

ACUERDO No. 59-CNR/2023. El Consejo Directivo del Centro Nacional de Registros, sobre lo tratado en el punto número seis, denominado: **Informe del resultado de la implementación del proceso de contratación de servicios de consultoría para el Levantamiento del Marco de Trabajo del Centro de Contactos, y el Desarrollo de la Solución Tecnológica;** de la sesión ordinaria número diez, celebrada en forma virtual y presencial, a las doce horas meridiano, del quince de marzo de dos mil veintitrés; punto expuesto por el director de Innovación y Proyectos Estratégicos –DIPE-, César Alberto Arriola Flores; y,

CONSIDERANDO:

- I) Que por medio del acuerdo del Consejo Directivo N° 115-CNR-2022, del 20 de mayo de 2022 se resolvió lo siguiente: “**Autorizar** a la UACI, DIPE y UFI, para incorporar modificación a la PAAC 2022, el monto de US\$7,200.00 para dar cobertura al proceso de contratación de servicios de consultoría para el levantamiento del marco de trabajo del Centro de Contactos y el desarrollo de la solución tecnológica; así también que en el informe consolidado del segundo trimestre, por presentar a este consejo, se incluyan las modificaciones correspondientes. **II) Autorizar** al Director Ejecutivo para que suscriba los documentos correspondientes para las modificaciones de la PAAC. **III) Instruir** al director de Innovación y Proyectos Estratégicos para que en un plazo de 3 meses, a partir de la implementación del proyecto, presente los resultados del mismo a este consejo”.
- II) Que el diseño del marco de trabajo se levantó por la Dirección de Innovación y Proyectos Estratégicos, por medio del cual se elaboró un Manual Operativo del Centro de Contactos, en el cual se definió el alcance de atención para cada uno de los cinco registros que conforman al CNR, así como los indicadores de desempeño, seguimiento de los agentes y coaching que se debe brindar a los agentes de manera constante.
- III) Que en cuanto a los recursos tecnológicos, es importante mencionar que se gestionó con el “*contact center*” de ANDA, que es uno de los referentes de atención. También se gestionó con un profesional del Ministerio de Hacienda, quien es el jefe del “*call center*” del Ministerio de Hacienda, quien que a su vez le colaboró a ANDA para la instalación y desarrollo de toda la parte tecnológica del “*contact center*” de la autónoma.
- IV) Que por la gestión de la Dirección Ejecutiva y apoyo del Ministerio de Hacienda, ya no fue necesaria la inversión que se tenía pensado realizar de hasta US\$7 200.00 ya que el proyecto se ejecutó con recursos propios y con el apoyo del profesional. Lo invertido ascendió a US\$1 104.89 lo que significó un ahorro de US\$6 095.11 que representó un 84.65%. Esa cantidad se utilizó para comprar los softwares Issabel, ASTERNIC y Flash Operator Panel.
- V) Que las características del software instalado son: **1) Issabel** es una central telefónica que permite integrar diferentes herramientas y tecnologías de comunicación en una sola plataforma fácil de usar, lo que facilita la gestión de las comunicaciones del call center. **2)**

Asternic Stats: monitoreo y análisis de tráfico de voz que se utiliza en sistemas telefónicos. Su función principal es recopilar datos en tiempo real sobre el tráfico de voz, las llamadas realizadas y recibidas y otros parámetros relevantes para la gestión del sistema telefónico.

3) Asternic Reports: permite a las empresas acceder y analizar los datos de las llamadas telefónicas para obtener información valiosa sobre el desempeño del sistema de telefonía y la productividad de los operadores.

- VI) Que con estas herramientas y específicamente con el Asternic, se pueden tener todos estos parámetros e indicadores de seguimiento de operación del *contact center* que no se tenía. A partir de julio del año pasado, se tienen todas las herramientas, el software y los datos necesarios para poder realizar proyectos de mejora de los indicadores de atención a los usuarios.
- VII) Que los resultados, de manera consolidada, obtenidos con este proyecto a partir del 14 de julio al 22 hasta diciembre de 2022 han sido: se han recibido un promedio mensual de 7,168 llamadas y se contestó un promedio de 5,470 lo que representó una eficiencia del 76.07%. En lo que transcurre del año 2023, se han recibido una cantidad mayor de llamadas en relación a los 6 meses del año pasado; así del 3 de enero al 10 de marzo han ingresado 7,036 respondiendo 5,760 lo que ha representado una eficiencia del 83.39%.

De conformidad a lo expuesto, se solicita al Consejo Directivo: dar por recibido el informe de los resultados del proyecto del Fortalecimiento del Centro de Contacto.

Por tanto, el Consejo Directivo, de conformidad con lo expuesto,

ACUERDA: I) Dar por recibido el informe de los resultados del proyecto del Fortalecimiento del Centro de Contactos. II) **Comuníquese.** Expedido en San Salvador, veinte de marzo de dos mil veintitrés.

Jorge Camilo Trigueros Guevara
Secretario del Consejo Directivo

