

Almacontact		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 2	
		Caracterización de Proceso Implementación		Fecha de Aprobación: 16/02/2022	
		Elaborado por: Stefanie Lamouroux		Aprobado: Lina Cordoba	
PROCESO	Implementación	RESPONSABLE	Lina Cordoba		
AUTORIDAD	Seguimiento y Control del Proyecto Toma de decisiones desde contratación, retro o cambios según necesidad Comunicación y atención al cliente externo, gestionando con el cliente cualquier necesidad que este dentro de lo contractual al cliente.				
ALCANCE	Desde la recepción del proyecto por parte de la Dirección Comercial y/o Dirección general y/o Operaciones. Hasta el proceso de estabilización, seguimiento y control de la operación del servicio contratado.				
OBJETIVO:	INDICADORES	RESPONSABLE	FRECUENCIA PARA LA MEDICIÓN		
Asegurar que la implementación de nuevos productos o servicios, las modificaciones y/o Realizaciones de campañas o clientes en Almacontact, y proyectos corporativos se desarrollen de acuerdo con una metodología de trabajo que genere su cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none">- Cumplimiento Lista de Requerimientos Contractuales (Porcentaje de Cumplimiento/Estado)- Tiempos de cumplimiento del cronograma General (Cronograma real/cronograma esperado)- Cumplimiento de Actas (Actas realizadas y enviadas/Reuniones agendadas)	Coordinadora de Implementación	Por Proyecto		
PROVEEDOR INFORMACIÓN	ENTRADAS	IMPLEMENTACIÓN	RESULTADO ACTIVIDAD	DESTINATARIO	REGISTROS
Dirección Comercial WFM	Cliente Nuevo: <ul style="list-style-type: none">- Formato Entrega Proyecto- Contrato (Puede legalizarse durante el periodo de implementación y/o estabilización de la operación)- Oferta Final- Documentos del proceso de adjudicación- Dimensionamiento	Recepción de Implementación: Registro de obligaciones, validación alcance y deberes comprometidos y/o ofertados con los clientes	Se realiza validación de la información entregada desde el área comercial según formato "Entrega de Proyecto" y dimensionamiento entregado por el área de WFM, con el fin de compartir internamente las necesidades del proyecto	1. Comercial 2.WFM	1. Lista de Requerimientos Contractuales (se crea una vez se cuenta con el contrato firmado por las partes)
	Modificación de Cliente Existente: <ul style="list-style-type: none">- Soporte de la Solicitud (correo del cliente y/o internal)- Alcance (correo por parte de Operaciones)- Cierre y Contrato (si aplica)- Dimensionamiento y/o Pricing		Se realiza validación de la información entregada desde el área de Operaciones mediante correo electrónico, con el fin de consolidar la información según registro de necesidades para el proyecto y cronograma general de implementación	3. Formación 6. Calidad 7. Gestión Humana 8. Tecnología 9. Infraestructura 10. Financiera y Compras 11. Cliente (si aplica)	2. Registro de Necesidades Proyecto 3. Correo Electrónico 4. Cronograma General de Implementación
Dirección WFM	Proyectos Corporativos: <ul style="list-style-type: none">- Contrato- Alcance (correo por parte de la Dirección)- Dimensionamiento y/o Pricing		Se realiza validación de la información entregada desde el área de Operaciones mediante correo electrónico, con el fin de consolidar la información según registro de necesidades para el proyecto y cronograma general de implementación		
Operaciones	Cierre Campaña Notificación por parte del cliente	Recepción Cierre Campaña: Mediante correo electrónico se recibe por parte de Operaciones la Solicitud de terminación de campaña con entregables definidos o	Validación de la información entregada por operaciones para la generación del Cronograma	Operaciones Áreas Afines	Cronograma Acta Cierre Proyecto Correo electrónico
WFM Operaciones Formación Calidad Gestión Humana Tecnología Infraestructura Financiera y Compras	Correo Electrónico/Información requerida para la implementación	Cronograma Implementación: Se plasman todas las actividades necesarias para dar cumplimiento al registro de necesidades, Entrega del proyecto y lo pactado con el cliente.	Cronograma General de implementación con la información consolidada de cada área para aprobación interna y aprobación por parte del Cliente	Operaciones Formación Calidad Gestión Humana Tecnología Infraestructura Financiera y Compras Cliente	Cronograma General Implementación Correo Electrónico (con cronograma)
Coordinador de implementación	Agenda Correo Electrónico	Reunión de Seguimiento Interno: Se realiza seguimiento por cada área a las necesidades, avances de cronograma y compromisos adquiridos en la reunión interna anterior	Acta Reunión Seguimiento donde quedan plasmados los compromisos, acuerdos y datos generales relevantes	WFM Operaciones Formación Calidad Gestión Humana Tecnología Infraestructura Financiera y Compras	Correo Electrónico Acta de Reunión
Coordinador de implementación	Agenda Correo Electrónico	Reunión de Seguimiento con el cliente: Se realiza seguimiento a todo el proyecto, se exponen las necesidades y/o requerimientos nuevos por parte de alguna de las áreas tanto interna como del cliente y se validan los compromisos adquiridos en las reuniones anteriores	Acta Reunión Seguimiento donde quedan plasmados los compromisos, acuerdos y datos generales relevantes	Cliente Líderes de proceso	Correo Electrónico Acta de Reunión
Coordinador de implementación	Cronograma Registro de Necesidades del proyecto Entrega del proyecto	Set de Pruebas: Previo a la salida a Producción, se realiza diligenciamiento del formato Set de Pruebas, el cual contiene los items y/o requerimientos que hacen parte del servicio a ofrecer y que son necesarios para el funcionamiento de la operación, mediante correo electrónico se comparte a las áreas de apoyo involucradas, con el fin de que Operaciones valide, diligencie y confirme el correcto funcionamiento de	Envío del formato Set de pruebas a los involucrados	WFM Operaciones Formación Calidad Gestión Humana Tecnología Infraestructura Financiera y Compras	Set de pruebas Correo electrónico
Dirección comercial Coordinación Implementación	Entrega de proyecto Cronograma General de Implementación	Salida Producción del Proyecto: Se envía correo electrónico, tanto al cliente como a las áreas internas, donde se informa el status (personal, funcionamiento de aplicativos, temas pendientes, entre otros) de la salida a producción	Correo Electrónico Acta de entrega y Cronograma General de implementación actualizado	Cliente WFM Operaciones Formación Calidad Gestión Humana Tecnología Infraestructura Financiera y Compras	Correo Electrónico Status Salida a Producción
Coordinador de implementación	Formulario Google Forms	Encuesta Satisfacción al cliente: Se realiza encuesta de satisfacción al cliente sobre el proceso de implementación realizado.	Correo al cliente con el link de la encuesta para su diligenciamiento	Cliente	Correo con el link del formulario (Encuesta de satisfacción)
Coordinador de implementación	Listado requerimientos Contractuales Correo Electrónico	Estabilización y seguimiento al proyecto: Se divide en 2 etapas: 1. Estabilización: Etapa definida por el tiempo establecido contractualmente, donde no se realizan penalizaciones ni bonificaciones en caso de aplicar. 2. Validación Lista de Requerimientos Contractuales: una vez se cuenta con el contrato firmado por las partes, se realiza despliegue de los requerimientos contractuales, definiendo las áreas responsables de cada item contractual y su respectivo estado. Validación que se realiza en paralelo al tiempo de estabilización establecido. Se realiza seguimiento a las áreas mediante correo electrónico y/o reuniones de seguimiento establecidas con los líderes de proceso con el fin de validar el cumplimiento de la misma y prevenir incumplimientos por parte de Almacontact y cliente. Esta lista aplica solo para implementaciones de Campañas Nuevas.	Correo de necesidades para el cliente (si aplica)	Cliente WFM Operaciones Formación Calidad Gestión Humana Tecnología Infraestructura Financiera y Compras	Correo Electrónico Lista de Requerimientos Contractuales
ACTIVIDADES TRANSVERSALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN					
Coordinador o Líder de Área	Informe de resultados de indicadores, auditorías, resultados de seguimientos, etc.	Revisión por la Dirección: Entrega de Informes indicadores de gestión	Ficha de indicador de cada área	Dirección que corresponda	Formato Ficha de Indicador
Ente certificador Líder Gestión de Calidad Líder de proceso Ente de control	Informe de resultados de indicadores, auditorías, resultados de seguimientos, etc.	Acciones Correctivas: Formular las acciones correctivas y planes de mejora	Registros de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Ente certificador Ente de control Calidad	Formato Acciones correctivas
Dirección Generales	Plan de inversiones Plan de acción	Planificación de los cambios: Participar en los procesos de planificación de los cambios en la organización y de sus procesos	Ejecución de cambios planificados	Todos los procesos	Formato Planificación de cambio
Dirección Generales Líder Gestión de Calidad	Contexto de la organización Plan de acción (Objetivos) Plan de inversión Responsabilidad estable	Riesgos y oportunidades: Identificar e intervenir los riesgos y oportunidades aplicables al proceso	Implementación de planes de acción para el control de los riesgos y para el aprovechamiento de las oportunidades	Todos los procesos	Matriz de riesgos y oportunidades
Dirección Generales Líder Gestión de Calidad	Directorio Sistema de Gestión de Calidad	Control documental: Aplicar en los procesos de actualización y revisión de la documentación. Garantizar el uso de la documentación actualizada	Actualización y gestión de documentación Disponibilidad e implementación de documentación	Todos los proceso	Correo con solicitud de creación o aprobación de documentos. Almacenamiento sistema de gestión actualizado
Dirección Generales Líder Gestión de Calidad	Plan de auditoría	Auditoría: Participar activamente en procesos de auditoría interna y externa	Toma de acciones para las No Conformidades y oportunidades de mejora identificadas Personal seleccionado y contratado Control de asistencia a capacitaciones	Todos los procesos	Formato de acciones Correctivas
Coordinación Administrativa Coordinación Talento Humano Líderes de Proceso	Manuales de funciones y competencias Plan de capacitaciones Mecanismo de Evaluación de desempeño	Gestión de personal y capacitaciones: Participar en el proceso de selección de personal Garantizar la asistencia a los planes de capacitación Realizar entrenamiento y evaluación de desempeño		Talento humano	Registro evaluación de Desempeño y Registro de inducción
RECURSOS	*Recurso Humano *Equipo de Computo *Puesto de Trabajo *Línea telefónica	DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	Listado de Requerimientos Contractuales Registro Necesidades de Proyecto Acta de Cierre Correo electrónico Cronograma General Implementación Correo Electrónico (con cronograma) Contrato Acta Entrega Salida a Producción Formulario Encuesta proceso Implementación Acta Reunión Electiva	RIESGOS Y OPORTUNIDAD (RS)	Ver Matriz de Riesgos y Oportunidades