



**DIEE**  
**Guía de**  
**documentación**  
**articulada**  
**Sistema Call-**  
**Center 2017**

## Guía de documentación articulada sistema Call-Center 2017

### Introducción

El sistema Call Center es el mecanismo conformado por un equipo de trabajo multidisciplinario organizado funcionalmente para realizar actividades de: análisis, verificación, supervisión y actualización de la información, donde las actividades se enmarcan la metodología del Directorio de Empresas y los requerimientos establecidos por la CAN. Considerando esto, el equipo de trabajo emplea en las diferentes fases del sistema documentos que le permitan orientarse sobre las tareas a realizar, algunos de estos documentos intervienen en varias fases del proceso, como la Clasificación nacional de actividades o las matrices de normalización de direcciones, que se emplean en las fases de Verificación y Supervisión.

La documentación detallada en el presente informe no es estática, estará sometida a cambios y mejoras que se presentan en el desarrollo de la Operación Estadística.

### Objetivo

Articular los documentos empleados en cada fase del Call Center.

### Desarrollo

Para la articulación del sistema call center se considerará la documentación empleada en cada una de sus fases, desde el surgimiento de la necesidad de objeto de verificación (Análisis) hasta el retorno de la carga verificada y validada para ser actualizada en la base de datos.

### Análisis y creación de cargas de trabajo

En esta etapa surge la necesidad de información a verificar las cuales se entregan a los verificadores en cargas de trabajo, por tal motivo los analistas con la finalidad de dar consistencia a la base de datos del DICE, deberán identificar la información necesaria a verificar para generar un directorio que se ajuste a los estándares establecidos por la Comunidad Andina de Naciones (CAN) y a la metodología adoptada por el DICE. Los documentos empleados se detallan en la tabla 1.

Tabla 1

| Nombre Documento                                       | Fecha de creación |
|--|-------------------|
| 1.1 Manual del directorio de empresas CAN 2009         | Junio 2009        |
| 1.2 METODOLOGIA CIU 4.0                                | Junio 2012        |
| 1.3 CLASIFICACION NACIONAL DE ACTIVIDADES              | Junio 2012        |
| 1.4 Compendio de recomendaciones y buenas prácticas    | Junio 2013        |
| 1.5. Formato_Directrices_cargas de trabajo_Call_center | Marzo 2017        |

Los documentos se encuentran en la carpeta: Documentos articulados Sistema Call-Center\1. Análisis creación cargas Call-Center.

### **Verificación de cargas de trabajo**

Generada la carga de trabajo es enviada para verificación, en esta etapa se emplea los documentos que se detallan en la tabla 2.

**Tabla 2**

| Nombre Documento                            | Fecha de creación |
|---|-------------------|
| 2.1 Manual de Call Center v2.1              | Noviembre 2012    |
| 2.2. CLASIFICACION NACIONAL DE ACTIVIDADES  | Junio 2012        |
| 2.3 Manual de Actividad Económica           | Agosto 2011       |
| 2.4. Matriz de normalización de direcciones | Agosto 2011       |

Estos documentos se encuentran en la siguiente dirección: Documentos articulados Sistema Call-Center\2. Verificación Cargas de trabajo

### **Supervisión y control de calidad de cargas verificadas**

En esta parte se supervisa la verificación sobre una muestra extraída mediante técnicas de muestreo y se genera un reporte del proceso. Los documentos empleados por el supervisor de control de calidad se detallan en la tabla 3.

**Tabla 3:**

| Nombre Documento   | Fecha de creación |
|--|-------------------|
| 3.1. Metodología de selección de la muestra para la supervisión de cargas de trabajo | Marzo 2017        |
| 3.2. Formato de control de calidad para supervisión de cargas de trabajo             | Marzo 2017        |
| 3.3. CLASIFICACION NACIONAL DE ACTIVIDADES   | Junio 2012        |
| 3.4 Manual de Actividad Económica  | Agosto 2011       |
| 3.5. Matriz de normalización de direcciones  | Agosto 2011       |

Estos documentos se encuentran en la siguiente dirección: Documentos articulados Sistema Call-Center\3. Control de calidad supervisión

### Análisis y actualización de la información verificada

En esta etapa los analistas realizan la selección de los registros que serán actualizados en base de datos en base a prioridades establecidas según los archivos detallados en la tabla 4. La información lista para ser actualizada es entregada al analista responsable de la actualización, quien emplea documentos en donde se indica el proceso de actualización en la base de datos.

**Tabla 4**

| Nombre Documento                         | Fecha de creación |
|--|-------------------|
| 4.1 MATRIZ DE REGLAS V1                  | Agosto 2016       |
| 4.2 Matriz_prioridades                   | Agosto 2016       |
| 4.3 PROCESAMIENTO_v5.0                   | Noviembre 2016    |
| 4.4 Plan de validación y Tabulación_v5.0 | Octubre 2016      |

Estos documentos se encuentran en la siguiente dirección: Documentos articulados Sistema Call-Center\4. Análisis Actualización base de datos fuente Call-Center

|   |   |
|---|---|
| Elaborado: Oscar Romero<br>01/08/2017     | Firma:  |
| Revisado: Libertad Trujillo<br>01/08/2017 | Firma:  |
| Aprobado: Libertad Trujillo<br>01/08/2017 | Firma:  |