






Manual Operativo CENADE

Reestructuración Administrativa

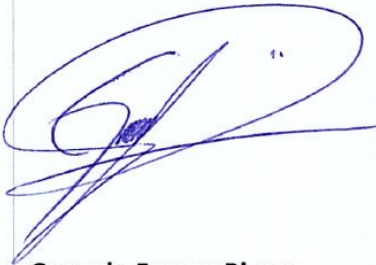


DICIEMBRE 2016 |


	MANUAL OPERATIVO CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		MINISTERIO DE ECONOMÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MO-GC-CENADE-001	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: 1 de 32	

	MANUAL OPERATIVO		
	CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MO-GC-CENADE-001 VERSIÓN: 1.0	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017 PAGINA: 2 de 32	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE LA VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN

<div>Responsable de la elaboración:</div> <div></div> <div>Gerardo Franco Rivera Gerente de Estrategias y Desarrollo</div>	<div>Responsable de la Revisión:</div> <div></div> <div>Militza del Carmen Cienfuegos Gerente de Atención Ciudadana</div>	<div>Aprobó:</div> <div></div> <div>Roberto González Calero Director de Centro de Atención por Demanda - Ad-Honorem</div>
---	--	---


	MANUAL OPERATIVO	
	CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA	
	GESTIÓN DE CALIDAD	
	CÓDIGO: MO-GC-CENADE-001	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017
VERSIÓN: 1.0	PAGINA: 3 de 32	



MINISTERIO DE ECONOMÍA
GOBIERNO DE

EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Contenido

INTRODUCCIÓN	6
1. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	8
1.1. VISIÓN	8
1.2. MISIÓN	8
1.3. VALORES	8
1.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	8
2. ASPECTOS GENERALES	9
2.1 ALCANCE	9
2.2 BASE LEGAL	9
2.3 VIGENCIA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	10
3. CARACTERIZACIÓN DEL CENADE	10
3.1 OBJETIVO	10
3.2 ATRIBUCIONES	10
4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	11
5. DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES	13
6. OPERATIVIDAD DE CENADE	14
6.1 COBERTURA TERRITORIAL Y RELACIONES JERARQUICAS	15
6.1.1. OFICINAS CENADE.....	15
6.1.2. VENTANILLAS DE ATENCIÓN DEPARTAMENTAL	16
6.1.3. SEDES TERRITORIALES.....	18
6.1.4 TAREAS TERRITORIALES	20
6.2 SERVICIOS QUE SE BRINDAN A LA CIUDADANÍA SEGÚN ÁREA DE ATENCIÓN	21
6.2.1 ATENCIONES CON SOLUCIONES INMEDIATAS EN VENTANILLA Y CALL CENTER	23
6.2.2. ATENCIÓN QUE DERIVAN PARA GESTIÓN A OTRA ÁREA.....	25

	MANUAL OPERATIVO CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		MINISTERIO DE ECONOMÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MO-GC-CENADE-001	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: 5 de 32	

	MANUAL OPERATIVO		
	CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MO-GC-CENADE-001 VERSIÓN: 1.0	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017 PAGINA: 6 de 32	


INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como propósito el proporcionar una guía detallada para llevar a cabo la operación cotidiana del Centro de Atención por Demanda (CENADE), además de apoyar para alcanzar un nivel de desempeño eficiente y con ello, lograr la permanencia del mismo. El presente Manual de Operación describe las actividades que se realizan en el CENADE a nivel nacional, las cuales se apegan totalmente a la normatividad legal vigente.

El CENADE tiene por objetivo facilitar el otorgamiento del subsidio al GLP a la población de limitada capacidad adquisitiva; y para brindar la atención a la ciudadanía, se disponen cinco sedes territoriales y nueve ventanillas de atención departamental en donde la ciudadanía puede tramitar la acreditación para la obtención del subsidio al GLP, la afiliación del punto de venta para el mecanismo de pago y cualquier otra gestión relacionada la administración del subsidio.

Con el objeto de disponer de una atención estandarizada y soluciones en el menor tiempo posible en el presente documento se definen aspectos como: los servicios que se brindan a la ciudadanía, las acciones a realizar en las atenciones requeridas, quiénes intervienen en los diferentes tramites, la relación jerárquica y la operatividad laboral en las oficinas de atención.

Todos los aspectos mencionados serán discutidos en el presente manual operativo de CENADE, con la finalidad de establecer la forma de trabajo para el otorgamiento del subsidio al GLP y las diferentes atenciones que se brinda a la ciudadanía

	MANUAL OPERATIVO CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		MINISTERIO DE ECONOMÍA GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MO-GC-CENADE-001	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
	VERSIÓN: 1.0	PAGINA: 7 de 32	

1. PENSAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

1.1. VISIÓN

“Ser la institución eficaz que promueva de manera sostenible, el desarrollo de una economía competitiva y justa”.

1.2. MISIÓN



“Somos la institución que fomenta y fortalece las capacidades de los sectores productivos y que busca oportunidades para su desarrollo, a través de la integración económica territorial, el desarrollo de los mercados nacionales e internacionales y las políticas e iniciativas que garanticen la producción de bienes y servicios competitivos, contribuyendo a la prosperidad del país”.

1.3. VALORES

- **Respeto:** Reconocemos, aceptamos y valoramos las necesidades, derechos, intereses y sentimientos propios y de los demás.
- **Compromiso:** Asumimos nuestra obligación de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de la institución, con esmero, profesionalismo y eficiencia, contribuyendo así al éxito de la misma.
- **Transparencia:** Actuamos mostrando nuestra gestión y toda la información resultante de la misma para que esté disponible a la ciudadanía que la requiera.
- **Inclusión:** Reconocemos en los distintos grupos sociales el valor que hay en cada diferencia, el respeto a la diversidad, y atendemos con dignidad en igualdad de oportunidades y de trato las necesidades específicas de las personas; sin excluir por razones de género, raza, afinidad política, religión, capacidades diferentes o por cualquier otra razón.

1.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Fomentar la diversificación y transformación de la matriz productiva, con bienes y servicios de mayor valor agregado que diversifique la oferta exportable y el empleo.
- Articular las dinámicas de la economía regional para el desarrollo competitivo de las MIPYMES.
- Aumentar la inversión nacional y extranjera, promoviendo la facilitación del comercio, los trámites empresariales y la seguridad jurídica para potenciar las exportaciones.

	MANUAL OPERATIVO		
	CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MO-GC-CENADE-001	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017	
VERSIÓN: 1.0	PAGINA: 9 de 32		

- Fortalecer las relaciones económicas con América Latina, El Caribe, Asia; avanzar hacia la integración económica centroamericana y aprovechar los acuerdos y tratados comerciales existentes para los productos y servicios salvadoreños
- Modernizar el marco legal e institucional del MINEC para mejorar la calidad de los bienes y servicios entregados a la ciudadanía.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 ALCANCE

El alcance del presente manual contempla las actividades comprendidas desde la recepción de una solicitud de atención relacionado al otorgamiento del beneficio del subsidio al GLP o afiliación de puntos de venta hasta su resolución correspondiente.

2.2 BASE LEGAL

- Artículo 9-A de la Ley Reguladora del Depósito, Transporte y Distribución de Productos de Petróleo, el cual establece que “Mientras sea un producto subsidiado, el Ministerio, por medio de acuerdo ejecutivo, ... determinará los sujetos que serán sus beneficiarios, quienes deberán formar parte de sectores de consumo doméstico de limitada capacidad adquisitiva, negocios de subsistencia dedicados a la elaboración de alimentos, centros escolares y complejos educativos públicos; y entidades de asistencia sin fines de lucro que preparan alimentos para personas en situación vulnerable, debidamente acreditadas por el ministerio.
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Economía, Art. 12.- “El MINEC, contará con manuales de Organización y Funciones, que contendrán la descripción de puestos de cada una de las unidades organizativas, debidamente actualizados y autorizados por el Ministro y divulgados por cada una de las direcciones, gerencias y unidades.”
- Artículo 28 del Reglamento Interno de MINEC, en el que se define objetivo y atribuciones de CENADE.

2.3 VIGENCIA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente manual entrará en vigencia 8 días después de la fecha de su aprobación, y es responsabilidad del Director realizar la divulgación y su aplicación. Su revisión y/o actualización se hará al menos una vez al año.

3. CARACTERIZACIÓN DEL CENADE

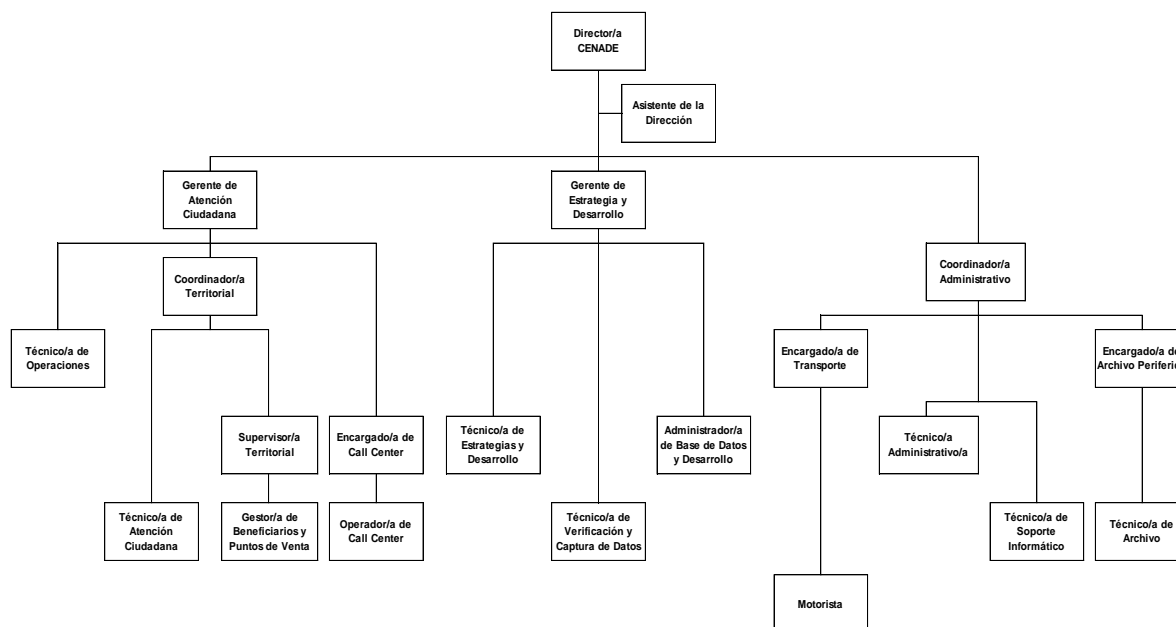
3.1 OBJETIVO

El objetivo del presente manual es el de proveer una guía de operación de CENADE que permita la efectiva y ágil gestión para el otorgamiento del subsidio al GLP, sustentado en el marco regulatorio vigente.

3.2 ATRIBUCIONES

- a) Administrar el registro de las solicitudes para el beneficio del subsidio al GLP;
- b) Obtener información y documentar los hogares y negocios que han solicitado el subsidio al GLP, para su análisis pertinente según las condiciones socioeconómicas y su estructura de consumo en materia de energía eléctrica;
- c) Generar y validar la base de datos de potenciales beneficiarios;
- d) Realizar operativos eventuales para constatar que los beneficiarios del subsidio al GLP cumplan los requisitos para mantener el beneficio al GLP;
- e) Registrar, documentar, generar y validar base de los potenciales negocios de subsistencia familiar dedicados a la elaboración de alimentos, centros escolares y complejos educativos, y otras entidades que soliciten su incorporación para gozar del beneficio del GLP;
- f) Implementar estrategias de atención para dar respuesta oportuna a los solicitantes y beneficiarios del subsidio del GLP; así también, para puntos de venta de GLP subsidiado y/o gestiones de afiliación;
- g) Registrar, documentar, generar y validar base de puntos de venta de GLP que soliciten afiliarse para la venta de GLP subsidiado.
- h) Definir la metodología y los criterios para procesar, evaluar y seleccionar a los beneficiarios y beneficiarias del GLP;
- i) Administrar el padrón de beneficiarios y beneficiarias al subsidio del GLP, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y la Dirección de Hidrocarburos y Minas;
- j) Informar mensualmente y/o cuando sea requerido sobre los resultados de la Dirección al Ministro o Ministra de Economía;
- k) Realizar otras atribuciones que le sean asignadas por el Despacho Ministerial.

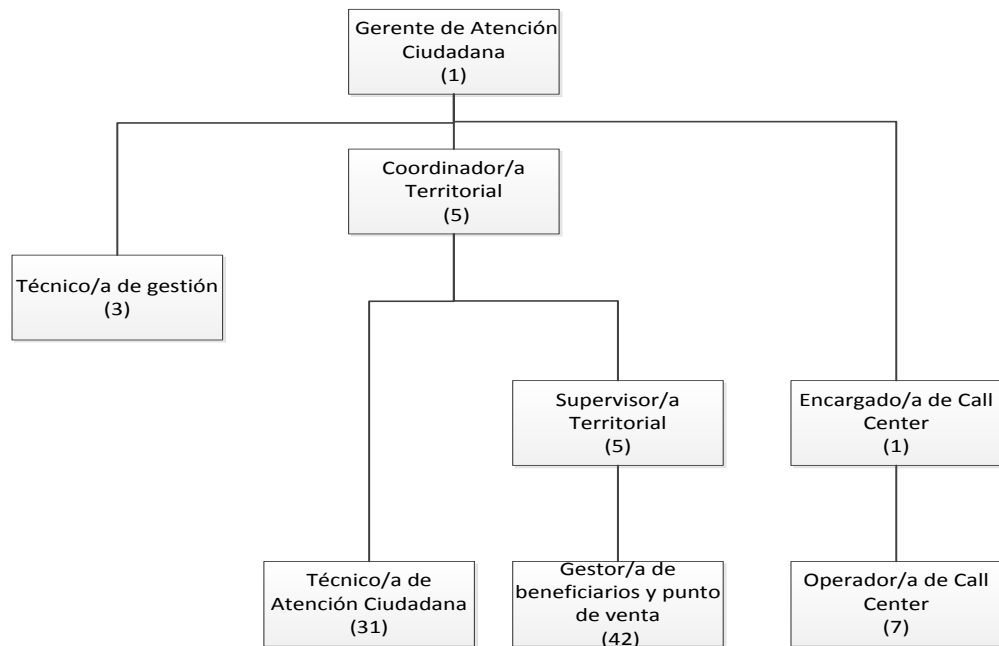
4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



El Centro de Atención por Demanda es una Dirección del Ministerio de Economía y como tal posee una estructura que les permite realizar su trabajo de la gestión de acreditación del beneficio a la población con limitada capacidad adquisitiva.

La estructura está compuesta por un total de 145 personas, quienes se encuentran distribuidas en tres gerencias, las cuales se encargan de la estrategia, operatividad y administración de CENADE, estas se encuentra administradas por una Dirección, quien es responsable de dirigir las diferentes acciones que se realizan en el CENADE, las cuales deben estar alineadas y en concordancia a los lineamientos estratégicos institucionales de MINEC.

La estructura operativa cuenta con un total de 8 puestos tipo, ocupados por 95 personas y se encuentran organizados de la siguiente manera:



5. DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

A partir de la nueva estructura organizativa de CENADE se establecen las responsabilidades de los diferentes actores involucrados para la acreditación de beneficiarios del subsidio al GLP y la afiliación de puntos de ventas, quienes ejecutaran las acciones descritas a continuación:

Gerencia de Atención Ciudadana

Asegurar eficiencia en la operación de los Centros de Atención por Demanda (CENADE) a nivel de sedes territoriales y ventanillas departamentales, a fin de garantizar atención oportuna a la ciudadanía en la gestión de acreditación a beneficiarios y afiliación de puntos de venta de GLP subsidiado.

Técnico de operaciones

Administrar y coordinar la entrega de los dispositivos móviles y tarjetas doradas para los puntos de venta del GLP de conformidad a las reglas institucionales, a fin de viabilizar la oportunidad de entrega de los mismos. Así también, garantizar la emisión y entrega de tarjetas solidarias en coordinación con las sedes territoriales CENADE.

Coordinador/a Territorial

Coordinar, dirigir, controlar y supervisar el conjunto de actividades que realiza la oficina territorial y las ventanillas de atención departamental de CENADE, cuidando de que se brinde atención y respuesta oportuna en cada trámite que demande la ciudadanía relacionados al beneficio del subsidio del GLP y puntos de venta de gas subsidiado.

Técnico de Atención Ciudadana

Brindar soluciones a la ciudadanía de conformidad a los trámites que demande en relación al proceso para la gestión del otorgamiento de subsidio al GLP y afiliación de puntos de venta.

Supervisor/a Territorial

Asignar las rutas de trabajo y supervisar la calidad de los datos recopilados por los Gestores según sea la gestión; cuidando de garantizar al máximo la optimización de los recursos humanos y materiales.

Gestor/a de Beneficiarios y Puntos de Venta

Recolectar a través de entrevista directa y verificar los datos de los solicitantes para la gestión de acreditación de beneficiarios al subsidio del GLP y afiliación de puntos de venta. Así también, hacer entrega de las tarjetas y teléfonos.

Encargado/a de Call Center

Administrar el Centro de Atención de Llamada, cuidando de garantizar que las llamadas entrantes sean respondidas en un tiempo determinado y que los beneficiarios/usuarios reciben la información y/o solución requerida. Así mismo las llamadas que deban realizarse a beneficiarios.

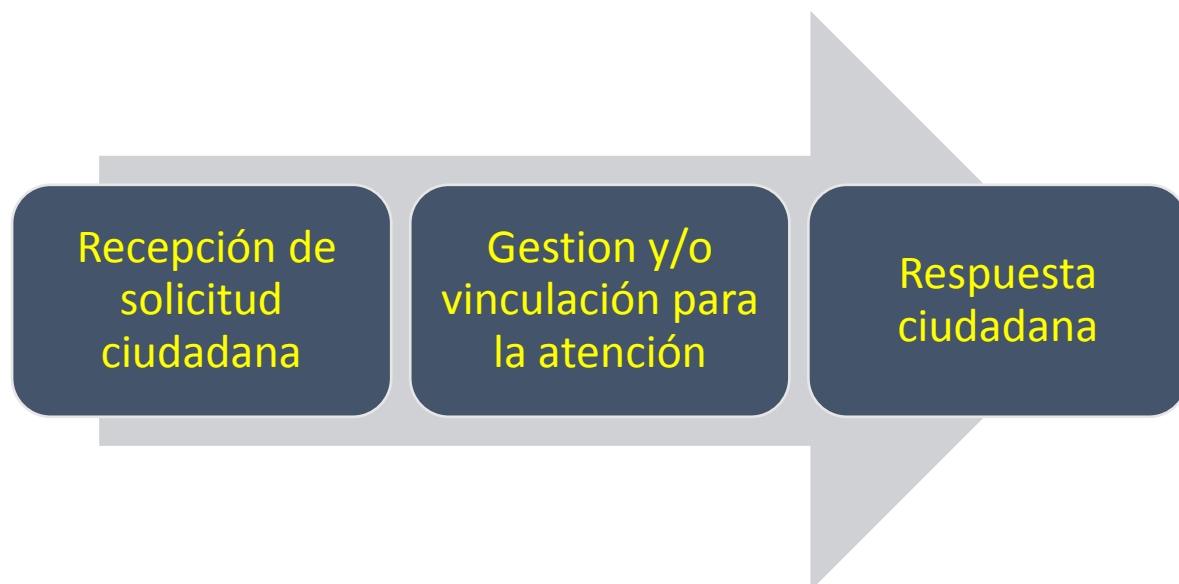
Operador/a de Call Center

Brindar servicio de atención telefónica con calidez y soluciones acordes a los requerimientos de la ciudadanía; asimismo realizar las llamadas que sean requeridas en apoyo a las gestiones de la Gerencia de Atención Ciudadana.

6. OPERATIVIDAD DE CENADE

CENADE tiene como objetivo la acreditación de solicitantes al beneficio del subsidio al GLP, afiliar puntos de venta y atender cualquier consulta relacionado al subsidio, a partir de ello se define que el Centro de Atención por Demanda para llevar acabo ese fin realiza básicamente 3 actividades que son la atender a la población, realizar las gestiones necesarias para cumplir con lo que la ciudadanía espera y por último dar respuesta de esa gestión, en esas tres actividades es que se basa la operatividad de CENADE, y es por eso que en este apartado se define cómo es el funcionamiento de cada oficina y las atenciones que se brindan con las respectivas actividades que se realizan.

Grafico 1. Actividades básicas para la operatividad de CENADE

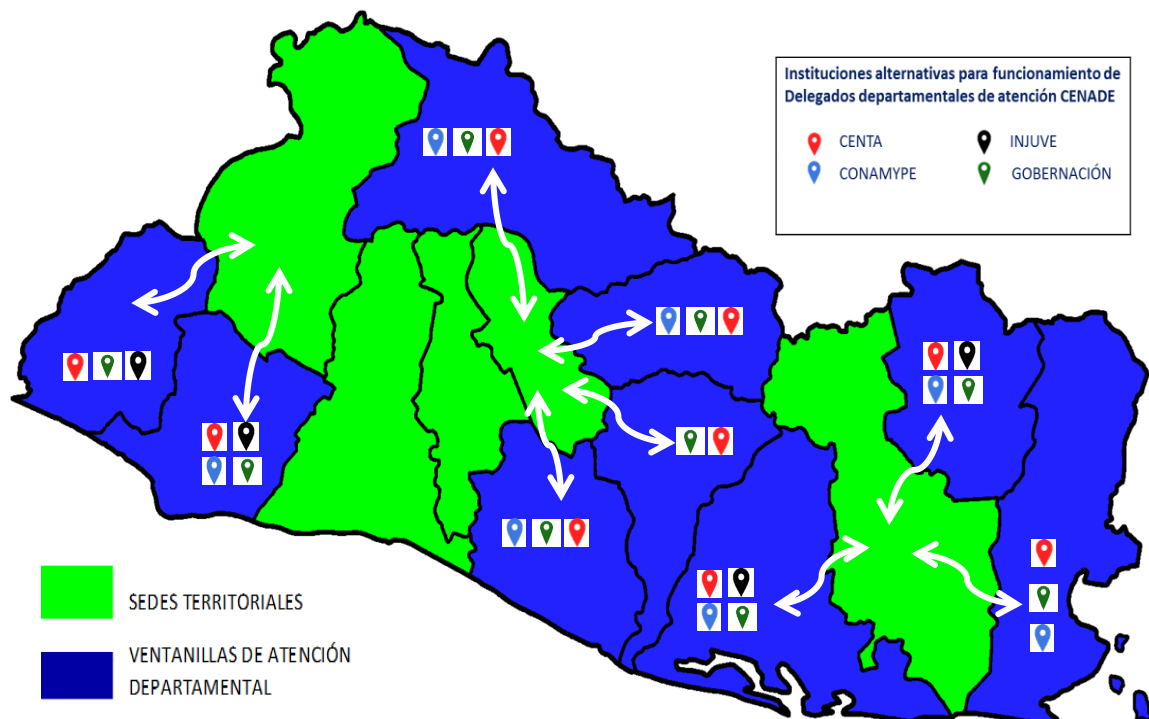


6.1 COBERTURA TERRITORIAL Y RELACIONES JERARQUICAS

6.1.1. OFICINAS CENADE

Definidas las responsabilidades de cada puesto de la Gerencia de Atención Ciudadana y las diferentes atenciones que brinda y quienes son los encargados de realizar cada una de las actividades que se requieren realizarlas, en este apartado se explicará la forma en cómo será el funcionamiento de las oficinas, las cuales son el medio por el cual se realiza la operatividad de CENADE.

Por lo anterior los Centros de Atención por Demanda tienen presencia territorial en todo el país, a través de 14 oficinas en cada uno de los departamentos, estas se catalogan en dos grandes grupos, el primero son sedes territoriales, las cuales además de brindar atención a toda la ciudadanía realizan tareas territoriales (verificaciones a hogares y negocios de subsistencia, entrega de TELEGAS y tarjeta dora a puntos de venta, entrega de tarjeta Solidaria, entre otros); y el segundo grupo son ventanillas de atención departamentales, las cuales únicamente brindarán atención a la población.

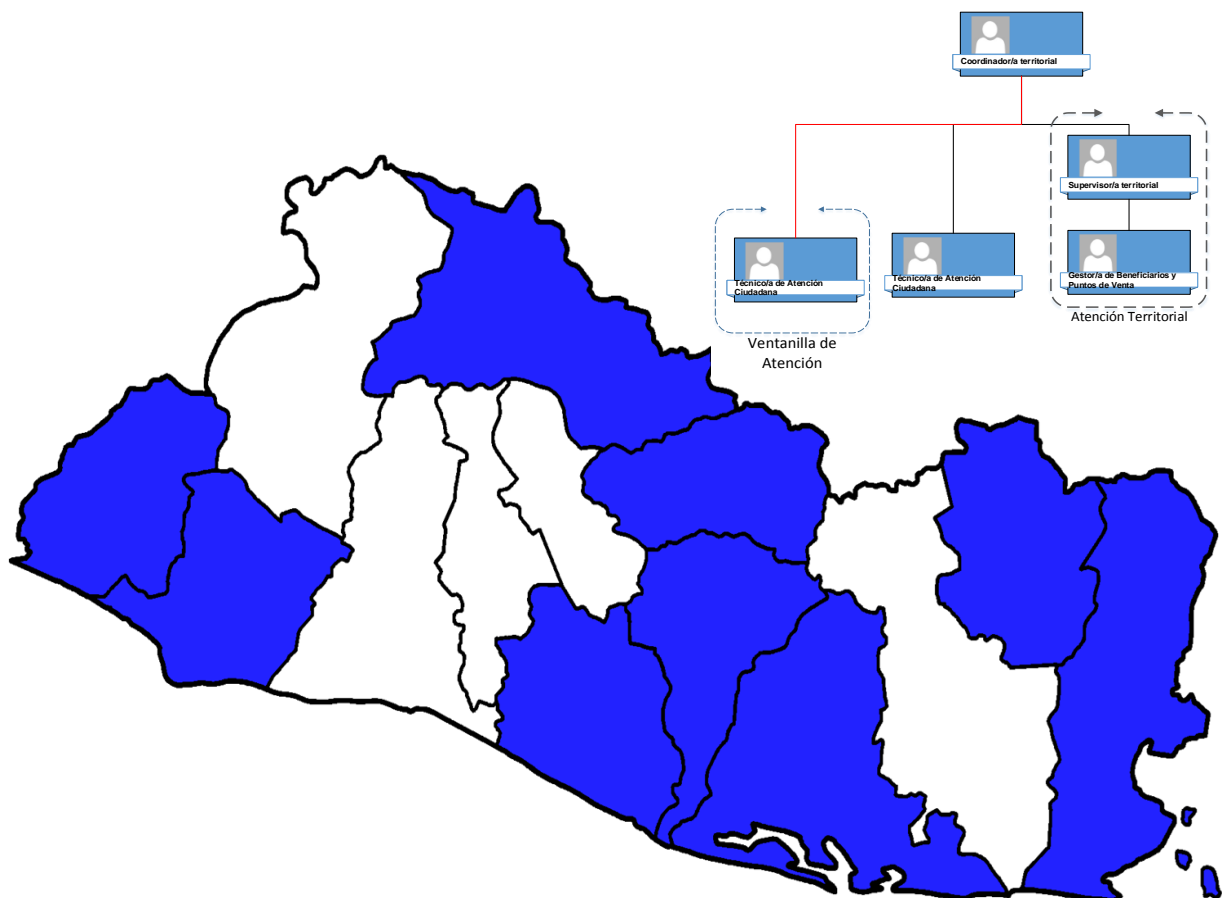


En el mapa anterior se muestran los departamentos en donde están ubicadas las sedes territoriales y cuáles serán las ventanillas de atención departamental, que reportará a cada una de las sedes.

A continuación se definirá la forma de trabajo en las ventanillas y las sedes y como estarán conformadas

6.1.2. VENTANILLAS DE ATENCIÓN DEPARTAMENTAL

CENADE cuenta con 9 ventanillas de atención en cada una de los siguientes departamentos Ahuachapán, Sonsonate, Chalatenango, Cabañas, La Paz, San Vicente, Usulután, Morazán y La Unión.



En ellas se realizan todas las atenciones que brinda CENADE a la ciudadanía, para lo cual cada una cuenta con al menos un Técnico de Atención Ciudadana (TAC) quien será el responsable de brindar las atenciones y servicios de CENADE y de la ventanilla, en el siguiente cuadro se definen la cantidad de TAC que tendrá cada ventanilla.

DEPARTAMENTOS	TÉCNICOS EN ATENCIÓN CIUDADANA
AHUACHAPAN	2
SONSONATE	2
CHALATENANGO	1
LA PAZ	2
CABAÑAS	1
SAN VICENTE	1
USULUTAN	1
MORAZAN	1
LA UNION	1
TOTALES	12

Las ventanillas están localizadas dentro de instituciones gubernamentales (CENTA, CONAMYPE, INJUVE y CENTRO DE GOBERNACIÓN) definiendo mediante convenio un espacio dentro de sus instalaciones para la operatividad de las ventanillas y en espacios comerciales.

También se define que las ventanillas están bajo la responsabilidad de una sede territorial, a quien le reporta todas las actividades diarias que se realizan, gestiona cualquier requerimiento operativo y administrativo y remite toda la documentación de las solicitudes que se generan.

A continuación se definen las sedes territoriales a las que les reporta cada ventanilla departamental.

VENTANILLA DEPARTAMENTAL	DEPARTAMENTO DE SEDE TERRITORIAL A QUIEN LE REPORTA
AHUACHAPAN Y SONSONATE	SANTA ANA
CHALATENANGO, CABAÑAS, SAN VICENTE Y LA PAZ	CUSCATLAN
USULUTAN, MORAZAN Y LA UNIÓN	SAN MIGUEL

Cabe mencionar que además de personal, las ventanillas utilizan ciertos insumos para el funcionamiento de estas, y entre ellos están:

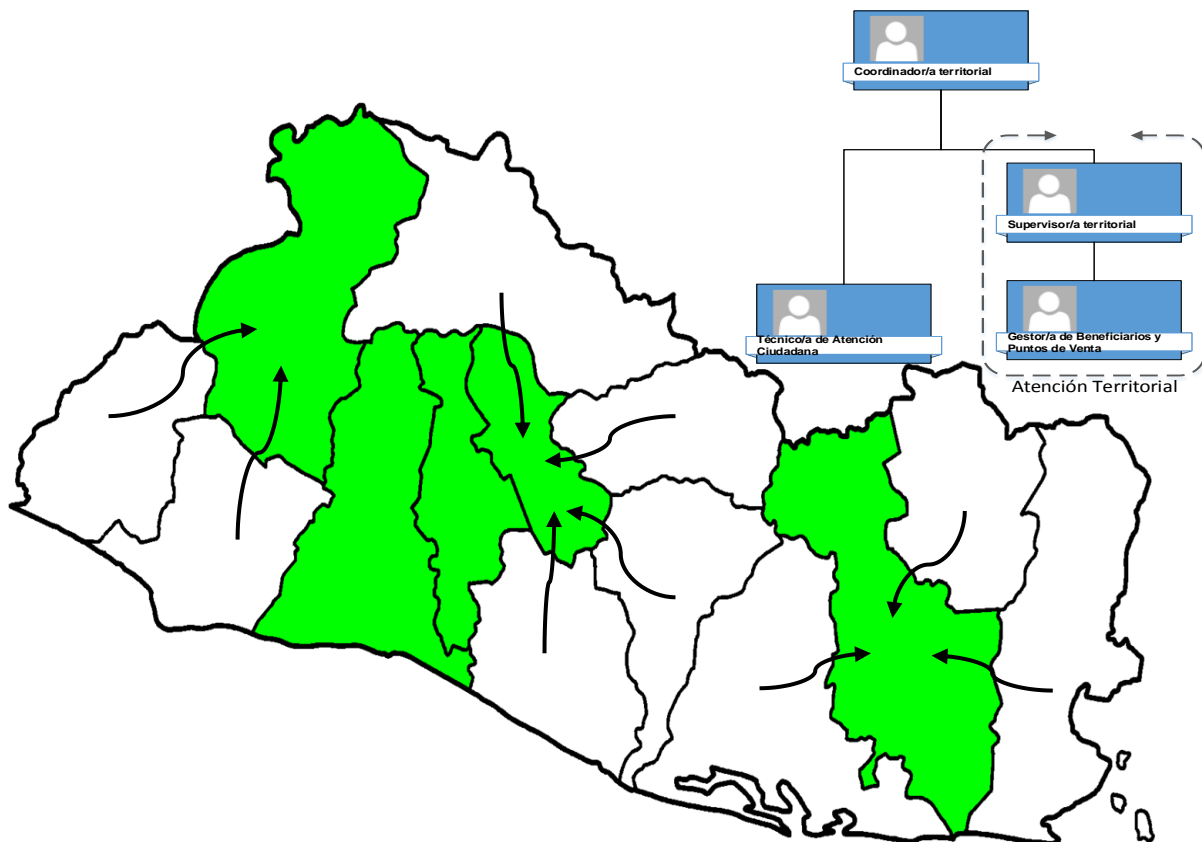
- Equipo informático (computadoras, impresoras, escáner y fotocopadoras)
- Conexión a Internet
- Telefonía

- Mobiliario para el personal (sillas, escritorios y archivadores)
- Sillas de espera (por lo menos 10 en cada ventanilla)
- Papelería
- Insumos de oficina (engrapadoras, saca grapas, perforadoras, entre otros)

La cantidad de insumos depende del personal que se encuentre en cada ventanilla y de la demanda de cada una de ellas.

6.1.3. SEDES TERRITORIALES

Además de contar con ventanillas de atención departamentales se tienen sedes territoriales, las cuales están en los departamentos de Santa Ana, La Libertad, Cuscatlán, San Salvador y San Miguel; y de igual forma brindan todas la atenciones que CENADE da a la población, con la diferencia que estas sedes tienen una estructura más compleja, pues deben brindar soporte territorial a los 9 departamentos que solo cuentan con ventanillas de atención, esto con el objetivo de realizar visitas a los hogares solicitantes del subsidio al GLP, afiliar a los puntos de venta, actualizar información de los negocios de subsistencias beneficiarios del subsidio, entre otras.



Para esas actividades las sedes cuentan con un Coordinador Territorial, Técnicos de Atención Ciudadana (TAC), Supervisor Territorial y Gestores de Beneficiarios y puntos de venta, la cantidad de cada cargo que se tiene en cada sede se define a continuación.

DEPARTAMENTOS	COORDINADOR TERRITORIAL	TÉCNICOS EN ATENCIÓN CIUDADANA(*)	SUPERVISOR TERRITORIAL	GESTOR DE BENEFICIARIOS Y PUNTOS DE VENTA
SANTA ANA	1	3	1	8
LA LIBERTAD	1	3	1	6
SAN SALVADOR	1	8	1	12
CUSCATLAN	1	2	1	9
SAN MIGUEL	1	3	1	7
TOTALES	5	19	5	42

(*)No se toma en cuenta los 12 TAC que se encuentran en las ventanillas de atención departamentales



Las sedes están ubicadas en locales comerciales, en los que se cuenta con espacio para la atención, el trabajo territorial y resguardo de los vehículos asignados.

Cada sede territorial visita cada ventanilla para recolectar toda la documentación generada por las diferentes atenciones y solicitudes de la ciudadanía, al mismo tiempo para supervisar el funcionamiento de esta.

En concordancia con lo anterior, todas las solicitudes para ser beneficiarios del subsidio al GLP, punto de venta afiliado y las gestiones que se deben realizar para la tarjeta Solidaria, TELEGAS y tarjeta Dorada se recolectan en las ventanillas para luego remitirlas a la oficina Central para su debido procesamiento en las unidades respectivas y resguardo de la documentación en el archivo periférico. Toda la documentación que se envíe debe ser la correspondiente para cada trámite y la persona que garantiza que así sea es el Coordinador Territorial, pues de esa manera se evita atrasos y re-procesamientos en las solicitudes.

Además dentro de las actividades de la sedes se encuentra la realización de rutas de trabajo para el trabajo territorial, las cuales se planifica de forma mensual y se ajustan semanalmente. Y con el objetivo de optimizar los recursos los Coordinadores de las sedes territoriales se pondrán de acuerdo para establecer el apoyo en la visita a los municipios colindantes que se tengan que trabajar, pues de esa forma se pueden identificar mejores alternativas de acceso en ciertos municipios.

Todas las sedes están a cargo de la Gerencia de Atención Ciudadana, la cual es la responsable de coordinar las actividades que se realicen en cada una de ellas y que se ejecuten según lo establecido en los manuales y en concordancia a los lineamientos estratégicos dictaminados por la Dirección y la Gerencia de Estrategia y Desarrollo.

	MANUAL OPERATIVO		
	CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MO-GC-CENADE-001 VERSIÓN: 1.0	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017 PAGINA: 20 de 32	

Para la operatividad de estas oficinas cada una cuenta con el equipamiento de ciertos insumos básicos necesarios para la atención que se da y las tareas territoriales que se realizan, entre ellos se encuentran:

- Equipo informático (computadoras, impresoras, escáner y fotocopadoras)
- Conexión a Internet
- Telefonía
- Mobiliario para el personal (sillas, escritorios y archivadores)
- Sillas de espera (por lo menos 20 en cada ventanilla)
- Papelería
- Insumos de oficina (engrapadoras, saca grapas, perforadoras, entre otros)
- Vehículo (con esto se requiere motorista, combustible y mantenimiento preventivo y correctivo)
- Inmueble para la oficina

6.1.4 TAREAS TERRITORIALES

Como parte del proceso para la acreditación de beneficiarios y afiliación de puntos de venta de GLP se realizan una serie de actividades dentro del territorio de cada sede, las cuales consisten en visitas in situ en cada hogar, negocio de subsistencia y comercio que desee ser parte del subsidio al GLP. Entre las tareas territoriales que se realizan se encuentran:

- Verificación de las condiciones socioeconómicas de los hogares/negocios de subsistencia que solicitan ser beneficiarios del subsidio al GLP
- Entrega del TELEGAS y tarjeta dorada y capacitación de los puntos que desean afiliarse al mecanismo de pago del subsidio
- Entrega de tarjeta Solidaria a los ciudadanos que son beneficiarios del subsidio al GLP
- Actualización de la información de los negocios de subsistencia que gozan del beneficio social
- Realización de operativos eventuales

Previo a la realización de estas actividades se realiza una planificación que consiste en definir las rutas de los lugares a visitar y para llevar a cabo eso se requieren de insumos esenciales como son:

- Personal de territorio
- Motoristas
- Vehículos
- Papelería, entre otros

Como se ha mencionado en apartados anteriores son las sedes territoriales las que cuentan con personal, equipo e insumos para el desarrollo de tareas territoriales. Se debe mencionar que en relación al transporte cada sede tendrá la siguiente cantidad de vehículos y motoristas:

SEDES TERRITORIALES	VEHICULOS	MOTORISTAS
SANTA ANA	3	3
LA LIBERTAD	2	2
SAN SALVADOR	4	4
CUSCATLAN	3	3
SAN MIGUEL	2	2
TOTALES	14	14

Como parte de las tareas territoriales se realizan de forma eventual operativos que tienen como finalidad la incorporación y focalización del subsidio al GLP a la población que realmente lo necesita. Esos operativos se realizan el mismo proceso que una solicitud de incorporación, es decir que se visitan hogares o negocios de subsistencia para corroborar su condición socioeconómica, para luego analizarla y acreditar a las personas que cumplen con los criterios de selección.

Además para la realización de los operativos eventuales siempre se requerirá papelería, personal y vehículos para poder ejecutar la actividades; la cantidad de esos insumo esta relacionada con el tiempo en que se desea llevar acabo el operativo.

6.2 SERVICIOS QUE SE BRINDAN A LA CIUDADANÍA SEGÚN ÁREA DE ATENCIÓN

Los Centros de Atención por Demanda se encargan de atender a todo aquel ciudadano que desee ser beneficiario del subsidio al GLP, punto de venta afiliado al mecanismo de pago, así como a las personas acreditadas con dicho beneficio y a los puntos de venta ya afiliados. En total se tiene 41 tipos de trámites o servicios diferentes que brinda CENADE, los cuales se presentan a continuación.

TABLA 1: TRAMITE PARA SOLICITANTE Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP

ITEM	NOMBRE DEL TRAMITE	SOLUCIÓN
1	Denuncia o Reclamo - Denuncia de robo, hurto de tarjeta solidaria	Requiere seguimiento
2	Denuncia o Reclamo - Error en datos de tarjeta solidaria	Requiere seguimiento
3	Denuncia o Reclamo - Punto de venta retuvo subsidio	Requiere seguimiento
4	Solicitud de Activación de tarjeta solidaria	En oficina
5	Solicitud de Devolución de tarjeta por cambio de domicilio, fallecidos, migración, y otros	En oficina

ITEM	NOMBRE DEL TRAMITE	SOLUCIÓN
6	Solicitud de Devolución de tarjeta solidaria	En oficina
7	Solicitud de Entrega tarjeta solidaria	En oficina
8	Solicitud de Modificación registro de beneficiario GLP por recibo de energía	En oficina
9	Solicitud de Registro de beneficiario de la energía eléctrica	Requiere seguimiento
10	Solicitud de Registro de beneficiario GLP	Requiere seguimiento
11	Solicitud de Registro de beneficiario GLP por recibo de energía	En oficina
12	Solicitud de Registro por cambio de domicilio de beneficiario al subsidio de energía eléctrica	En oficina
13	Solicitud de Renuncia voluntaria del subsidio al GLP	Requiere seguimiento
14	Solicitud de Reposición de tarjeta solidaria por deterioro	Requiere seguimiento
15	Solicitud de Reposición de tarjeta solidaria por extravío	Requiere seguimiento
16	Solicitud de subsidio en línea	Requiere seguimiento
17	Solicitud de subsidio para centro escolar	En oficina
18	Solicitud de subsidio para negocio	Requiere seguimiento
19	Solicitud de Traslado de tarjeta solidaria	Requiere seguimiento

Tabla 2: *TRAMITE PARA SOLICITANTE Y PROPIETARIOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP SUBSIDIADO*

ITEM	NOMBRE DEL TRAMITE	SOLUCIÓN
1	Denuncia o Reclamo - Baja de punto de venta por acumulación de denuncias	Requiere seguimiento
2	Denuncia o Reclamo - Baja de punto de venta por ilícito contra el interés público	Requiere seguimiento
3	Denuncia o Reclamo - Denuncia de robo, hurto o extravío de tarjeta dorada	Requiere seguimiento
4	Denuncia o Reclamo - Denuncia de robo, hurto o extravío de teléfono	Requiere seguimiento
5	Denuncia o Reclamo - Teléfono dañado	Requiere seguimiento
6	Solicitud de Adición de punto de venta por cambio de propietario	Requiere seguimiento
7	Solicitud de Adicionar un nuevo punto de venta a tendero ya registrado	Requiere seguimiento
8	Solicitud de Baja de punto de venta por cambio de	Requiere seguimiento

ITEM	NOMBRE DEL TRAMITE	SOLUCIÓN
	propietario	
9	Solicitud de Bloqueo de persona asociada	Requiere seguimiento
10	Solicitud de Cambio de teléfono por finalizar vida útil del aparato, punto venta empresa distribuidora	En oficina
11	Solicitud de Cambio de teléfono por finalizar vida útil del aparato, punto venta independiente	Requiere seguimiento
12	Solicitud de Des inscripción de punto de venta	Requiere seguimiento
13	Solicitud de Modificación de dirección de punto de venta	En oficina
14	Solicitud de Reactivación de punto de venta	Requiere seguimiento
15	Solicitud de Reasignación de tarjeta dorada	Requiere seguimiento
16	Solicitud de Registrar un punto de venta	Requiere seguimiento
17	Solicitud de Registro de persona asociada	Requiere seguimiento
18	Solicitud de Registro de teléfono asociado	Requiere seguimiento
19	Solicitud de Reposición de tarjeta dorada por deterioro	Requiere seguimiento
20	Solicitud de reposición de SIMCARD	Requiere seguimiento
21	Solicitud de teléfono adicional	Requiere seguimiento
22	Solicitud de teléfono sustituto	Requiere seguimiento

De la totalidad de trámites se debe aclarar que existen algunas que se resuelven en la oficinas y otras a las que se requiere realizar un seguimiento adicional para solventar el trámite, es decir que se necesita la intervención de una unidad que no se encuentre dentro de las sedes territoriales y ventanillas de atención departamental. La catalogación de esos trámites se dará a continuación, así como se expondrán las actividades básicas necesarias para solventarla y el personal que interviene en su realización.

6.2.1 ATENCIONES CON SOLUCIONES INMEDIATAS EN VENTANILLA Y CALL CENTER

Una atención resuelta en oficina es toda aquella que se solventa en el momento en que la persona es atendida y no requiere de la intervención de un área adicional, es decir que el Técnico de Atención Ciudadana u Operador de Call Center puede resolverla. De este tipo de atenciones se tienen un total de 10, en la cuales la acciones que se deben realizar son atender al ciudadano/a y el registro de la solicitud/consulta/modificación en el sistema. Entre las atenciones de este tipo se detallan las siguientes:

Usuario	Tipo de atención	Actividades a realizar	Persona que ejecuta las actividades	Lugar de atención
SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP	Solicitud de Activación de tarjeta solidaria	-Atención y registro de solicitud en sistema -Activación de tarjeta Solidaria en el sistema	- Técnico de Atención Ciudadana - Operado de Call Center	-Presencial en oficina - Llamada telefónica al Call Center
	Solicitud de Devolución de tarjeta por cambio de domicilio, fallecidos, migración, y otros	-Atención y registro de solicitud en sistema -Recepción de tarjeta Solidaria	- Técnico de Atención Ciudadana	-Presencial en oficina
	Solicitud de Entrega tarjeta solidaria	-Atención y registro de solicitud en sistema - Entrega y activación de tarjeta Solidaria	- Técnico de Atención Ciudadana	-Presencial en oficina
	Solicitud de Modificación registro de beneficiario GLP por recibo de energía	-Atención y registro de solicitud en sistema - Modificación del registro en sistema	- Técnico de Atención Ciudadana - Operado de Call Center	-Presencial en oficina - Llamada telefónica al Call Center
	Solicitud de Registro de beneficiario GLP por recibo de energía	-Atención y registro de solicitud en sistema - Registro en sistema	- Técnico de Atención Ciudadana - Operado de Call Center	-Presencial en oficina - Llamada telefónica al Call Center
	Solicitud de Registro por cambio de domicilio de beneficiario al subsidio de energía eléctrica	-Atención y registro de solicitud en sistema - Modificación en sistema	- Técnico de Atención Ciudadana - Operado de Call Center	-Presencial en oficina - Llamada telefónica al Call Center
	Solicitud de subsidio para centro escolar	-Atención y registro de solicitud en sistema - Acreditación del sistema	- Técnico de Atención Ciudadana	-Presencial en oficina
	Solicitud de Cambio de teléfono por finalizar vida útil del aparato, punto venta empresa distribuidora	-Atención y registro de solicitud en sistema - Entrega de nuevo teléfono	- Técnico de Atención Ciudadana	-Presencial en oficina
SOLICITANTES Y PROPIETARIOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP SUBSIDIADO	Solicitud de Modificación de dirección de punto de venta	-Atención y registro de solicitud en sistema - Modificación de dirección en sistema	- Técnico de Atención Ciudadana	-Presencial en oficina

Además de las solicitudes mencionadas se tienen también un aproximado de 45 consultas informativas, las cuales son resultas por el TAC en las sedes territoriales y ventanillas de atención departamental. Entre esas consultas tenemos Denuncia por precio no autorizado, Información para registrar un beneficiario GLP, Información sobre si tiene o no subsidio, Información de cobro de subsidio, Información precio actual GLP, Información de ubicación CENADES cercanos, Puntos de venta cercanos, No hay puntos de venta cercanos, Mal funcionamiento USSD, Mal funcionamiento IVR, entre otros.

6.2.2. ATENCIÓN QUE DERIVAN PARA GESTIÓN A OTRA ÁREA

De la totalidad de atenciones existe una categoría que para resolverlas se requiere el apoyo de una unidad externa a las oficinas de atención, es decir que se deben realizar un grupo de tareas adicionales para solventar el requerimiento hecho por el ciudadano.

Cabe mencionar que este tipo de atenciones son atendidas en las sedes y en las ventanillas con la salvedad que cuando se reciba algunas de estas atenciones el TAC debería pedirle el apoyo al Coordinador Territorial para que tramite el requerimiento con el Técnico de Operaciones y así atender la solicitud de la persona.

En el siguiente cuadro se detallan cuáles son las atenciones que requieren de una gestión y seguimiento para su resolución, así mismo se presentan las actividades básicas necesarias para su ejecución y las personas que intervienen.

Usuario	TIPO DE TRAMITE	Actividades a realizar	Persona que ejecuta las actividades	Lugar de atención
SOLICITANTES Y BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO AL GLP	Denuncia o Reclamo - Denuncia de robo, hurto de tarjeta solidaria	- Atención y registro de solicitud en sistema - Cambiar estado de tarjeta a "Tarjeta robada, extraviada o deteriorada" en sistema - Confirmación de regeneración de tarjeta solidaria - Regeneración de tarjeta solidaria - Entrega y activación de tarjeta solidaria	- Coordinador Territorial - Técnico de Atención Ciudadana - Técnico de operaciones	- Presencial en oficina

Usuario	TIPO DE TRAMITE	Actividades a realizar	Persona que ejecuta las actividades	Lugar de atención
	Denuncia o Reclamo - Error en datos de tarjeta solidaria	- Atención y registro de solicitud en sistema - Corrección de datos en las diferentes fuentes - Confirmación de regeneración de tarjeta solidaria - Regeneración de tarjeta solidaria - Entrega y activación de tarjeta solidaria	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina
	Denuncia o Reclamo - Punto de venta retuvo subsidio	-Atención y registro de solicitud en sistema - Desactivación de puntos por acumulación de denuncias	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina
	Solicitud de Registro de beneficiario de la energía eléctrica	- Atención y registro de solicitud en sistema / Registro en línea - Visita al hogar y levantamiento de F1CHN - Revisión y captura del F1CHN - Evaluación para acreditación del subsidio - Archivado de F1CHN - Impresión y entrega de tarjeta Solidaria	- Técnico de Atención Ciudadana - Supervisor Territorial - Gestor de beneficiarios y puntos de venta - Coordinador Territorial - Técnico de revisión y captura de datos -Técnico de archivo	-Presencial en oficina
	Solicitud de Registro de beneficiario GLP	-Atención y registro de solicitud en sistema - Visita al hogar y levantamiento de F1CHN - Revisión y captura del F1CHN - Evaluación para acreditación del subsidio - Archivado de F1CHN - Impresión y entrega de tarjeta Solidaria	- Técnico de Atención Ciudadana - Supervisor Territorial - Gestor de beneficiarios y puntos de venta - Coordinador Territorial - Técnico de revisión y captura de datos -Técnico de archivo	-Presencial en oficina



Usuario	TIPO DE TRAMITE	Actividades a realizar	Persona que ejecuta las actividades	Lugar de atención
	Solicitud de Renuncia voluntaria del subsidio al GLP	- Atención y registro de solicitud en sistema - Enviar solicitud de renuncia a DTI - Desactivación de subsidio por parte de DTI	- Técnico de Atención Ciudadana - Operado de Call Center	-Presencial en oficina - Llamada telefónica al Call Center
	Solicitud de Reposición de tarjeta solidaria por deterioro	- Atención y registro de solicitud en sistema - Cambiar estado de tarjeta a "Tarjeta robada, extraviada o deteriorada" en sistema - Confirmación de regeneración de tarjeta solidaria - Regeneración de tarjeta solidaria - Entrega y activación de tarjeta solidaria	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina
	Solicitud de Reposición de tarjeta solidaria por extravío	- Atención y registro de solicitud en sistema - Cambiar estado de tarjeta a "Tarjeta robada, extraviada o deteriorada" en sistema - Confirmación de regeneración de tarjeta solidaria - Regeneración de tarjeta solidaria - Entrega y activación de tarjeta solidaria	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina
	Solicitud de subsidio en línea	-Registro en línea - Visita al hogar y levantamiento de F1CHN - Revisión y captura del F1CHN - Evaluación para acreditación del subsidio - Archivado de F1CHN - Impresión y entrega de tarjeta Solidaria	- Coordinador Territorial - Supervisor Territorial - Gestor de beneficiarios y puntos de venta - Técnico de revisión y captura de datos -Técnico de archivo	-Presencial en oficina
	Solicitud de subsidio para negocio	-Atención en oficina/registro en línea - Visita al negocio y	- Técnico de Atención Ciudadana - Supervisor	-Presencial en oficina

Usuario	TIPO DE TRAMITE	Actividades a realizar	Persona que ejecuta las actividades	Lugar de atención
SOLICITANTE S Y PROPIETARIOS DE PUNTOS DE VENTA DE GLP SUBSIDIADO		levantamiento de F1CHN - Revisión y captura del F1CHN - Evaluación para acreditación del subsidio - Archivado de F1CHN - Impresión y entrega de tarjeta Solidaria	Territorial - Gestor de beneficiarios y puntos de venta - Coordinador Territorial - Técnico de revisión y captura de datos -Técnico de archivo	
	Solicitud de Traslado de tarjeta solidaria	- Atención y registro de solicitud en sistema - Realización de nuevo trámite por cambio de domicilio - Tarjeta entregada a CENADE solicitante - Tarjeta entregada a beneficiario	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial	-Presencial en oficina
	Denuncia o Reclamo - Baja de punto de venta por acumulación de denuncias	-Desactivación del punto de venta en sistema	- Técnico de operaciones	
	Denuncia o Reclamo - Baja de punto de venta por ilícito contra el interés público	-Desactivación del punto de venta en sistema	- Técnico de operaciones -DTI	
	Denuncia o Reclamo - Denuncia de robo, hurto o extravío de tarjeta dorada	- Atención y registro de solicitud en sistema - Desactivar antigua tarjeta - Asignación de nueva tarjeta - Activación de nueva tarjeta - Entrega de tarjeta	- Técnico de Atención Ciudadana - Técnico de operaciones - Coordinador Territorial	-Presencial en oficina
	Denuncia o Reclamo - Denuncia de robo, hurto o extravío de teléfono	- Atención y registro de solicitud en sistema - Asignación de teléfono y sus componentes - Activación en empresa telefónica - Activación en sistema - Pruebas de funcionamiento - Entrega a propietario de	- Técnico de Atención Ciudadana - Técnico de operaciones - Coordinador Territorial	-Presencial en oficina

Usuario	TIPO DE TRAMITE	Actividades a realizar	Persona que ejecuta las actividades	Lugar de atención
		punto de venta		
	Denuncia o Reclamo - Teléfono dañado	- Atención y registro de solicitud en sistema - Solicitud de evaluación del aparato - Asignación de aparato sustituto	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina
	Solicitud de Adición de punto de venta por cambio de propietario	- Atención y registro de solicitud en sistema -Asignación de teléfono y tarjeta -Activación en sistema de teléfono y tarjeta -Pruebas de funcionamiento de teléfono -Entrega de teléfono y tarjeta a propietario de punto de venta -Validación y autenticación de comodato	- Técnico de Atención Ciudadana - Técnico de operaciones - Técnico de validación y captura de datos	-Presencial en oficina
	Solicitud de Adicionar un nuevo punto de venta a propietario de punto de venta ya registrado	- Atención y registro de solicitud en sistema -Asignación de teléfono y tarjeta -Activación en sistema de teléfono y tarjeta -Pruebas de funcionamiento de teléfono -Entrega de teléfono y tarjeta a propietario de punto de venta - Validación y autenticación de comodato	- Técnico de Atención Ciudadana - Técnico de operaciones - Técnico de validación y captura de datos	-Presencial en oficina
	Solicitud de Baja de punto de venta por cambio de propietario	- Atención y registro de solicitud en sistema -Devolución teléfono y tarjeta -Desactivación del punto	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de	-Presencial en oficina

Usuario	TIPO DE TRAMITE	Actividades a realizar	Persona que ejecuta las actividades	Lugar de atención
			operaciones	
	Solicitud de Bloqueo de persona asociada	- Atención y registro de solicitud en sistema - Desactivación de asociado	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina
	Solicitud de Cambio de teléfono por finalizar vida útil del aparato, punto venta independiente	- Atención y registro de solicitud en sistema - Recepción del teléfono a sustituir y sus componentes - Entrega de nuevo teléfono y sus componentes - Entrega de CENADE DEPARTAMENTAL al Administrador de Dispositivos de teléfono recibido - Entrega del Técnico de operaciones a la Gerencia Administrativa	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina
	Solicitud de Des inscripción de punto de venta	- Atención y registro de solicitud en sistema - Recepción de teléfono y tarjeta - Des-activación de punto de venta	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina
	Solicitud de Reactivación de punto de venta	- Activación de TELEGAS	- Técnico de operaciones	
	Solicitud de Reasignación de tarjeta dorada	- Reasignación de tarjeta dorada - Desactivación y des asignación de tarjeta	- Técnico de operaciones	-Presencial en oficina

Usuario	TIPO DE TRAMITE	Actividades a realizar	Persona que ejecuta las actividades	Lugar de atención
	Solicitud de Registrar un punto de venta	- Atención y registro de solicitud en sistema - Activación ubicación de punto de venta - Pruebas de funcionamiento del teléfono - Entrega de teléfono y tarjeta a punto de venta - Validación y autenticación de comodato	- Técnico de Atención Ciudadana - Supervisor Territorial - Gestor de beneficiarios y puntos de venta - Coordinador Territorial - Técnico de revisión y captura de datos - Técnico de archivo	-Presencial en oficina
	Solicitud de Registro de persona asociada	- Atención y registro de solicitud en sistema - Activación de persona asociada	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina
	Solicitud de Registro de teléfono asociado	- Atención y registro de solicitud en sistema - Activación de teléfono asociado	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina
	Solicitud de Reposición de tarjeta dorada por deterioro	- Atención y registro de solicitud en sistema - Asignación de nueva tarjeta - Activación y entrega de nueva tarjeta al propietario de punto de venta	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina
	Solicitud de reposición de SIMCARD	- Atención y registro de solicitud en sistema - Asignación de nueva SIM Card - Solicitud de asociación a empresa telefónica - Entrega de SIM Card al propietario de punto de venta	- Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones	-Presencial en oficina

	MANUAL OPERATIVO		
	CENTRO DE ATENCIÓN POR DEMANDA		
	GESTIÓN DE CALIDAD		
	CÓDIGO: MO-GC-CENADE-001 VERSIÓN: 1.0	VIGENTE A PARTIR DE: - 4 ENE 2017 PAGINA: 32 de 32	

Usuario	TIPO DE TRAMITE	Actividades a realizar	Persona que ejecuta las actividades	Lugar de atención
	Solicitud de teléfono adicional	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y registro de solicitud en sistema -Asignación de teléfono y sus componentes -Activación en empresa telefónica -Activación en sistema -Pruebas de funcionamiento -Entrega a propietario de punto de venta 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones 	-Presencial en oficina
	Solicitud de teléfono sustituto	<ul style="list-style-type: none"> - Atención y registro de solicitud en sistema -Recepción de teléfono a sustituir -Asignación de teléfono sustituto -Activación de teléfono sustituto -Pruebas de funcionamiento -Entrega del teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico de Atención Ciudadana - Coordinador Territorial - Técnico de operaciones 	-Presencial en oficina