

Centro de Asistencia Remota (Call Center)

Presentación del alcance del servicio a contratar para el apoyo a NAE en procesos de convocatoria a financiamiento.





Propósito General del Servicio

Centro temporal de asistencia remota

Implementación de un call center para brindar apoyo a NAE priorizadas por el Proyecto (micro, pequeñas y medianas empresas, cooperativas no agropecuarias y proyectos de desarrollo local) del sector correspondiente a la convocatoria a financiamiento.

El objetivo es:

- Acompañar y orientar a los NAE en la elaboración de plantillas o formatos de postulación, asegurando el cumplimiento de los requisitos exigidos en la bases de la convocatoria.
- Garantizar igualdad de oportunidades a todos los NAE, asegurando que comprendan el proceso y contribuyendo a la inclusión y equidad territorial.

Principales Responsabilidades

Atención a NAE a través del Centro de Asistencia Remota

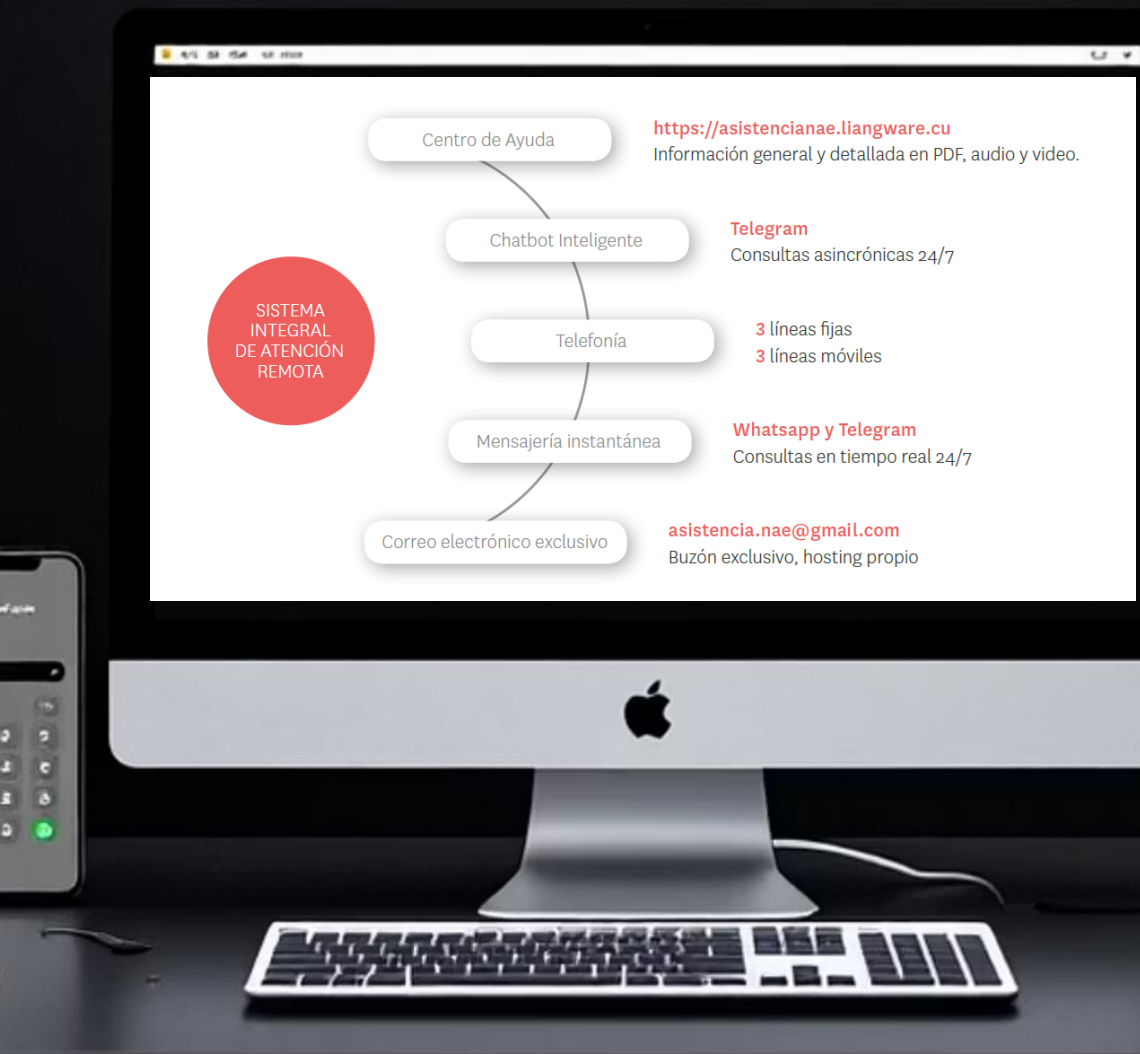
Atención multicanal a través de 3 líneas telefónicas fijas, 3 móviles (WhatsApp y Telegram), correo electrónico dedicado, modalidades asincrónicas y un chatbot en Telegram.

Brindar atención personalizada 24/7

Durante el período de recepción de propuestas que contemple la convocatoria, implementando turnos rotativos y un experto de guardia nocturno.

Orientar en el llenado correcto del formulario o plantilla

Sin involucrarse en el contenido técnico del negocio, remitiendo las consultas técnicas propias de la idea de negocio, a las Unidades de Apoyo provinciales.



Responsabilidades de Gestión de Información

Registro de interacciones

- Implementación de base de datos documental
- Registro de número de consultas
- Documentación de temas tratados
- Control del canal utilizado
- Medición de tiempos de respuesta
- Evaluación de satisfacción del usuario

Gestión de conocimiento

- Actualización continua de documento FAQ interno (Call Center)
- Homogeneización de criterios de respuesta
- Participación en reuniones de alineación metodológica
- Retroalimentación a UGP/AFD y PNUD



Entregables Clave

1

Plan de trabajo y estrategia

Presentado a los 2 días de firmar el contrato, detallando estructura operativa, horarios y protocolos de atención diferenciada.

2

Informe de formación

Evidencia de la capacitación previa al lanzamiento del servicio.

3

Reportes diarios

Consultas atendidas por canal, tiempos de respuesta y principales inquietudes.

4

Base de datos y FAQ interna

Información consolidada y listado de preguntas frecuentes actualizado periódicamente.

Envío seminal a UGP/AFD y PNUD.

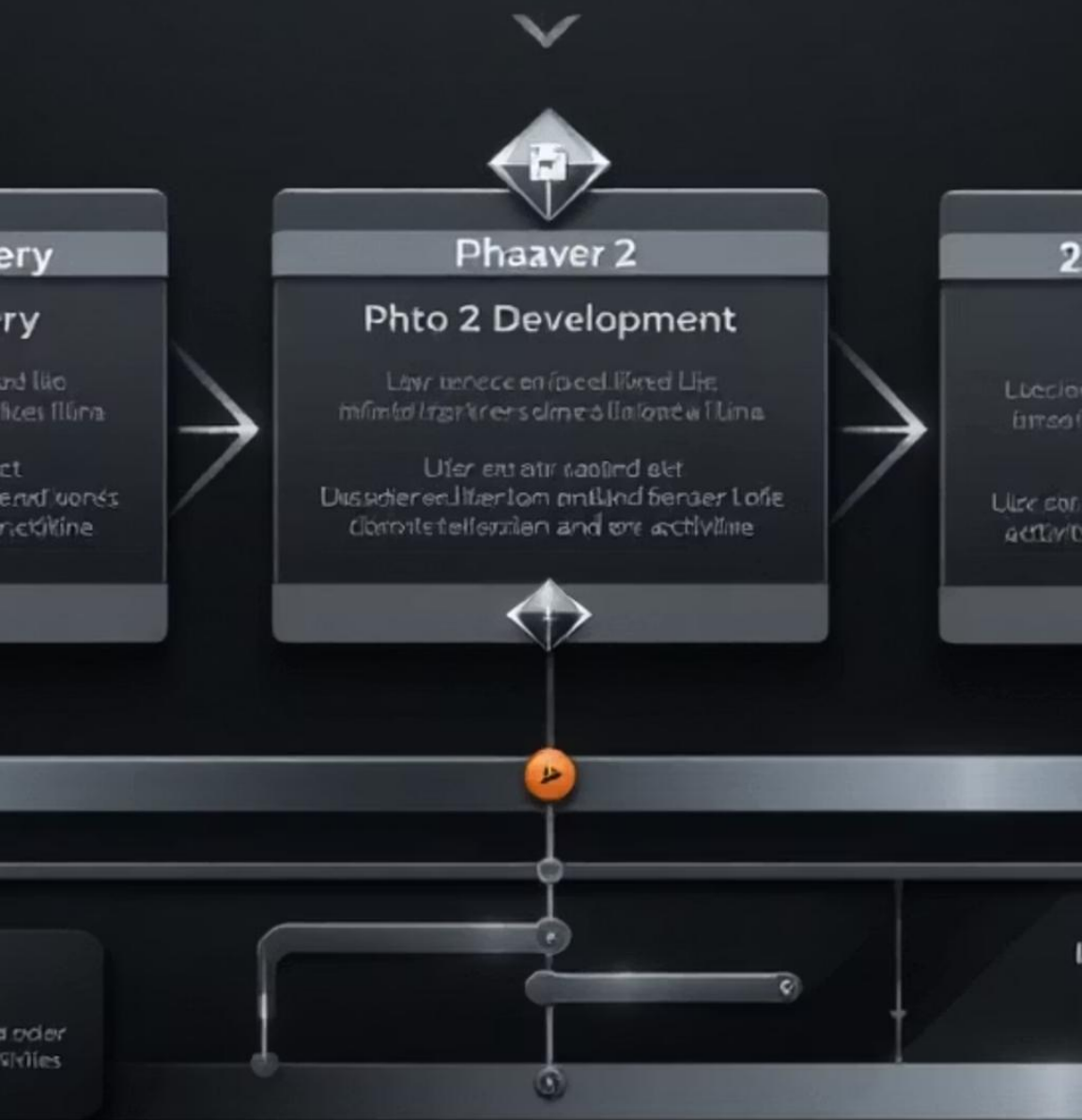
5

Informe final

Análisis cualitativo y cuantitativo con identificación de mejoras y dashboard consolidado.

Project Timeline

Yourrofcomroum pacise for this lthe vidludes
our cut ther imelages.



Fases del Servicio

1

Fase de Preparación

Duración: 15 días

- Reunión inicial previa con UGP/AFD y PNUD
- Configuración de canales de comunicación
- Diseño del plan de atención
- Capacitación interna de equipo
- Producción de materiales (PDF, audio, video)

2

Fase de Operación

Duración: ~ 3 semanas (24/7)

- Atención continua multicanal
- Turnos rotativos
- Actualizaciones del FAQ interno
- Envío sistemático de informaciones a UGP/AFD y PNUD
- Aplicación de encuestas de satisfacción

3

Fase de Cierre

Duración: ~15 días posteriores

- Consolidación de base de datos
- Elaboración del informe final
- Sesión de retroalimentación con UGP/AFD/PNUD

Elementos Diferenciales del Centro de Asistencia Remota (Call Center)



Chatbot inteligente

Implementación en Telegram para mantener consultas abiertas las 24 horas incluso con cortes eléctricos o de red parcial.



Enfoque de género

Atención con protocolos específicos y horarios priorizados para mujeres emprendedoras.



Dashboard interactivo

Visualización diaria de indicadores para permitir ajustes rápidos del servicio.

