

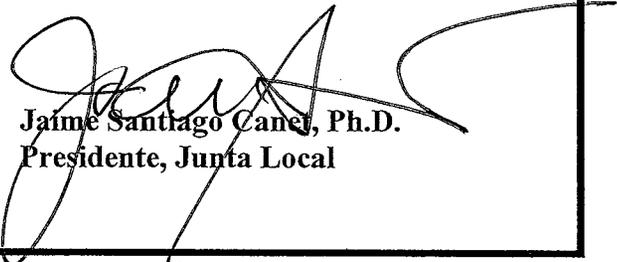
**GOBIERNO DE PUERTO RICO
MUNICIPIO AUTÓNOMO DE PONCE
ÁREA LOCAL DESARROLLO LABORAL/ PONCE
LEY DE OPORTUNIDADES DE INNOVACIÓN PARA LA FUERZA LABORAL (WIOA)**

PROCEDIMIENTO
Sistema de Turnos Sala de espera

NÚM: WIOA 2019-06

REVISADO:
1 de septiembre de 2020

APROBADO POR:


Jaime Santiago Canel, Ph.D.
Presidente, Junta Local

I. INTRODUCCIÓN

El Centro de Gestión Única de Ponce (American Job Center) para mejorar el servicio del flujo de clientes en el área de recepción, adquirió el Sistema de Turnos P.R. para satisfacer las necesidades de la oficina que manejan múltiples clientes.

El sistema maneja los servicios y distribuye los clientes a las diferentes estaciones de servicio.

Mejora dramáticamente el servicio al cliente a través de su organización y tiene la capacidad de notificar por mensaje de texto y/o e-mail al cliente cuando está acercándose su turno.

Esto les da a los clientes la libertad de salir de la oficina para hacer alguna gestión rápida sin tener la preocupación de perder su turno. A su vez le da un descanso a la recepcionista

de estar recibiendo llamadas de personas que tuvieron que salir de la oficina.

Le da la agilidad y rapidez para manejar el servicio al cliente ya que tiene la capacidad de que el cliente pueda entrar al sistema a través de la página [www.turnos pr.com](http://www.turnos.pr.com) y seguir su turno remotamente.

II PROPOSITO

- 1- Evitar la congestión de clientes en la sala de espera.
- 2- Mantener un repositorio actualizado de los teléfonos de nuestros visitantes.
- 3- Tener estadísticas de los servicios.
- 4- Nos permite medir los servicios de tiempo de espera, cantidad de clientes atendidos y los servicios ofrecidos en el Centro.
- 5- Para informes de ejecución.

III PROCEDIMIENTO

- 1- Nuestro cliente llega a nuestras oficinas y se registra en el Sistema de Turnos P.R.
- 2- El sistema provee todos los servicios que ofrece el programa.
- 3- Una vez el cliente se registra, la recepcionista llama al cliente a través del sistema de turnos e indaga sobre los servicios que viene buscando.

Cuando la persona asignada a recepción tiene conocimiento del área donde se le ofrecerá el servicio al cliente el sistema automáticamente distribuye los clientes a las diferentes estaciones numeradas para ser atendidos ordenadamente para el los Técnicos, Manejadores de Casos, Socios y Áreas Administrativas.