

| | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|
|  | | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | Version:1 | | |
| | | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO WORFORCE MANAGEMENT | | Fecha de Aprobación: 18/11/2021 | | |
| | | Elaborado por : Stefannie Lamouroux | | Aprobado: Douglas De Moura | | |
| PROCESO: | Workforce Management | RESPONSABLE: | Douglas De Moura | | | |
| AUTORIDAD | Seguimiento y planes de accion del proceso Solicitud de dotación Negociar Volúmenes y Plazos con el Cliente | | | | | |
| ALCANCE | Desde la recepcion de datos historicos por parte del cliente, hasta el dimensionamiento de la necesidad y actualizacion deacuerdo a la proyeccion comunicada periodicamente por el cliente | | | | | |
| OBJETIVO: | MECANISMO DE SEGUIMIENTO O MEDICIÓN | RESPONSABLE | FRECUENCIA PARA LA MEDICIÓN | | | |
| Alinear los recursos operativos y estratégicos de la fuerza de trabajo para cumplir con las necesidades específicas de la prestación del servicio y la satisfacción de nuestros clientes. | Nivel de Servicio: llamadas atendidas dentro del nivel de servicio/cantidad de llamadas entrantes | Douglas De Moura | Semanal, Mensual | | | |
| PROVEEDOR INFORMACION | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES | RESULTADO ACTIVIDAD | DESTINATARIO | REGISTROS | |
| Workforce Management | | | | | | |
| Cliente Externo Comercial | Correo Electronico (Base De Datos, proyeccion trafico de llamadas) Acta de Reunion con Datos Historicos | Datos Historicos del Cliente: Se recepciona por parte del cliente bases de datos para poder realizar el dimensionamiento que se requiere para oferta por parte de almacontact | Gerente de Planeacion valida la informacion suministrada e inician proceso de analisis y creacion de documento para propuesta comercial | Gerente Planeacion | Correo Electronico (Base De Datos, proyeccion trafico de llamadas) Acta de Reunion con Datos Historicos | |
| Gerente Planeacion | Correo Electronico (Base De Datos, proyeccion trafico de llamadas) | Dimensionamiento: Registro de excel(archivo de dimensionamiento) con los datos del cliente, realizando formulacion y se tiene los siguientes factores encuentra para la consolidacion de datos: Forecast (volumen-Proyeccion) AHT ó TMO (Tiempo medio de Operacion) ABS (absentismo ó ausentismo) AUX (Auxiliares: Baño, Retroalimentacion, Sistemas, descanso etc) Rotacion (Porcentaje de rotacion que se presenta dentro del servicio) NS(Nivel de Servicio) Uso complemento de excel para calculos del personal necesario. | Dimensionamiento calculado (Personal requerido, infraestructura fisica y tecnologica) | Direccion Comercial Reporting Operaciones Formacion Calidad Gestion Humana Tecnologia Infraestructura Financiera y Compras | Correo Electronico (Registro Dimensionamiento consolidado y datos historicos del cliente) | |
| Cliente | Correo Electronico (Archivo adjunto de historico) Aplicativo DIME (Descarga de Archivo historico) | Recepcion periodica del Cliente: Reportes mensuales por parte del cliente con proyeccion de meses posteriores para calcular dimensionamiento de operacion y así garantizar el funcionamiento. | Bases de datos para inicio de dimensionamiento area Workforce Management | Gerente Workforce Management | Correo Electronico (Archivo adjunto de historico) Aplicativo DIME (Descarga de Archivo historico) | |
| Cliente Lideres de proceso | Correo Electronico (Archivo adjunto de historico) Aplicativo DIME (Descarga de Archivo historico) | Revisión Dotación: Reunión interna con Lideres de operación para determinar capacidad de atencion y cumplimiento identificando la necesidad de movimientos o pedida de grupos para el cumplimiento del Forecast (Proyeccion). Se genera una reunion semanal con el cliente externo, para determinar capacidad de atencion y cumplimiento con respecto al Forecast(Proyeccion). | Acta reunion de movimientos de Asesores o peticion de grupos nuevos hacia el area de formacion Notificacion al cliente de las acciones tomadas para asegurar el cumplimiento de la dotacion, esta informacion se legaliza por medio de acta de reunion con acciones y compromisos adquiridos | Cliente Lideres de Proceso | Correo Electronico (Archivo adjunto de historico) Aplicativo DIME (Descarga de Archivo historico) Acta Reunion | |
| Workforce Management Formacion | Correo Electronico (Base Socioemografica) | Imputs(Entrada) para la curva de programacion: AHT ó TMO (Tiempo medio de Operacion) ABS (absentismo ó ausentismo) AUX (Auxiliares: Baño, Retroalimentacion, Sistemas, descanso etc) Malla de turnos: Segun curva de programacion se asigna horario de trabajo de cada uno de los asesores, para garantizar el cumplimiento del forecast (Proyeccion) | Archivo generado con malla de turnos para distribucion semanal la cual reposa en carpeta compartida de la operacion a la cual el asesor tiene acceso para consulta. Correo Electronio semanal con envio de malla a los Gerentes, Coordinadores y supervisores de la operacion. | Asesores Lideres de Proceso | Correo Electronico (Base Socioemografica) Malla de Turnos Sem-Item Malla de turnos Fecha- Servicio | |
| ACTIVIDADES TRANSVERSALES DEL SISTEMA DE GESTION | | | | | | |
| Coordinador o Lider de Area | Informe de resultados de indicadores, auditorias, resultados de seguimientos, etc. | Revision por la Direccion: Entrega de Informes indicadores de gestion | Ficha de indicador de cada area | Direccion que corresponda | Formato Ficha de Indicador | |
| Ente certificador Lider Gestion de Calidad Lider de proceso Entes de control | Informe de resultados de indicadores, auditorias, resultados de seguimientos, etc. | Acciones Correctivas: Formular las acciones correctivas y planes de mejora | Registros de acciones correctivas, preventivas y de mejora | Ente certificador Entes de control Calidad | Formato Acciones correctivas | |
| Direccion Gerentes | Plan de inversiones Plan de acción | Planificación de los cambios: Participar en los procesos de planificación de los cambios en la organización y de su procesos | Ejecución de cambios planificados | Todos los procesos | Formato Planificacion de cambio | |
| Direccion Gerentes Lider Gestion de Calidad | Contexto de la organización Plan de acción (Objetivos) Plan de inversión Normatividad aplicable | 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 | |
| Direccion Gerentes Lider Gestion de Calidad | Directrices Sistema de Gestión de Calidad | Gestión documental: Participar en los procesos de actualización y revisión de la documentación. Garantizar el uso de la documentación actualizada | Actualización y aprobación de documentación Disponibilidad e implementación de documentación | Todos los proceso | Correo con solicitud de creacion o aprobacion de documentos. Almacenamiento sistema de gestion actualizado | |
| Direccion Gerentes Lider Gestion de Calidad | Plan de auditoria | Auditoria: Participar activamente en procesos de auditoria interna y externa | Toma de acciones para las No Conformidades y oportunidades de mejora identificadas | Todos los procesos | Formato de acciones Correctivas | |
| Coordinacion Administrativa Coordinacion Talento Humano Lideres de Proceso | Manuales de funciones y competencias Plan de capacitaciones Mecanismo de Evaluación de | 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 | Personal seleccionado y contratado Controles de asistencia a capacitaciones Resultados de evaluación de | Talento humano | Registro evaluacion de Desempeño y Registro de induccion | |
| RECURSOS | Humano Tecnológico Infraestructura. | DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO | Correo Electronico (Base De Datos, proyeccion trafico de llamadas) Acta de Reunion con Datos Historicos Dimensionamiento Aplicativo DIME (Descarga de Archivo historico) Malla de turnos | RIESGOS Y OPORTUNIDADES | Ver Matriz de Riesgos y Oportunidades | |