

Plan de Integración Asistentes Virtuales/Clientes

GLOBAL TALENT CONNECTIONS
VERSIÓN JUNIO 2025

Objetivo

Crear un proceso de integración profesional, sistemático y centrado en la experiencia del cliente, que inspire confianza desde el primer contacto y facilite una incorporación efectiva del asistente virtual a las dinámicas, herramientas y cultura del cliente. Este proceso busca acelerar la adaptación operativa, garantizar claridad en roles y responsabilidades, y generar resultados tangibles desde la primera semana de trabajo.

Global Talent Connections actuará como aliado estratégico durante toda la etapa de integración, brindando acompañamiento cercano, seguimiento personalizado y retroalimentación continua, con el fin de fortalecer la relación cliente-asistente.

Guía de Trabajo Colaborativo entre Cliente y Asistente Virtual

Bienvenida(a) al inicio de una colaboración estratégica entre cliente y asistente virtual. Este documento recopila los acuerdos esenciales y buenas prácticas que permitirán establecer una relación de trabajo organizada, efectiva y alineada desde el primer día.

Global Talent Connections (GTC) aplica esta guía en todos los procesos de integración, independientemente del país, zona horaria o tipo de proyecto.

Aquí encontrará pautas claras sobre comunicación, delegación, seguimiento de tareas y resolución de incidencias.

1. ACUERDOS INICIALES

Elemento	Cliente	Asistente
Horario asignado	Define y comunica	Confirma, respeta y registra
Canal oficial de comunicación	Crea e invita (Slack, WhatsApp, email)	Usa el canal activamente
Herramientas compartidas	Provee accesos	Confirma acceso y organización
Primeras tareas delegadas	Define y explica	Ejecuta y reporta avance
Estilo de comunicación preferido	Especifica tono y frecuencia	Se adapta, pregunta, anota
Días no laborables	Confirma calendario España (GTC apoya)	Respeta y ajusta planificación
Confidencialidad y manejo de información	Informa políticas y acuerdos de confidencialidad (GTC apoya)	Se compromete a cumplirlas

2. BUENAS PRÁCTICAS DE TRABAJO EN EQUIPO

Cliente:

- Proporcionar contexto claro y completo para cada tarea asignada.
- Establecer tiempos claros para entregas.
- Dar retroalimentación breve y constructiva, tanto positiva como correctiva.
- Mantener apertura para recomendaciones y sugerencias del asistente.
- Facilitar recursos y materiales necesarios para el cumplimiento de tareas.

Asistente:

- Confirmar recepción y comprensión total de cada tarea.
- Preguntar cuando algo no esté claro.
- Organizar entregables y reportar avances de forma proactiva.
- Comunicar cualquier limitación o bloqueo antes que se convierta en problema.
- Mantener confidencialidad y respetar protocolos internos de GTC y cliente.
- Proponer mejoras y soluciones cuando sea pertinente.

3. ESPACIOS DE REVISIÓN

- **Reuniones de seguimiento:** Semanales o quincenales, con agenda clara, duración pactada y responsables definidos.
- **Apoyo del equipo de calidad GTC:** Disponible para resolver dudas, bloqueos o ajustes de procesos.

- **Retroalimentación escrita:** En caso de no contar con reunión, enviar un reporte breve al cierre de cada semana.
- **Evaluación conjunta:** Al finalizar el primer mes de trabajo, revisión de logros, identificar áreas de mejora.

4. EN CASO DE INCIDENCIAS

- Todo error operativo relevante será analizado por el equipo de calidad de GTC.
- No se recomienda reprocesar tareas sin antes contactar con GTC.
- El proceso para reportar incidencias es:
 1. Notificar al responsable GTC y cliente.
 2. Análisis del problema y propuesta de solución.
 3. Implementación de la solución y seguimiento.
- El concepto de “rotación” se aplica en caso de baja alineación sostenida y se comunica con claridad y antelación.

5. RECURSOS DISPONIBLES

- Plantilla de tareas delegables.
- Calendario de días no laborables España- Ver Anexo A
- Formulario de retroalimentación rápida- Ver <https://forms.gle/C2xYhmQ3RqaQZ1R17>
- Guía para clientes sobre cómo delegar
- Canal de calidad GTC para soporte operativo

CONFIRMACION DE LECTURA Y COMPROMISO

He leído, comprendido y acepto cumplir con esta Guía de Trabajo Colaborativo, comprometiéndome a aplicar sus recomendaciones desde el primer día de trabajo conjunto.

Firma del Cliente: _____

Fecha: _____

ANEXO A – CALENDARIO Y RECURSOS DE REFERENCIA OPERATIVA

1. Calendario de Días No Laborables – España

(Estos días deben considerarse para la planificación de tareas y entregas. El calendario puede adaptarse si el cliente se encuentra en otra región.)

Fecha	Festividad
01 de enero	Año Nuevo
06 de enero	Reyes Magos
28 de marzo	Viernes Santo
01 de mayo	Día del Trabajador
15 de agosto	Asunción de la Virgen
12 de octubre	Fiesta Nacional de España
01 de noviembre	Día de Todos los Santos
06 de diciembre	Día de la Constitución
25 de diciembre	Navidad

2. Glosario de Términos Clave

(Ayuda especialmente para nuevos clientes en GTC.)

Término	Definición breve
GTC	Global Talent Connections.
Canal oficial	Medio de comunicación acordado (Slack, WhatsApp, correo, etc.).
Retroalimentación	Comentario del cliente o GTC para mejorar el desempeño del asistente.