VAM-m Centro de llamadas[1] Interno

Procedimientos de operación estándar[2]

Introducción

Estos procedimientos de operación estándar (SOP[3]) sirven como una guía y una lista de verificación para todos los involucrados en la implementación de las encuestas telefónicas del Análisis y cartografía de la vulnerabilidad, versión móvil (VAM-m). Estos SOP se formularon para el PMA en Malawi, pero pueden ser aplicados en otros países y contextos.

Roles y responsabilidades

El oficial o punto focal VAM

- ✓ Se encarga del diseño muestral de los estudios
- ✓ Capacita y supervisa a los operadores
- ✓ Elabora planes detallados semanalmente/mensualmente para las llamadas y brinda instrucciones claras a los operadores.
- ✓ Prepara informes de resultados
- ✓ Analiza y envía información autorizada por la oficina de país en colaboración con otras unidades de la oficina de país.
    - o Proporciona asistencia técnica a los operadores según las necesidades.

La Oficina regional

- ✓ Es el punto de enlace entre las oficinas de país y la sede.
- ✓ De ser necesario, proporciona asistencia técnica para el uso de todas las herramientas VAM-m, contribuye para la prueba e introducción de nuevas herramientas y brinda en general asistencia técnica para asegurar que los sistemas nacionales puedan ejecutarse sin problemas.

Los operadores del Centro de llamadas

- ✓ Mantienen un registro de encuestas o llamadas, identificado por número telefónico.
- ✓ Establece un número XXX de llamadas telefónicas cada mes, administrando las encuestas de VAM-m bajo las instrucciones del supervisor (número exacto de llamadas para completar por la oficina de país).
- ✓ Registra las respuestas y cualquier retroalimentación positiva o negativa recibida y lo reporta al supervisor en un formato estándar.
- ✓ Lleva a cabo el registro de los datos bajo la supervisión de un punto de enlace VAM.
- ✓ Envía los datos a su supervisor o al punto de focal VAM, utilizando la base de datos provista.

---

[1] Centro de atención de llamadas telefónicas

[2] Estas instrucciones aplican por igual para actividades de Seguimiento y Evaluación, Nutrición y cualquier otra aplicación dentro de la Oficina de país que utilice herramientas y metodologías diseñadas por VAM.

[3] Standard Operating Procedures

- ✓ Informa inmediatamente cualquier problema técnico al supervisor y a la sede central para resolver problemas *in situ*.

TIC[4]

- ✓ Asegura que las llamadas en tiempo real se puedan realizar.
- ✓ Provee asistencia técnica a los operardores/call centre.

Cosas por hacer antes de las encuestas en tiempo real

Planificar la llamada (El punto de enlace VAM coordina con los operadores)

- Asegúrese de que los operadores conozcan perfectamente la boleta y diferencien una respuesta correcta de una incorrecta.
- Tener un plan de horarios de llamadas detallado para cada operador en el primer mes. Decida cómo se dividirá el trabajo (por ejemplo: por municipios y números, por grupos predeterminados etc.). Por ejemplo, en el inicio trate de establecer 300 llamadas en una semana entre dos operadores. Los operadores irán adquiriendo experiencia y velocidad, y probablemente llevarán a cabo las 300 llamadas en un período más breve.
- Cuando calcule la cantidad de llamadas, considere que deberá llamar llamar de vuelta a algunos encuestados – podrían no haber estado disponibles durante la llamada inicial o tal vez no fue posible completar la encuesta (la batería del teléfono se terminó, el encuestado la interrumpió, etc.)
- También permita que los operadores tengan tiempo para organizar el directorio y las herramientas de registro de datos.

Guía sobre la cantidad de llamadas en un mes típico:

	Hora	Día	Semana	Mes
1 Operador	5	35	157.5	630
2 Operadores	10	70	315	1260

La encuesta de precios de mercado y la nueva encuesta de admisión de la institución de salud toman alrededor de 5-6 minutos para completarse.

- Discuta y póngase de acuerdo sobre la cantidad de llamadas con VAM, SyE, Nutrición y cualquier otra unidad cliente o socia.
- Diseñe y actualice el cuestionario de la encuesta según las necesidades analíticas con la asistencia de la oficina regional y los socios. La oficina regional también ayudará en ajustar las herramientas de registro de datos para asegurar consistencia regional y global sin dejar de atender las necesidades del país.
- El punto de enlace VAM debe claramente dirigir a los operadores en los requisitos de las llamadas de cada ronda; cubriendo preguntas, tales como:

    - ¿Cuántas llamadas debemos realizar?
    - ¿Qué distritos debemos cubrir?
    - ¿Cuál es el tiempo límite de cada ronda?

[4] Information Communications Technology

Conservando la lista de los números telefónicos de los encuestados (operadores)[5]

- Después de que las llamadas han sido planificadas, los operadores empezarán a prepararse para llamar, identificando los números telefónicos y llamar con el directorio.
- El directorio debe ser actualizado progresivamente, según se dispongan números nuevos y los números antiguos se convierten en obsoletos.
- Los operadores son responsables de administrar el directorio bajo la supervisión del punto de enlace VAM.
- El archivo del directorio debe ser ubicado y administrado en una carpeta compartida para evitar cualquier confusión cuando se actualice.
- Los operaradores siempre deben tener acceso al directorio más reciente durante las horas laborales.
- Confidencialidad: Los números telefónicos deben ser manejados con la misma confidencialidad de los nombres de los beneficiarios y otra información personal.
- Guardar los números: Cada número telefónico debe ser registrado en un directorio protegido por una constraseña, que sea únicamente accesible al personal y operadores correspondientes.
- Deben respetarse estrictamente las normas sobre confiabilidad de datos que se presentan en documento aparte.
- Se incluye una guía detallada sobre cómo administrar y actualizar directorios en un SOP separado para los operadores.

Cuándo se recolectan los números telefónicos

- Explique el propósito de la encuesta: es importante explicar claramente a los encuestados potenciales quién es usted y cuál es el objetivo del proyecto. Sea claro y dedique tiempo para responder cualquier pregunta que la persona pueda tener.
- Realice una llamada de prueba: cuando sea apropiado, demuestre al encuestado cómo su número telefónico será utilizado al ejemplificar con una llamada de prueba.
- Pida permiso: Si hace una llamada a un número proporcionado por un tercero, como un socio o una operadora de telefonía, antes de incorporarlo a su base de dados consiga el consentimiento del encuestado. Note que las personas deben dar su consentimiento para cada encuesta telefónica, antes que comience.
- No presione a los encuestados: si los entrevistados están dudosos, agradézcales por su tiempo y continúe. No trate de convencer a las personas a participar.

Cosas por hacer durante las encuestas en tiempo real

Administrando la herramienta de registro de datos (Operadores)

[5] Muy importante: la oficina de país debe construir una base de datos de números telefónicos a partir de los registros de SCOPE, las ESAEs, los estudios de mercado y cualquier otra actividad de recolección de información que se realice. Los números de teléfono deben ser obtenidos.

- Las herramientas de registro de datos son compuestas por los cuestionarios y las hojas de registro de datos Los operadores al utilizar la herramienta de registro de datos tienen acceso directo a los cuestionarios, mientras realizan la encuesta telefónica, así no se olvidan qué preguntas hacer no excluyen ningún mensaje importante. En cada sección del cuestionario existen espacios para registrar los datos; y así los operadores pueden ingresar las respuestas de los encuestados en tiempo real. Cuando cada encuesta se completa, los datos se registran en una hoja de Excel, lista para ser analizada. De ser posible, es mejor que se utilice la hoja Excel o alguna aplicación Access para recoger directamente los datos.
- Los operadores deben tener auriculares para mantener sus manos libres durante el registro de datos en las llamadas.
- El registro de datos debe ser llevado a cabo por los operadores bajo la supervisión del punto de enlace VAM.
- Los operadores se deben asegurar de que han guardado los datos después de cada llamada y el punto de enlace VAM debe revisar regularmente que las copias de respaldo se hayan creado.
- La herramienta de registro de datos deben tener listas despegables para facilitar el ingreso de los datos sobre localización geográfica del encuestado.
- Asimismo, es útil que se incluyan las reglas de validación para precios cuando se hagan estudios de mercado. Cuando las respuestas no encajen con los rangos de validación, los operadores deben verificar de las respuestas con los encuestados.
- Se incluye una guía detallada sobre cómo usar la herramienta de registro de datos (*SOP* para Operadores*.doc)*

Cosas por hacer después de las encuestas en tiempo real

Estableciendo una base de datos para el registro de datos en tiempo real (punto de enlace VAM con los operadores)

- Cuando los operadores completen sus llamadas, se debe crear un archivo por separado en la base de datos y que combine con el registro de datos de todos los operadores.
- Si la encuesta se hizo en papel, los datos se deben exportar de la base de datos en una manera constante, con el número de columnas y el nombre de la misma columna.
- Importante: Los números telefónicos son información sensible que puede ser utilizada de una mala manera por una tercera parte y no deben ser compartidos afuera de la oficina de país. Es por ello, que la base de datos contiene una columna llamada “Identificación única”. La identificación única es un identificador que asigna un código aleatorio a cada número telefónico, para que los números no sean revelados cuando los datos son compartidos. El generador de identificación única asigna siempre el mismo código al número telefónico para que el rastreo de panel sea posible.
- Importante: Antes de compartir la base de datos con un tercero, asegúrese de borrar la columna llamada “número telefónico” y reemplazarla con la columna “Identificación única”.
- Exportando datos: Cuando se compartan los datos exportados, no incluya las columnas encriptadas para asegurarse que los datos se mantienen confidenciales.

- Para más detalles sobre cómo realizar una encuesta telefónica VAM, cree y asigne identificaciones a los números telefónicos, por favor ver el documento *SOP* para Operadores .

Limpiando y analizando datos (punto de enlace VAM y oficina de país/oficina regional)

- En cada ronda, la base de datos se limpiará por el punto de enlace VAM.
- El punto de enlace analiza los datos de la llamada en tiempo real. El equipo VAM-m de la oficina de país o la oficina regional puede proporcionar apoyo, cuando sea necesario. Así como, el proyecto vaya comparando el tiempo y el costo de las encuestas personales tradicionales y las encuestas telefónicas, es importante analizar los datos lo más pronto posible y enviarlos a la oficina de país para la autorización.
- Algunas sugerencias de análisis para las encuestas telefónicas sobre los precios de mercado VAM:
    - Análisis de tendencia: Es recomendable que a lo largo del tiempo se recolecten datos sobre los precios semanales y mensuales para realizar un análisis de tendencia. En cada mercado/área de acceso se realizará seguimiento a través de rondas, enfocándose en: i) diferencias de precios comparadas a veces anteriores, ii) diferencia de precios comparadas a promedios de largo plazo (por ejemplo: cinco años), iii) diferencia de precios entre mercados. Los mercados con aumentos en los precios y sean irregulares pueden ser señalados utilizando visualizaciones.
    - La información que se reúne por el contexto durante las llamadas en tiempo real u otras fuentes (ejemplo: disponibilidad, acceso al mercado, escasez alimentaria, tasas de cambio) pueden ser utilizadas para explicar los cambios en los precios, además patrones bien conocidos, como las temporadas.
    - Triangulación de las encuestas de hogares: los datos recolectados sobre los precios del mercado, a través de las llamadas en tiempo real serán incluidas en los comunicados regulares VAM-m. La triangulación de las tendencias sobre los precios de los alimentos básicos y las estrategias de afrontamiento de los hogares pueden ser una opción. Debido a que las encuestas de hogar recogen el valor de los jornales de trabajo, usted también puede calcular el poder adquisitivo, en términos como: términos de intercambio entre el ganado y el valor del jornal o los precios de los alimentos básicos.

Autorizando y publicando cada ronda de encuesta (punto de enlace VAM y oficina central VAM)

- La Oficina de país, la Oficina Regional y la sede central de VAM proporcionan retroalimentación del análisis de resultados. La Oficina de país otorga la autorización final antes de que cada ronda de encuesta sea publicada.
- Note que los conjuntos de datos compartidos con otras unidades dentro de la Oficina de país solamente incluirán la identificación única del encuestado – no habrán números telefónicos, nombres u otros datos de indentificación.