

		SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Version: 1
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO CALIDAD	Fecha de Aprobación: 07/12/2021
		Elaborado por : Stefannie Lamouroux	Aprobado: Lina Cordoba Castañeda
PROCESO:	CALIDAD	RESPONSABLE:	Lina Cordoba castañeda
AUTORIDAD	- Mantener dotacion (Personal) para la operacion de acuerdo a lo contractual. - Seguimiento a la ejecucion de los procesos - Toma de decisiones desde contratacion, retiro o cambios segun necesidad - Comunicacion y atencion al cliente externo, gestionando con la operacion cualquier necesidad que este dentro de lo contractual al cliente. - Movilizar Areas de Apoyo		
ALCANCE	Desde la recepcion de la data de formacion, hasta la validacion del conocimiento, seguimiento, auditorias y toma de conciencia para el optimo cumplimiento y mejora continua de los indicadores de gestion.		
OBJETIVO:	MECANISMO DE SEGUIMIENTO O MEDICION	RESPONSABLE	FRECUENCIA PARA LA MEDICION
a. Maximizar la satisfacción de los usuarios finales y la calidad del servicio. b. Crear procesos de gestión de calidad y desempeño consistentes en los servicios. c. Asegurar la mejora continua en los indicadores mediante la provisión de una medición Independiente de la calidad en el servicio	- Calibracion (Reuniones Agendadas/Actas de reunion) - Productividad (muestras de la base /Dimensionamientodel mes)	Analista de Calidad	Mensual

PROVEEDOR INFORMACIÓN	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	RESULTADO ACTIVIDAD	DESTINATARIO	REGISTROS
CALIDAD					
Cliente Corporativo	Correo Electronico (Históricos del cliente)  Inducción del personal Almacontact por parte del cliente	<b>Recepción modelo Cliente:</b> Por medio de correo electrónico e inducción de capacitación por cliente corporativo se tiene la matriz de calidad definida que contiene los siguientes datos: - Habilidades Blandas - Validación de procesos - Validaciones que afecten al Usuario final o al Cliente Corporativo. - Validación de la solución en primer contacto.	Modelo de medición y seguimiento compartido con analista para su ejecución.	Gerente de Calidad Coordinación Calidad Analistas Calidad	Carpeta compartida del área con registro matriz de calidad ó Aplicativo del cliente
Proceso Workforce Management Area Formación	Registro Data Formacion (numero de grupo y cantidad de personas por grupo)  Registro Data: (Informacion Socioemografica del colaborador con accesos y usuarios asignados)	<b>Recepcion Data:</b> Se realiza dimensionamiento para calcular número de transacciones a realizar según la planta activa y el número de analistas, de acuerdo a los parámetros establecidos por el cliente.  Una vez generado el dimensionamiento, se distribuye la cantidad de transacciones que conlleven al cumplimiento de la meta establecida para el cliente y las actividades: - Monitoreo de Transacciones - Calibraciones - Acompañamiento en piso - Taller de escuchas - Gestión del mejoramiento - Acompañamiento grupos iniciales	Indicador de productividad (KPI) Cronograma de actividades	Gerente de Formacion y Calidad Coordinador de Calidad Analistas de Calidad	Registro Data Formacion (numero de grupo y cantidad de personas por grupo)  Registro Data (Informacion Socioemografica del colaborador con accesos y usuarios asignados)  Tabla Proyección  Correo Electronico
Proceso Calidad	Matriz Calidad - carpeta compartida	<b>Induccion de Calidad:</b> Se explica la matriz de calidad a grupos en sala con el objetivo de conocer los procesos de monitoreos y metodologia de evaluacion de las transacciones. Se les explica indicadores (KPI's) que van explicitos dentro de la medición.  El analista de Calidad realiza una llamada al asesor en formacion simulando ser un usuario final, para garantizar el conocimiento y ajustar las oportunidades de mejora.	Inducción realizada al grupo en formación, registrando como evidencia lista de asistencia al personal capacitado. Diagnóstico del personal a formación	Gerente de Formación y Calidad Coordinador de Formación Coordinador de Calidad Analista de Calidad Formador Asesor	Lista de asistencia Matriz Calidad ó Aplicativo del cliente

Calidad	Procedimiento de Calidad (Paso a paso - Proceso de monitoreo): KPI (los Indicadores Definidos)	<p>Monitoreo de llamadas o transacciones: Se realiza monitoreo de manera aleatoria con diferentes variables en tiempos de llamada (AHT), se realiza una evaluación del llamado validando un paso a paso de la transacción según la matriz de calidad. Se realiza una identificación de hallazgos y de tipologías afectadas transmitiendo a las operaciones alertas para la consecución de refuerzos a focos definidos.</p> <p>Alertas: El analista de calidad realiza alertas establecidas para la operación una vez se identifique la criticidad. Es reportada de manera inmediata por correo electrónico a la operación.</p> <p>Gestión Salidas no conformes: Dentro de las auditorías realizadas por calidad diariamente a cada una de las operaciones, se identifican transacciones con posibles desviaciones las cuales son registradas en el formato de salida no conforme y se reportan a la operación para la identificación de acciones.</p> <p>Cuando la desviación es recurrente y tiene un porcentaje del 10% de ocurrencia estas son analizadas y reportadas en reunión de calibración para la identificación de acciones que puedan prevenir o disminuir su ocurrencia dentro de la operación.</p> <p>Gestión del mejoramiento y Análisis de satisfacción o insatisfacción del usuario: Se realiza un seguimiento a los ejecutivos con la escucha de llamadas y validación de interacciones y casos, realizando un análisis para detectar imputabilidades, analizando AHT y el SLA dentro del proceso de llamado para validar la causa raíz de la afectación. Para esto se ejecutan planes de acción en búsqueda de la mejora con buenos resultados y mejores indicadores por servicio y para la fábrica.</p> <p>La periodicidad del seguimiento se realiza de manera semanal. Se comparte un informe donde se muestra resultados por ciclo, avances y % de efectividad del PDA del personal intervenido.</p>	Envío de Tipologías mas afectadas donde se realiza una validación de la causa raíz, se generan alertas a la operación para la realización de planes de acción que conlleven a mejorar los KPI.	Cliente Corporativo Gerentes, coordinadores de operación Analista Calidad Gerentes Formacion y Calidad Coordinador de Formación y formadores	<p>Informe de Causa Raíz</p> <p>Alertas por correo y formato establecido a la operación</p> <p>Resumen de indicadores por campaña y Productividad</p> <p>Plantillas de monitoreo</p> <p>Presentación en Power Point</p>
Analista Calidad	<p>Agendamiento por correo electrónico para la reunión de Calibración</p> <p>Informe de Causa Raíz</p> <p>Alertas por correo y formato establecido a la operación</p> <p>Resumen de indicadores por campaña y Productividad</p> <p>Plantillas de monitoreo</p>	<p><b>Calibraciones internas:</b> Espacios de debate y calificación de transacciones en búsqueda de alinear información y procesos entre las áreas (operación, formación y calidad), con el fin de dar claridad a los ejecutivos sobre el proceso establecido y definiendo una muestra a auditar en cada uno de los asistentes para validar el margen de alineamiento dentro de la calibración, llevandolo a un resultado cuantitativo.</p> <p><b>Calibraciones cliente corporativo:</b> Reunión de cliente externo con fábrica interna donde se identifican casísticas para generar aclaraciones de los procesos, información y procedimientos necesarios para la alineación y bajar de manera transversal a todas las áreas (operación, calidad y el mismo cliente corporativo).</p>	Alineación de expectativas del cliente final donde se identifica oportunidades de mejora y se envía una minuta de calibración indicando la asistencia, oportunidades de mejora encontradas dentro de las interacciones evaluadas validando el porcentaje de desviación de la alineación de la información	Cliente Corporativo Gerentes, coordinadores de operación Analista Calidad Gerentes Formacion y Calidad Coordinador de Formación y formadores	<p>Minuta de calibración por correo electrónico con asistencia y resumen de resultados de asistentes</p> <p>Informe de Calibración</p>
Cliente Externo	Bases de datos y accesos	<p><b>Reportería y permisos de monitoreo:</b> Se realiza escalamiento de notificaciones para accesos y permisos de monitoreo con el cual se realizará la evaluación de las transacciones y se genera una administración y control de los usuarios. Se solicita bases de datos necesarias para el análisis de datos y de indicadores de campañas y en general del indicador de la fábrica frente al cliente corporativo</p> <p><b>Bases de datos:</b> Se realiza filtro a las bases de datos, se identifican y se revisan los diferentes focos de las transacciones realizadas por los ejecutivos, se evidencian inconsistencias de los procesos y se solicitan las correcciones correspondientes</p>	<p>Se realiza un reporte diario de calidad y se realiza un seguimiento de las tipologías mayor afectadas.</p> <p>Se realiza un informe mensual donde se establece un análisis de resultados y se genera reportes para la consecución de procesos disciplinarios por malos procesos.</p>	Cliente Corporativo Gerentes, coordinadores de operación Gerentes Formacion y Calidad Coordinador de Formación Gestión Humana	<p>Informe de indicadores por servicio o campaña, por ejecutivo y de la fábrica consolidada por correo con anexo de archivo en excel</p> <p>Seguimiento y Plan de acción en PPT semanal</p> <p>Correo electrónico con novedades de procesos irregulares</p>
Cliente Externo	Políticas de clientes Políticas internas	<b>Proceso de Operaciones:</b> Identificación de los atributos críticos del servicio y contractual para la planificación y la programación de auditorías y gestión de evaluación de las transacciones frente a los parámetros establecidos por el cliente corporativo. Se realiza evaluaciones y se analizan los resultados al proceso de monitoreo.	Verificación de procesos operacionales con observaciones según lo encontrado y se envía un informe mensual con novedades e imputabilidades.	Cliente Corporativo Gerentes, coordinadores de operación Gerentes Formacion y Calidad Coordinador de Formación	<p>Bases de datos</p> <p>Informe mensual en PPT</p> <p>Informe PPT semanal</p>
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 entre otros	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 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	Personal seleccionado y contratado Controles de asistencia a capacitaciones Resultados de evaluación de desempeño aplicables	Talento humano	Registro evaluacion de Desempeño y Registro de induccion
<b>RECURSOS</b>	Humano Tecnologico Administrativo	<b>DOCUMENTACION DEL PROCESO</b>	Matriz de Calidad Informe de Causa Raiz Alertas por correo y formato establecido a la operación Resumen de indicadores por campaña y Productividad Plantillas de monitoreo Presentación en Power Point Minuta Calibración Acta Calibración	<b>RIESGOS Y OPORTUNIDAD ES</b>	Ver Matriz de Riesgos y Oportunidades