

NOMBRE DE LA REUNION:	Acta acuerdos lengua de señas
OBJETIVO:	Establecer los acuerdos para el canal lengua de señas
Tipo de Reunión:	
<input type="checkbox"/>	Informativa
<input type="checkbox"/>	Seguimiento a compromisos
<input checked="" type="checkbox"/>	Discusión y toma de decisiones.
<input type="checkbox"/>	Otro (cuál) _____

AGENDA	
Ciudad y Fecha: Bogotá D.C, 31/08/2022	Hora de Inicio 14:00 a 15:30
Duración: 1:00 hora	Lugar: Teams

Asistentes	Áreas
<ul style="list-style-type: none"> • Zorayda Gualdrón • Yurani Sánchez Duarte • Andrea Hernández • Leidy Johana Caro • Carolina Sánchez • Juan Carlos Gonzalez • Favian Pardo 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadora nacional • Profesional zonal • Supervisor • Calidad • Jefe Calidad Formación • Agente Técnico • Agente técnico

ORDEN DEL DÍA
1. Se debaten los temas propuestos y se generan conclusiones

TEMAS TRATADOS
1- Identificación del asesor: Los asesores que atienden el canal de lengua de señas deben identificarse con Nombre y apellido, deletreando letra por letra, al inicio de la interacción.
2- Uso del hold: A partir de la fecha los asesores de canal lengua de señas, no harán uso del hold, para dejar en espera al ciudadano. Teniendo en cuenta que se brinda más acompañamiento al ciudadano sin esta herramienta ya que puede ver al asesor.
3- Valoraciones por lengua de señas: Calidad realizará 4 auditorías al mes en el canal de lengua de señas a cada asesor, teniendo en cuenta que ya se puede visualizar la grabación de la interacción.
4- Valoraciones del mes de agosto: Todas las valoraciones que se realizaron en el mes de agosto a los asesores Juan Carlos González y Favian Pardo, por el canal lengua de señas, quedan como seguimiento y no afectará el indicador del agente. Sin embargo, la coordinadora realizará la



TEMAS TRATADOS

respectiva retroalimentación y socialización de acuerdos para que se empiecen a aplicar a partir del 1 de septiembre de 2022.

5- Presentación personal asesores: Líder de calidad Leidy realiza la recomendación del uso de prendas de color oscuro por parte de los asesores de lengua de señas, para facilitar la visualización y comunicación con el ciudadano. Coordinadora debe hacer la recomendación a los asesores.

6- Reporte de interacción lengua de señas: Diariamente se reportará a Carolina y Leidy si el día anterior se atendieron llamadas por lengua de señas, que sea una atención efectiva, para poder realizar la respectiva valoración.

7- Solicitud teléfono fijo: Con autorización del cliente, los asesores de lengua de señas no deben solicitar teléfono fijo al ciudadano. Por lo tanto, tampoco se generará afectación.

8- Preguntas grupo poblacional: De acuerdo al formulario de grupo poblacional los asesores deben dar todas las opciones al ciudadano, como se muestran a continuación, a excepción de: grupo poblacional gitano, mestizo, raizal, palenquera, ya que para estas palabras no hay una seña, por autorización del cliente, se pueden omitir estas opciones.

PREGUNTAS POBLACIONALES

Recuerda que es necesario realizar las preguntas de **INFORMACIÓN POBLACIONAL, ATENCIÓN PREFERENCIAL, GÉNERO y NIVEL DE ESCOLARIDAD y mencionar las opciones completas, sin excepción:**

Información poblacional	=	★ UD pertenece a algún grupo poblacional como...
Nothing selected	=	Gitano (Roma) Indígena Mestizo Afrocolombiano Raizal Palenquero Comunidades Negras LGTBI Otro grupo
Atención preferencial	=	★ Ud se encuentra en alguna de las siguientes Categorías...
Nothing selected	=	Niños/Niñas/Adolescentes Adulto Mayor Población Desplazada Mujer Gestante Persona Discapacidad Víctima del Conflicto Periodista Ninguna
Género	=	★ UD Se identifica de Género...
Seleccione	=	Masculino Femenino Otros No Desea Informarla
Nivel escolaridad	=	★ Su Nivel de Ecolaridad actual es...
Seleccione	=	Preescolar Primaria Secundaria Técnico-Tecnólogo Pregrado Posgrado

9- Oportunidad de mejora por ruidos cómo (Tos, risas, bostezos etc.) en el canal de Video llamada o lengua de señas: Sí son risas o bostezos, se realizará afectación si la persona no coloca el mute. Si el agente presenta un ataque de tos sí debe colocar el mute; sin embargo, si es algo de momento no será necesario. Así como si presenta un estornudo.

**TEMAS TRATADOS**

**Siempre se deben ofrecer excusas al ciudadano en caso de no alcanzar a colocar el mute.
**No será necesario apagar la cámara.

10 - Valoraciones por calidad: Serán auditados en su canal principal de forma aleatoria; sin embargo, en caso de ser necesario realizar un monitoreo focalizado este podrá ser en cualquier canal. Si no tiene gestión en el canal principal de realizará aleatorio en SMS. Los agentes de lengua de señas serán auditados en la gestión que tengan de forma aleatoria.

11 - Inicio de la atención: es importante atender la interacción tan pronto suene la alerta, se escuche al ciudadano o se active la cámara, deben estar atentos a cualquier ingreso para la atención inmediata.

12 - Reporte en bitácora: Cuando se presenten caídas de internet o fallas en la energía o bloqueos del pc, o a su vez el ciudadano no lo escuche, la interacción se caiga, se escuche intermitente o robotizada, todo debe ir registrado en la bitácora de fallas.

13 - Protocolo de vestuario: Se socializa con los asesores el protocolo de vestuario para la atención en videollamada, la cual se debe seguir correctamente incluyendo el uso del uniforme chaleco actual. No está permitido el uso de piercing durante la atención, los tatuajes no pueden estar visibles, no está permitido el uso de chaquetas deportivas, camisetas, camisetas sin mangas, cachucha (la de la dotación si), sombreros y boinas. El cabello debe estar limpio y bien arreglado, preferiblemente recogido. Usar un maquillaje sobrio de forma que proyecte una imagen natural y agradable. No usar blusas transparentes ni escotes.

14 - Proyección de imagen: Teniendo en cuenta el canal que atendemos, es obligatorio mantener la cámara encendida, y verificar que el ambiente de fondo sea apto para la atención. Se recomienda que el fondo sea una pared de color blanca o en lo posible de un solo tono, o un lugar que no tenga objetos visibles, que no sea detrás de una ventana, en la habitación, baño o en la cocina. Las personas que cuentan con el pendón de DPS, deben mantenerlo visible ante la cámara de manera obligatoria.

15-Atención de terceros con autorización titular: únicamente se puede dar información confidencial a un tercero que indique que el titular se encuentra en grave estado de salud o sus condiciones no le permitan desplazarse a un enlace, y lo podamos ver en cámara junto con el tercero.

COMPROBACIONES

Compromiso	Responsable	Fecha inicial	Fecha cumplimiento	Estado/Avance

OBSERVACIONES

Se realizará actualización en el acta de acuerdo a las instrucciones o aprobaciones que surjan.
Actualizado Febrero de 2023



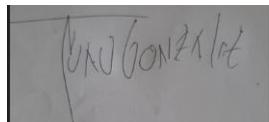
**iQ
OUTSOURCING**

ACTA

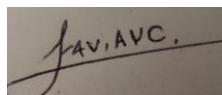
CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

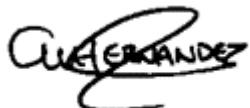
FIRMAS



Juan Carlos Gonzalez



Favian Pardo



Andrea Hernandez



ELABORÓ
NOMBRE: Yurani Sánchez Duarte
CARGO: Profesional Zonal

REVISÓ
NOMBRE:
CARGO:

En caso de ser necesario aprobar se utilizan estas celdas

APRUEBA NOMBRE: CARGO:	APRUEBA NOMBRE: CARGO:
APRUEBA NOMBRE: CARGO:	APRUEBA NOMBRE: CARGO: