

“2012 Año por la Cultura de la Legalidad”

México, D.F., a 30 de octubre, 2012

CERTAMEN INNOVACIONES 2012

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL REGISTRO CIVIL (CALL CENTER)



Arcos de Belén esq. Dr. Andrade
• Colonia Doctores • Delegación Cuauhtémoc • C.P. 06720
• Tel. 91796700



REGISTRO CIVIL

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL REGISTRO CIVIL (CALL CENTER)

OBJETIVO

El objetivo de la instauración del Call Center en el Registro Civil de la Ciudad de México, fue mejorar el servicio de comunicación de voz y proporcionar de manera expedita los servicios y la información que la ciudadanía constantemente demanda a través de la comunicación vía telefónica.

El Registro Civil cuenta con 51 oficinas distribuidas en la Ciudad, la intercomunicación vía telefónica de las mismas es esencial para la buena operación de la Institución, sin embargo, no se contaba con la infraestructura adecuada para llevar a cabo dicha comunicación.

Cada Juzgado depende de sus recursos materiales y de la administración local de cada Delegación Política, los problemas en el ámbito de las comunicaciones iban desde la saturación de llamadas, hasta la completa suspensión de las comunicaciones debido a recortes presupuestales en algunas Delegaciones Políticas.

En la Oficina Central existía una infraestructura telefónica deficiente, el número limitado de extensiones provocaba la incomunicación de áreas en las que eran necesarias respuestas ágiles, para los procesos internos y la atención a solicitudes puntuales de información por parte de la ciudadanía.

Lo que es cierto es que la ciudadanía constantemente demanda servicios de información, es por ello que la implementación de un Call Center era apremiante pues se buscó agilizar los servicios de información para iniciar un trámite o bien, para consultar sobre el estado de una solicitud.



Arcos de Belén esq. Dr. Andrade
• Colonia Doctores • Delegación Cuauhtémoc • C.P. 06720
• Tel. 91796700



REGISTRO CIVIL

Con la infraestructura existente antes de la fundación del proyecto de Conexión telefónica y Call Center, no había forma de solventar todas las necesidades de telefonía, tanto por el número de extensiones disponibles, como el crecimiento de la demanda de servicios telefónicos.

Con la finalidad de garantizar, mejorar y proporcionar de manera continua el servicio de telefonía, fue necesario sustituir el conmutador telefónico por un equipo que proporcionara los servicios necesarios, que fuese amigable en su administración y fácil de actualizar.

En la actualidad, la tecnología permite llevar a cabo una gran cantidad de servicios a través del uso de telefonía IP, la comúnmente llamada tecnología de voz sobre IP, “Voz sobre Protocolo de Internet”, también llamado Voz sobre IP, VoIP, VoIP (por sus siglas en inglés), se trata de un conjunto de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet, un equipo como éste fue el que se consideró como óptimo para lograr los objetivos planteados.

La principal ventaja de servicios de comunicación telefónica es que evita los costos que representa utilizar los servicios de las compañías de la Red Pública Telefónica Conmutada (PSTN). Otros ahorros en el costo son debido a la utilización de una misma red para llevar voz y datos.

En la implementación de Voz IP para el Registro Civil se aprovechó la red que estaba instalada en los juzgados del Registro Civil; se incorporó a los Juzgados el esquema de transmisión de Voz IP para llevar a cabo las comunicaciones entre la Oficina Central del Registro Civil y el total de los Juzgados que lo conforman, lo que sin duda incrementó, de manera notable, la eficiencia en la comunicación y servicios que se proporcionan a la ciudadanía.



Como parte de la solución que se puso en marcha, fue necesario contratar dos enlaces conmutados, uno con 15 troncales digitales y 15 servicios de marcación directa entrante para agilizar y hacer eficaz la comunicación vía telefónica de la institución; y otro enlace con 15 troncales digitales para proporcionar los servicios del “Centro de atención telefónica” (Call Center).

En el proyecto se consideró que cada Juzgado contara con al menos un teléfono, así como los equipos telefónicos necesarios en la Oficina Central para comunicar 32 áreas, por ejemplo, el área de ventanilla-caja en la que es imprescindible una comunicación inmediata para solicitudes de soporte técnico o de información relacionadas con el servicio, también fue necesario establecer el contacto en áreas emergentes como las de Captura histórica o Digitalización.

Para solucionar deficiencias en la comunicación telefónica en las Oficinas del Registro Civil fue necesario adquirir un conmutador telefónico IP, basado en estándares que garantizaran que, tanto el conmutador telefónico IP, como los teléfonos IP, pudieran trabajar con cualquier marca de switches LAN y routers para la WAN.

Además, para proporcionar la comunicación vía telefónica del personal que labora en la institución con la ciudadanía, fue necesario contratar un enlace conmutado, con 30 troncales digitales y 100 servicios de marcación directa entrante.

Sin duda alguna, uno de los proyectos de modernización más importantes del Registro Civil, fue la instalación del Centro de atención telefónica “call center” con 15 agentes y dos supervisores, a través del cual se proporciona información de los diversos servicios que brinda el Registro Civil, así como del proceso en que se encuentran los trámites y servicios solicitados por los ciudadanos a la institución; con esto se evitan traslados innecesarios de los ciudadanos a las oficinas. Por ejemplo, se pueden mencionar los procesos que se llevan a cabo en el área declaración de actas, donde los procedimientos tienen un tiempo un poco más largo de resolución y deben ser evaluados por instancias jurídicas que determinan la validez de una modificación en un acta del estado civil de las personas; otro caso se presenta en la



agenda de celebración de matrimonios.

Para proporcionar los servicios del centro de atención telefónica “Call Center”, fue necesario contratar un enlace conmutador con 15 troncales digitales. Para dotar de teléfonos IP a cada uno de los juzgado del Registro Civil en la Ciudad, primero se contempló la existencia de al menos 10 juzgados que por su volumen de operaciones requirieron dos teléfonos por dependencia por ejemplo en los juzgados 9º, 14º, 18º, 19º, 20º, 23º, 24º, 25º, 26º y 32º; se instaló 1 teléfono IP en los demás juzgados, por lo que se requirieron 61 aparatos para satisfacer la demanda total en los juzgados.

En el caso de la Oficina Central, las áreas que precisaron al menos una extensión telefónica, fueron las siguientes: Área secretarial de subdirección atención al público, Supervisión a juzgados, Revisión reformas, Jurídico contencioso, Recursos financieros, Pagaduría, Recursos humanos, Enlace administrativo, Inventarios, Archivología, Dirección, Fotocopiado, Apoyo operativo, Ticómetro, Bóveda, Evaluación y estadística, Catálogo, Control y seguimiento, Meca, Almacén, Informática, Subdirección jurídica, Aclaración de actas, Sentencias y amparos, Programas especiales, Entrega de actas, Subdirección de atención al público, Corrección de actas, Oficialía de partes, Gafetes, Caja-ventanilla, 3 áreas de captura histórica y digitalización, Local sindical, Repositorios 1 y 2 e intendencia.

De las áreas mencionadas anteriormente, debe señalarse que fue necesario atender necesidades específicas como las presentadas en Caja-ventanilla, en donde fue necesario instalar al menos una extensión telefónica por ventanilla; la Dirección General necesitó de ocho extensiones telefónicas para cubrir sus necesidades, y el área de Informática requirió de al cuatro extensiones telefónicas debido al servicio de soporte técnico.

La comunicación entre las distintas áreas del Registro Civil, se ha vuelto más dinámica a partir de la Instalación de la telefonía que forma parte de las redes de información del Registro Civil, la



supervisión es más abundante ya que desde cualquier juzgado del Registro Civil, se puede llamar a cualquier juzgado, siempre y cuando se cuente con la conexión de los datos necesaria para realizar estas llamadas y formar parte de las Redes Privadas Virtuales que han sido instaladas en el Registro Civil para estos efectos.

Hacia la Ciudadanía esto se ha traducido en un sinnúmero de beneficios, el acceso a la información de la Institución es mucho más directa, la comunicación supera por mucho la agilidad de la comunicación escrita, que aunque sigue siendo necesaria para dar formalidad a las relaciones entre los distintos entes de la sociedad y su acceso a la información, el call center del Registro Civil, se ha convertido en un punto de encuentro incluso para guiar a los usuarios a cerca de la forma correcta de realizar sus peticiones de información a la Institución, ya que en muchas ocasiones los ciudadanos desconocen los procedimientos normativos que aplican para la solicitud de información, esta comunicación es mucho más ágil desde la aparición del Centro de Atención Telefónica del Registro Civil, lo que ha implicado un gran avance y una innovación dentro de los procedimientos habituales de la Institución.



Arcos de Belén esq. Dr. Andrade
• Colonia Doctores • Delegación Cuauhtémoc • C.P. 06720
•Tel. 91796700

