

# Información importante auditoria

**Pregunta clave:**

¿Como aporta usted desde su cargo a la politica de calidad de la empresa?





## MISIÓN

- Ofrecemos soluciones integrales de tecnología y Contact Center, contribuyendo al crecimiento de nuestros stakeholders a través de innovación, altos estándares de calidad, equipo humano especializado y un excelente servicio.



## VISIÓN

- Consolidarnos como una empresa líder en integración de servicios de tecnología y Contact Center en Colombia.

# POLÍTICA DE CALIDAD



Satisfacer las necesidades de nuestros stakeholders, a través de la prestación de un excelente servicio de Contact Center y soluciones de tecnología, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios del cliente y propios de la organización; asignando los recursos necesarios para el mejoramiento continuo, el desarrollo de los procesos y la especialización del capital humano orientado al servicio.



# OBJETIVOS DE CALIDAD



- ☐ Fortalecer el sentido de pertenencia y la cultura organizacional de nuestra empresa, con el fin de mantener el clima laboral y disminuir la rotación de personal.
- ☐ Mejorar continuamente el desempeño de las unidades de negocio, a través de la evaluación y seguimiento de los indicadores de gestión, para garantizar la satisfacción de los servicios prestados.
- ☐ Cumplir de manera oportuna los requerimientos de nuestros clientes, buscando la satisfacción en la entrega del servicio asegurando su fidelización.
- ☐ Asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras, legales y contractuales.

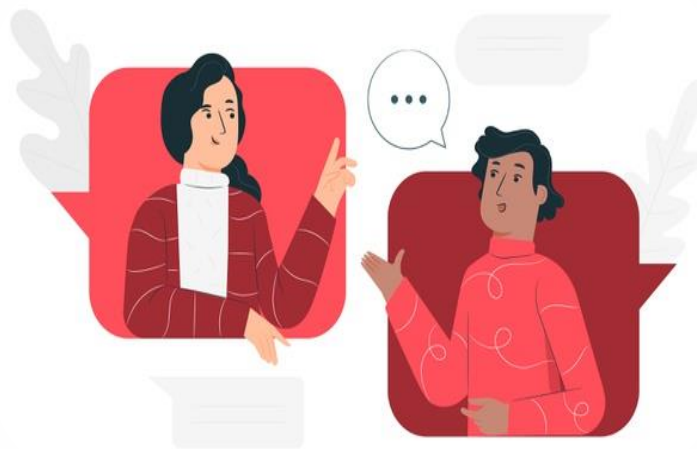
# PRINCIPIOS CORPORATIVOS



HONRAR COMPROMISOS



TRABAJO EN EQUIPO



COMUNICACIÓN EFECTIVA



LIDERAZGO BASADO EN EL RESPETO Y LA  
EQUIDAD

**PERFIL DE CARGO****VERSIÓN 005****FECHA DE EMISIÓN  
05 DE MAYO DE 2021****DOCUMENTO CONTROLADO****1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	AGENTE DE CONTACT CENTER
NIVEL	ASISTENCIAL
PROCESO	PRODUCTO Y SERVICIO
CARGO AL QUE REPORTA	SUPERVISOR DE OPERACIONES
CARGOS BAJO SU GESTIÓN	NINGUNO
MISIÓN DEL CARGO	REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN DEL CONTACT CENTER, GARANTIZANDO LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS PROYECTOS ASIGNADOS Y ASEGURANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN.
JORNADA LABORAL	TIEMPO COMPLETO

**2. PERFIL PROFESIONAL**

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN			DOMINIO DE IDIOMA INGLÉS					
Educación:	Bachiller, técnico, tecnólogo o estudiante de primer semestre en adelante en cualquier área		NIVEL					
			Alto		Medio		Bajo	X
Formación	Conocimiento en Etiqueta telefónica (Protocolo según el proyecto)		DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR					
	Temas relacionados a la calidad en el servicio, atención al cliente, entre otros.		SI			NO		X
			PRUEBA Y EXÁMENES REQUERIDOS					
EXPERIENCIA			TIEMPO		Pruebas psicotécnicas y técnicas			
Cargos en atención al cliente presencial y/o telefónico			6 meses					
EQUIVALENCIA			Exámenes médicos de ingreso					
Si no cumple con la formación 1 año de experiencia en atención al cliente.								

**3. RESPONSABILIDADES**

RESPONSABILIDADES	RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	P H V A	CLIENTE
1. Asegurar la gestión de servicio al cliente con los usuarios	1.1 Recibir y realizar procesos de contacto con los usuarios de acuerdo a las instrucciones del proyecto	H	Gestión Contact Center
	1.2 Registrar de manera correcta las interacciones respectivas a la campaña en la que se desempeña	H	Gestión Contact Center
	1.3 Recibir de manera atenta la información requerida por el usuario, haciendo las preguntas necesarias para garantizar el mejor desempeño en la campaña.	H	Gestión Contact Center
	1.4 Informar a tiempo cualquier novedad que pueda impedir la gestión a realizar	H	Gestión Contact Center
	1.5 Proporcionar información veraz a los clientes dentro de la llamada basado en la información de los procesos	H	Gestión Contact Center
	1.6 Reportar al supervisor toda queja o novedad informada por los usuarios.	H	Gestión Contact Center
	1.7 En caso que la campaña lo requiera, mantener actualizada la información inherente al tema que asesora.	H	Gestión Contact Center
	1.8 Atender la campaña de acuerdo a los protocolos definidos por la empresa.	H	Gestión Contact Center
	1.9 Cumplir con los protocolos, metas y oportunidades de atención.	H	Gestión Contact Center
2. Garantizar el cumplimiento de los indicadores de productividad y los objetivos del proyecto	2.1 Cumplir con los parámetros de calidad establecidos en la llamada y la gestión	H	Gestión Contact Center
	2.2 Garantizar el cumplimiento de la adherencia al turno y las actividades programadas.	H	Gestión Contact Center
	2.3 Cumplir con los indicadores específicos asignados dentro del proyecto.	H	Gestión Contact Center
	2.4 Apoyar el cumplimiento de los indicadores generales del proyecto y de la operación del contact center.	H	Gestión Contact Center
3. Realizar seguimiento a las actividades de control del proceso con un enfoque de autocontrol	3.1 Ejecutar las acciones encaminadas a controlar las actividades del proceso previo al inicio de las mismas, de acuerdo a las políticas y directrices de la empresa para prevenir errores y posibles fraudes.	H	Gerencia general Control
	3.2 Llevar a cabo actividades de autocontrol para garantizar el normal funcionamiento del proceso.	H	Gerencia general Control
	3.3 Aplicar las mejoras establecidas para el desarrollo normal del proceso.	A	Gerencia general Control
4. Cumplir y mantener el proceso alineado con el Sistema de Gestión de Calidad de la organización	4.1 Sugerir acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso.	H	Todos los Procesos
	4.2 Cumplir con los procedimientos relacionados con la protección de la propiedad del cliente.	H	Cliente Externo
	4.3 Cumplir con los procesos, procedimientos, instructivos, políticas, planes y demás documentos de la compañía.	H	Todos los Procesos
	4.4 Cumplir con las demás actividades delegadas por gerencia general.	H	Todos los Procesos
	4.5 Asegurar la promoción del enfoque al cliente en toda la empresa.	V	Todos los Procesos
5. Demostrar compromiso respecto al	5.1 Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	A	Todos los Procesos

sistema de Gestión de Calidad	5.2 Promoviendo la mejora.	A	Todos los Procesos
6. Asumir las responsabilidades frente al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.	6.1 Rendir cuentas al interior de la empresa, sobre sus responsabilidades en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG- SST) en relación con su desempeño.	H	Todos los Procesos
	6.2 Procurar el cuidado integral de su salud	H	Todos los Procesos
	6.3 Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud	H	Todos los Procesos
	6.4 Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa	H	Todos los Procesos
	6.5 Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo	H	Todos los Procesos
	6.6 Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST	H	Todos los Procesos
	6.7 Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.	H	Todos los Procesos

#### 4. AUTORIDAD

DECISIONES AUTONOMAS	DECISIONES CONSULTADAS
Brindar la solución mas óptima acorde a la información recibida por el usuario, ajustándose a los procedimientos y políticas del proyecto.	Cambio de información o novedades que reporte el usuario
	Cambios de turno.

NOMBRE	FIRMA