paga, se le debe indicar que no es posible ingresar el requerimiento. Si insiste en el ingreso del reclamo, el ejecutivo debe ingresar el requerimiento, indicando en el mensaje: "FALTAN DATOS DE PARTE DEL USUARIO, NO TIENE N°

DE PATENTE NI N° DE TARJETA BIP”, de esa manera se entenderá que el error no es por mala gestión. En el campo patente se debe ingresar TR2021.

- Para todos los requerimientos relacionados con señales, refugios y no se detiene en paradero, se debe indicar direccionalidad del servicio el cual se puede obtener desde el Consolidado de Paradas.
- En el campo lugar del incidente solicitar una intersección, altura, hito o parada. Se entiende por hito: Estaciones de Metro, Hospitales y Paraderos de Ejes.
- En los temas que tengan relación con los conductores, y el usuario no recuerda el lugar donde ocurrió el hecho, solicitar el lugar donde abordó el bus.
- Siempre se debe indicar en el mensaje el sentido o dirección del viaje con la finalidad de identificar la parada. Por ejemplo: va hacia Peñalolén, va hacia el Centro. Evitar poner puntos cardinales.

Paso 6: Seleccionar la opción de Aceptación de datos y luego Crear.

Acepto que algunos de los datos proporcionados en este formulario puedan ser entregados al operador de servicios de transporte correspondiente, sólo para efecto de que éste pueda analizar y dar respuesta al requerimiento realizado *

Etiquetas

Crear otro

Cancelar

Crear



IMPORTANTE: Recordar que, si el usuario NO quiere entregar algún dato de contacto, por ejemplo, su comuna de residencia, se selecciona cualquier comuna y en el campo Descripción se deja constancia que el usuario no entregó esa información.

Una vez creado el caso, y si todos los datos están correctos, el sistema entregará respuesta con el ticket creado y el número de caso.

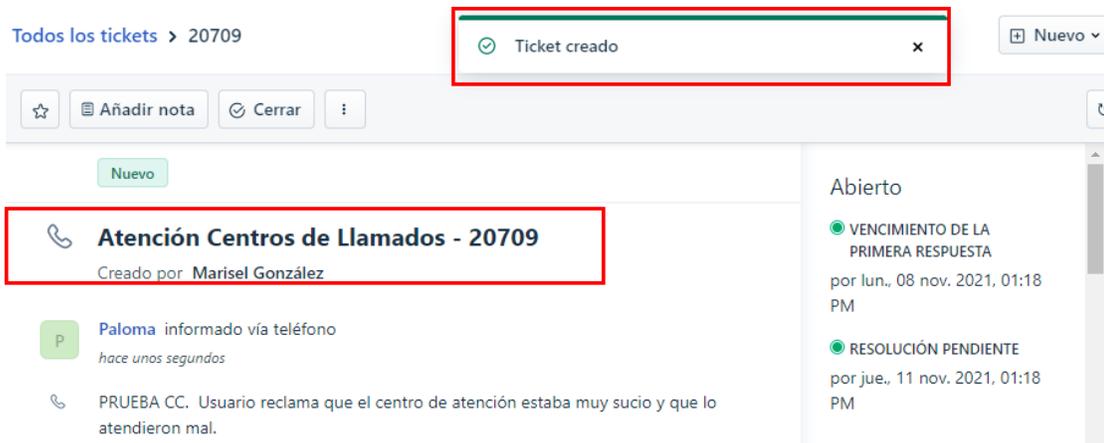
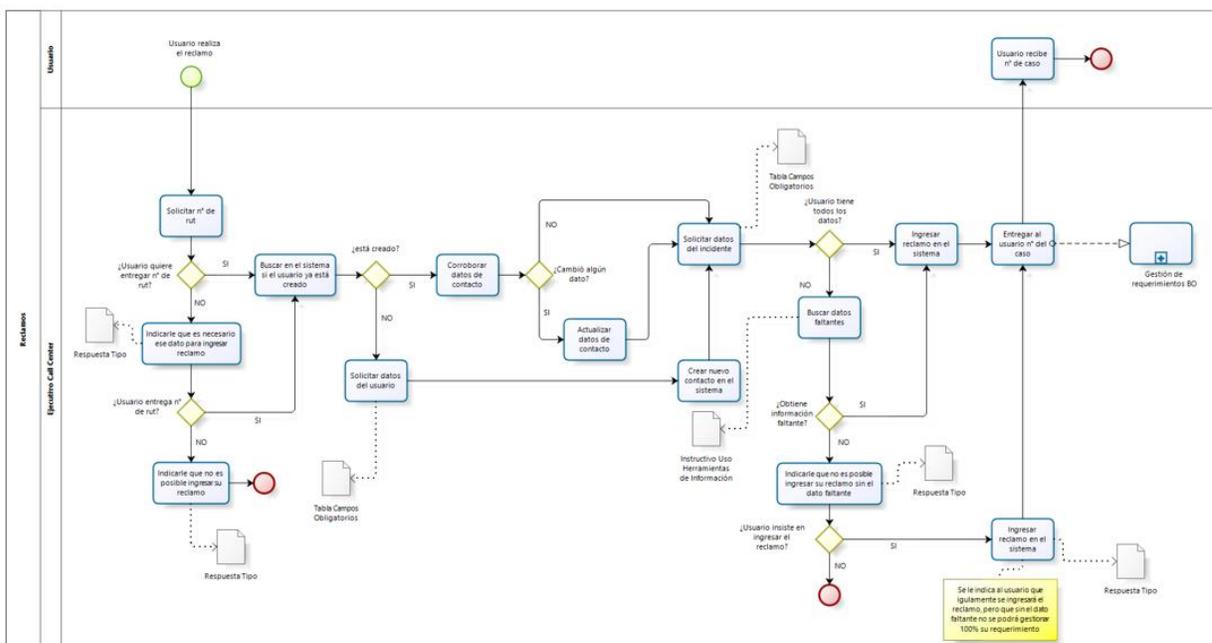


Diagrama de flujo: Reclamos



6.6.3.3 Cierre del Ingreso del Requerimiento

Una vez que se ingresa el requerimiento en el sistema se debe corroborar la información entregada al usuario, para lo cual se leen los datos que están siendo ingresados a fin de no cometer errores; además, se le debe entregar el número de caso creado, excepto para las

sugerencias y felicitaciones ya que a estos requerimientos no se les hace un seguimiento posterior.

Finalmente, se le informa lo siguiente al usuario:

- Que recibirá inmediatamente un mail indicando que su requerimiento fue ingresado exitosamente. Este mail también contiene el número de caso ya informado y el link de la página web www.red.cl para realizar el seguimiento de su caso.
- Informar que, dentro de 20 días hábiles si es un reclamo y 5 días hábiles si es una consulta, recibirá una respuesta a través de un mail en su correo electrónico.
- Informar que también puede hacer seguimiento llamando nuevamente al call center.

IMPORTANTE:

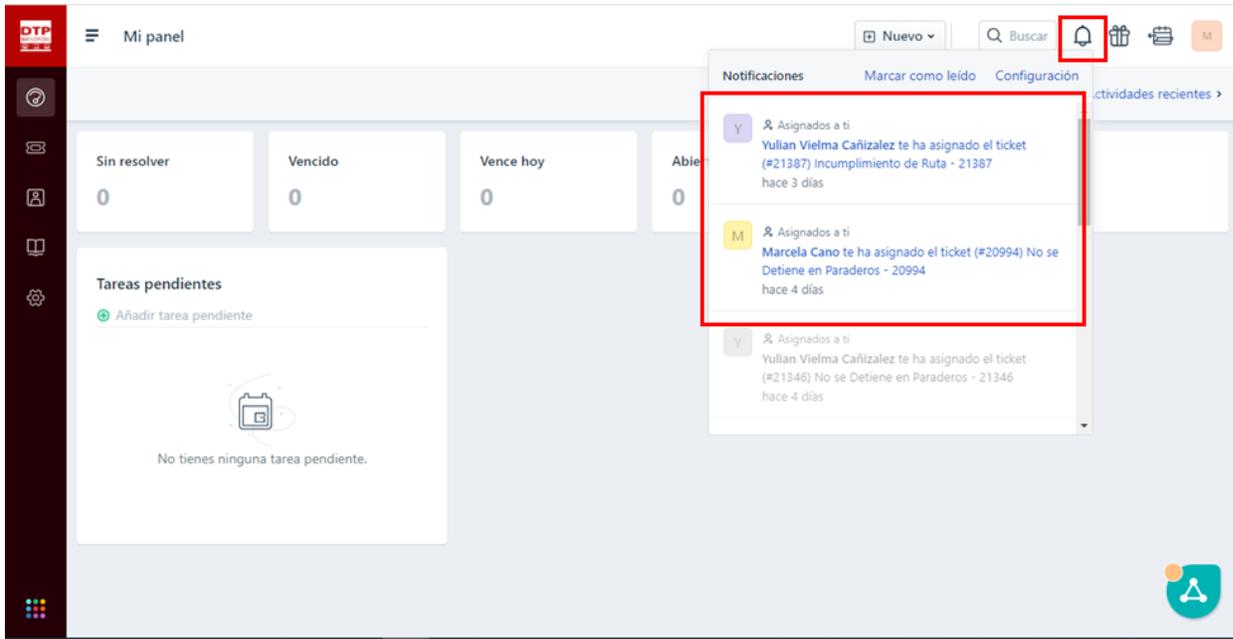
Si el usuario NO registró un correo electrónico como contacto, se le debe indicar que a través de la página www.red.cl puede hacer seguimiento de su caso y que, dentro de 20 días hábiles si es un reclamo y 5 días hábiles si es una consulta, podrá revisar la respuesta en la misma página o llamando nuevamente al call center.

6.6.4 Casos Rechazados por el BO

Cuando el requerimiento ingresado por el Call Center tiene datos erróneos y/o datos faltantes que no se pueden editar, el Back Office rechaza el caso y lo deriva a través del sistema al supervisor del Call Center para que se gestione en un plazo de 24 horas hábiles.

En el momento que el Back Office rechaza el caso, automáticamente se genera un correo electrónico informándole al supervisor del Call Center sobre este rechazo. Los pasos que el supervisor debe seguir para trabajar estos casos son:

Paso 1: Ir a la sección Notificaciones (icono de campana) y seleccionar el caso devuelto



Paso 2: Una vez seleccionado el caso, revisar la nota privada en donde se informa cual es el motivo del rechazo.



Paso 3: Escuchar la grabación para ver si el dato se encuentra ahí. También busca la información en las diferentes herramientas de apoyo que están descritas en el “**Instructivo Uso de Herramientas de Información**” que está guardado en compartido interno del Call Center.

- Si el dato faltante y/o erróneo se pudo obtener en la grabación o en las herramientas de apoyo, el supervisor ingresa el dato correcto como nota privada (ver ítem [6.6.3.1 Ingreso de Nota Privada](#)) y posteriormente entrega feedback al ejecutivo que cometió el error.

Al ingresar la nota privada, el sistema devuelve en forma automática el caso al Back Office dejándolo en estado Devuelto, tal como se muestra en la siguiente imagen:



- Si el dato faltante y/o erróneo no está en la grabación, continuar con el paso 4.

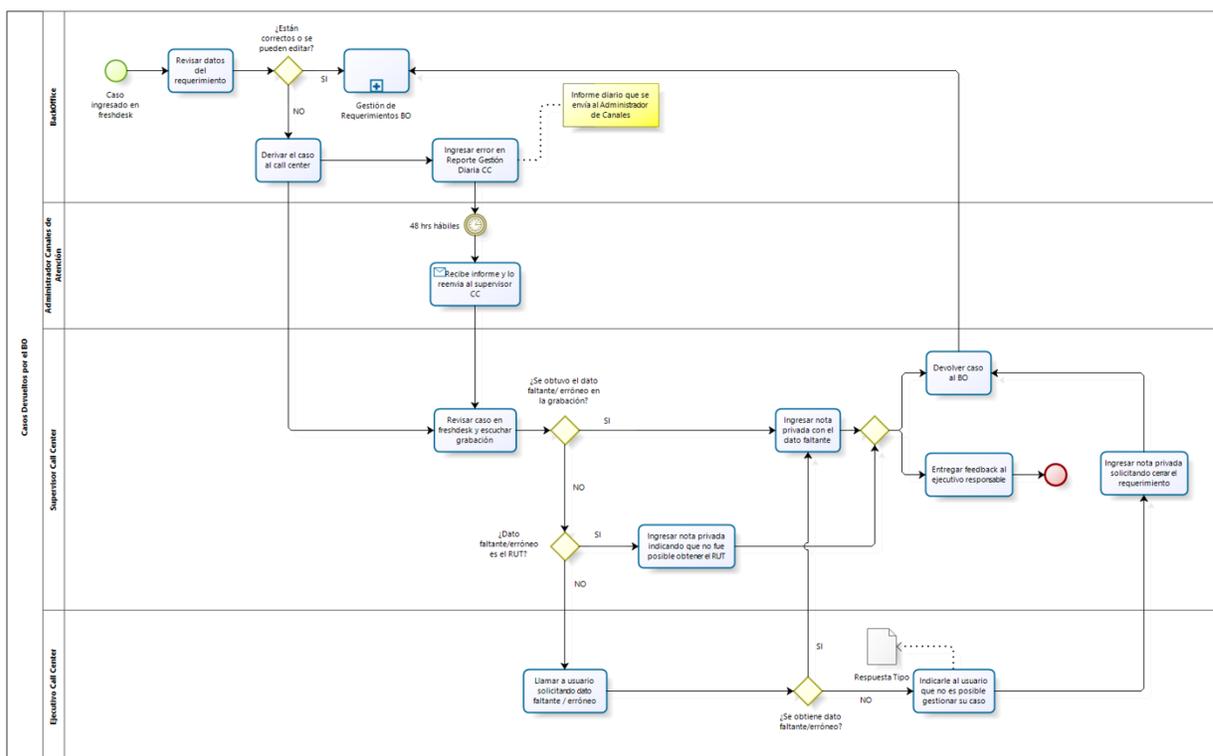
Paso 4: El supervisor le indica al ejecutivo que ingresó el requerimiento que se contacte con el usuario en forma telefónica y le solicite el dato faltante y/o erróneo.

- Si se pudo obtener el dato faltante y/o erróneo, el supervisor ingresa el dato correcto como nota privada (ver ítem [6.6.3.1 Ingreso de Nota Privada](#)) y posteriormente entrega feedback al ejecutivo que cometió el error. El caso queda con estado Devuelto tal cual se mostró en el paso 3.
- Si no se pudo obtener el dato y/o erróneo, el ejecutivo le indica al usuario que no es posible gestionar su requerimiento y se continúa con el paso 5.

Paso 5: El supervisor devuelve el caso al BO ingresando nota privada donde informa que no se pudo obtener el dato erróneo y/o faltante y solicitando que se cierre el requerimiento. El caso queda con estado Devuelto tal cual se mostró en el paso 3.

IMPORTANTE: Cuando el dato faltante y/o erróneo es el RUT, no se debe llamar al usuario para solicitarlo, únicamente se revisa la grabación y si no está ahí, se devuelve el caso al BO ingresando nota privada donde se informa que no se pudo obtener el dato y solicitando que se cierre el requerimiento.

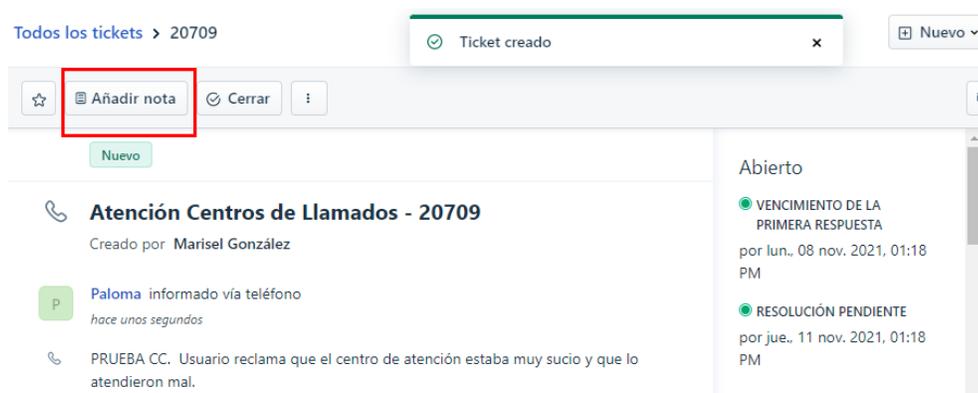
Diagrama de flujo Casos: Devueltos por el BO



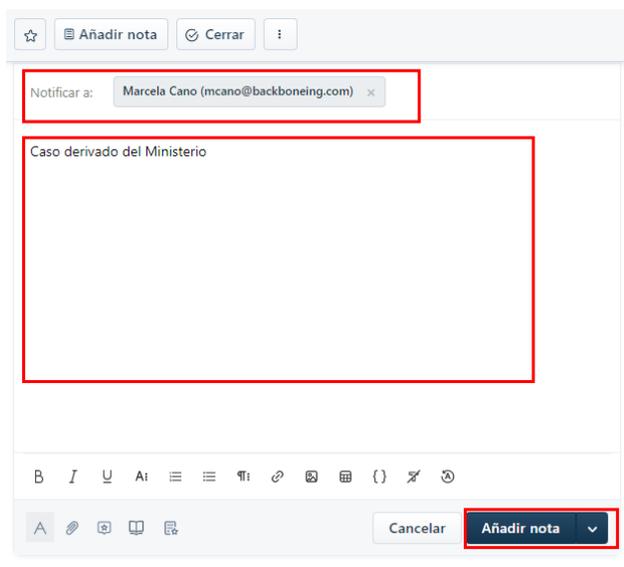
6.6.4.1 Ingreso de Nota Privada (opción disponible solo para perfil Supervisor)

Una vez creado el caso, es posible añadir una nota privada dirigida a alguien en particular y con información importante, por ejemplo, cuando el supervisor responde un caso rechazado por el BO. Para añadir la nota privada se deben seguir los siguientes pasos:

Paso 1: Con el caso desplegado, presionar la opción Añadir nota



Paso 2: En la opción **Notificar a:** seleccionar el destinatario, luego escribir la información y presionar Añadir nota.



Con este último paso la nota queda añadida en el caso, tal como se muestra a continuación:

M **Marisel González** se añadió una nota privada
hace unos segundos

Notificación enviada a: mcano@backboneing.com

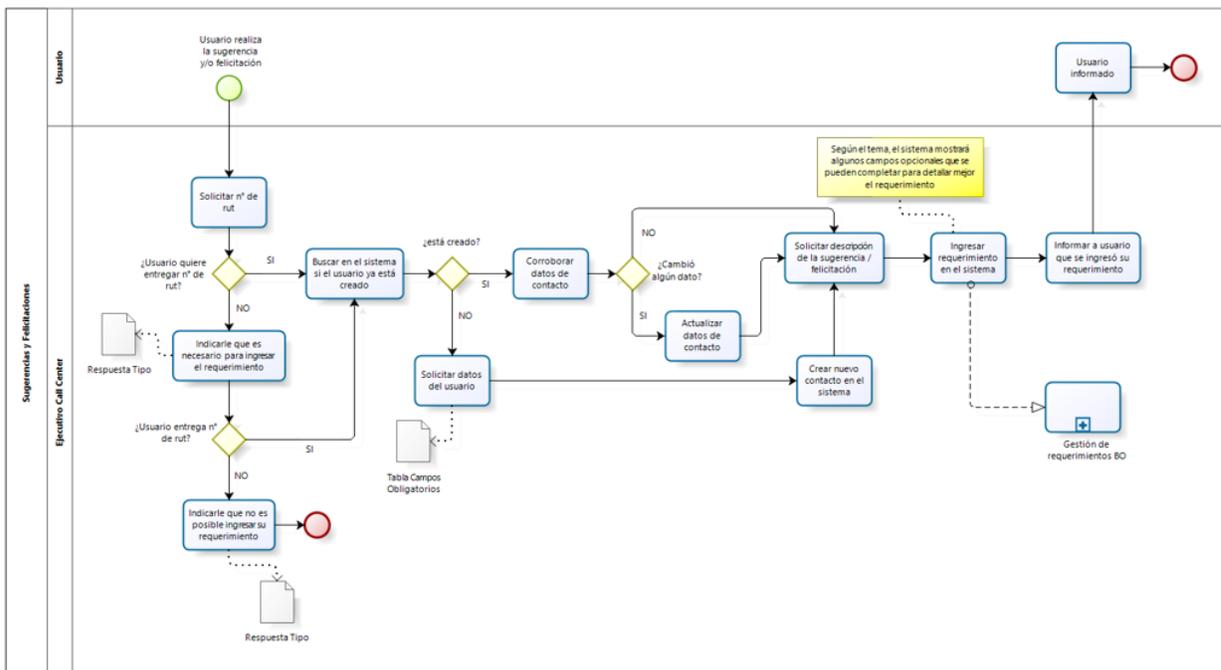
Caso derivado del Ministerio

6.6.5 Sugerencias y Felicidades

Cuando el usuario quiere hacer una sugerencia y/o felicitación, este requerimiento debe ser ingresado en Freshdesk para su posterior gestión por parte del BackOffice.

El ejecutivo debe solicitar la descripción detallada de la sugerencia y/o felicitación, para posteriormente ingresarlo en la plataforma. (Ver ítem [6.6.2.1 Ingresar a la Plataforma y Buscar o Crear Usuario](#)).

Diagrama de flujo: Sugerencias y Felicidades



6.7 Salidas

1. Respuesta entregada al usuario.
2. Caso creado en Freshdesk.