

1. Objetivo

- Maximizar la satisfacción de los usuarios finales y la calidad del servicio.
- Crear procesos de gestión de calidad y desempeño consistentes en los servicios.
- Asegurar la mejora continua en los indicadores mediante la provisión de una medición Independiente de la calidad en el servicio tales como:

- Satisfacción del Cliente
- Satisfacción del Usuario Final
- Resultados de Monitoreos de Calidad
- Resolución al Primer Contacto
- Precisión en Ventas (Verificación de Ventas)
- Tiempo Promedio de Llamada (AHT).

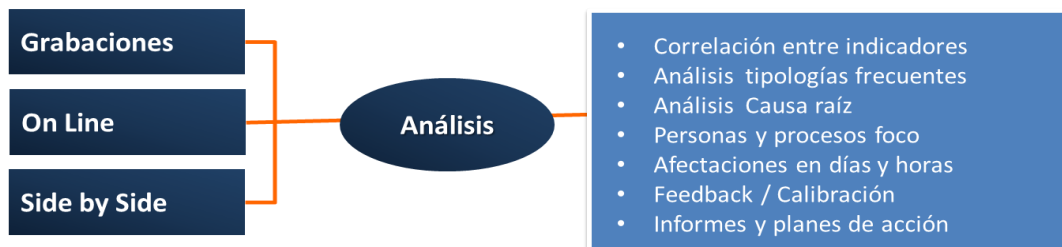
2. Misión

La **misión** del equipo de Calidad es dar consistencia operacional a través de:

- Calidad en las transacciones mediante la retroalimentación estructurada hacia los agentes.
- Generación efectiva de información para tomar las acciones respectivas.
- Análisis que dé valor y sea relevante para los indicadores de cada campaña.

3. Flujo del proceso

Monitoreo de transacciones para lograr los objetivos para el cliente y el usuario final.
(Procesos, procedimientos y personas)



4. PROCESO DE EVALUACIÓN DE TRANSACCIONES

Descripción del proceso

Se realiza el proceso de monitoreo de transacciones con la finalidad de alcanzar los requisitos y objetivos de Almacontact, del cliente y del usuario final.

Tipo de transacciones:

- **Llamadas:** se caracterizan por ser una conversación directa entre el ejecutivo y el usuario final. Durante la conversación se provee información, teniendo en cuenta que las habilidades blandas y el manejo de la llamada tienen un impacto directo sobre la experiencia del usuario final.
- **Chat:** una sesión de chat es un intercambio de mensajes en tiempo real entre el ejecutivo y el cliente.
- **Redes sociales:** Son las interacciones recibidas por medio de una comunidad virtual (inicialmente Facebook y Twitter) las cuales son respondidas por el mismo canal.
- **Back Office:** se refiere a procesos de varias etapas que sirven para cumplir las necesidades de los clientes y llevar a cabo actividades administrativas.

Monitoreo de transacciones

Determinar la calidad de las interacciones entre el ejecutivo y los usuarios finales. Esto se utiliza para generar un puntaje de calidad para cada programa que pueda ser evaluado en el tiempo para medir las mejoras o el deterioro del desempeño.

Los datos de monitoreo también se utilizan para identificar y resolver los problemas y desempeño de cada ejecutivo y a través del análisis identificar y resolver los problemas que afectan a todo el personal.

Tipos de monitoreos:

- Grabación
- Online o en vivo
- Side by Side

Ratio: Se tiene estipulado un ratio de un QA por cada 70 ejecutivos.

Tiempo máximo de monitoreo de llamada: con máximo 48 horas

Cantidad de Monitoreos mensuales:

- Llamados: Según requerimiento del cliente / agente
- Redes sociales: Según demanda
- Casos: Según demanda
- Chat: Según demanda

La cantidad de monitoreos se establecerá de acuerdo con la necesidad de cada cliente.

Proceso de monitoreo:

Se debe enviar la dotación de todos los ejecutivos con su supervisor para que sea cargada en la herramienta de evaluación:

- ID y nombre del ejecutivo
- Servicio correspondiente
- ID y nombre del supervisor.
- El plazo para la entrega de esta información es de 3 días hábiles antes de fin de mes.
- Se debe monitorear llamadas hasta 48hrs retroactivas del día de la evaluación.
- En pauta se debe marcar lo que él ejecutivo no realiza en la gestión del llamado.

¿Cómo monitorear?

- El auditor debe tomar en forma aleatoria desde su sistema, el llamado a monitorear (macro de aleatoriedad)
- Ingresa a la herramienta de monitoreo Inicia sesión con ID del auditor
- Pauta de monitoreo
- Solo se marca las afectaciones
- Datos en el monitoreo:
- ID del ejecutivo
- Fecha y hora de grabación
- Tiempo de llamada en segundos

5. PROCESO DE CALIBRACIÓN

Descripción del proceso: se lleva a cabo calibraciones para medir cuán alineados se está con las expectativas de nuestros clientes. El resultado de las calibraciones se compara con una referencia establecida para identificar oportunidades de mejora.

1. Pauta de Monitoreo.

El cliente establece la pauta de monitoreo.

2. Realizar sesiones de calibración.

Calibraciones Internas:

- Comunicar con anticipación los horarios de las sesiones a los participantes: se envía la llamada con 72 horas de anticipación y se debe enviar el formato calificado 24 horas antes de la calibración.
- Todo el personal que realice monitoreos de ejecutivos debe participar en al menos una sesión de calibración al mes.

Calibración interna QA:

- Se realiza una calibración por semana.
- Se envían dos llamadas o dos interacciones chat / redes sociales.
- Porcentaje de desviación no mayor a 5%.
- Si se presenta desviación mayor a 5% se debe realizar una segunda calibración en el mismo mes.

Calibración internas supervisores y formadores:

- Se realizan dos calibraciones por mes.
- Dos llamadas o dos interacciones chat/ redes sociales
- Porcentaje de desviación no mayor a 5%.
- Si se presenta desviación mayor a 5% se debe realizar una segunda calibración en el mismo mes.
- Se realizan varias sesiones de acuerdo con la cantidad de supervisores y formadores a cargo de un QA previamente calibrado.

Calibración externa con el cliente:

- En evaluar el mismo llamado, para lograr la calibración entre, QA OS, QA Fábrica Interna y Líderes.
- El llamado se envía vía e-mail, con una planilla adjunta, donde se marcan los errores críticos si es que hubiese, FCR y sub FCR.
- En ese correo se genera cita para la misma semana.
- El día anterior a la cita se debe enviar la planilla con los datos completos, al encargado de QA Fábrica Interna.
- Solo se concreta la reunión si hay diferencias en el monitoreo.
- Porcentaje de calibración: diferencias no mayores a 2%.
- Si existe diferencia: posterior a 2 meses se realiza revisión para disminuir esa diferencia

Reportes e informes de calibración

- Se debe tomar asistencia firmada de cada participante o asistente a la calibración
- Enviar el resumen de los resultados de todos los asistentes.

6. AUDITORIAS

La Auditoría de Calidad es el proceso de “evaluar al evaluador”, dentro del cual el QA experto audita las evaluaciones realizadas por quienes realizan evaluaciones de calidad (Analistas de Calidad) al menos una vez por semana.

Factores claves

- Incluir transacciones seleccionadas al azar y otras seleccionadas de acuerdo con el desempeño.
- Cada auditoría que no se apruebe satisfactoriamente ocasionará auditorías más frecuentes.
- La información sobre quienes tienen resultados atípicos es desplegada en un formato que sirva para dar retroalimentación y determinar acciones.
- Enviar reporte de la auditoría con posibles desviaciones.

7. GESTIÓN ALERTAS (Salidas No Conforme)

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 los formatos de Alerta de Ejecución y formato Alerta Intransable en los cuales se aclara la siguiente información:


- **DESCRIPCIÓN DE LLAMADO:** El analista de calidad describe la desviación identificada en la transacción auditada.
- **OPORTUNIDAD DE MEJORA (Afectación según Matriz):** El analista de calidad envía las oportunidades de mejora encontradas en la auditoría de acuerdo a los criterios definidos por cada cliente (Salidas no conformes)

Notificación de la alerta (Salidas no conformes): Esta información es notificada a la operación por medio de correo electrónico adjuntando formatos alerta, solicitando la corrección y documentación de las acciones tomadas.

Una vez esta notificación sea recibida por parte de la operación el supervisor/coordinador debe proceder a registrar la acción tomada en el formato de alerta teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- **PLAN DE ACCIÓN POR PARTE DEL SUPERVISOR:** Se debe describir claramente la acción que se tomará para corregir la desviación identificada.
- **CONCESIÓN CON EL CLIENTE:** En caso de que aplique se debe identificar cuál fue la autorización obtenida por parte del usuario final para el cierre de la alerta identificada.

El líder de la operación debe reportar al área de Calidad sobre el estado de avance de las acciones tomadas dando respuesta al correo de notificación de alertas y adjuntando el formato de alerta diligenciado con sus respectivas acciones en un tiempo máximo de 48 horas.

	CALIDAD	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	Fecha Aprobación: 07/12/2021
	Elaborado Por: Lina Córdoba	Aprobado Por: Lina Córdoba

- **SEGUIMIENTO ALERTAS:** En la base de datos de seguimiento de alertas se establece:

Ítem: Permite identificar la cantidad de alertas reportadas

Fecha identificación Alerta: Fecha en la que el analista de calidad identifica la alerta

Oportunidad de Mejora (Afectación según Matriz): Desviación identificada (debe coincidir con la reportada en el formato de alertas)

Tipo de Alerta: Identificación de criterio según alerta (clasificación según matriz)

Cliente: Nombre Operación

Dirigido a: Nombre de la persona a quien se le envía el correo electrónico con la alerta.

Fecha de Envío: Fecha de envío de la alerta a la operación por correo electrónico.

Fecha de Recepción respuesta por parte de la operación: Fecha en la que se recepciona respuesta a la alerta enviada por parte de la operación.

Acción Tomada: Descripción del plan de acción establecido por la operación (debe coincidir con la reportada en el formato de alertas)

Estado: Se debe clasificar el estado de la alerta de la siguiente manera (ABIERTA, CERRADA, EN PROCESO) para seguimiento de la gestión por parte de Calidad

8. REPORTES E INFORMES

- Informe Diario de Calidad
- Informe de los Nesting
- Informe Mensual de calidad

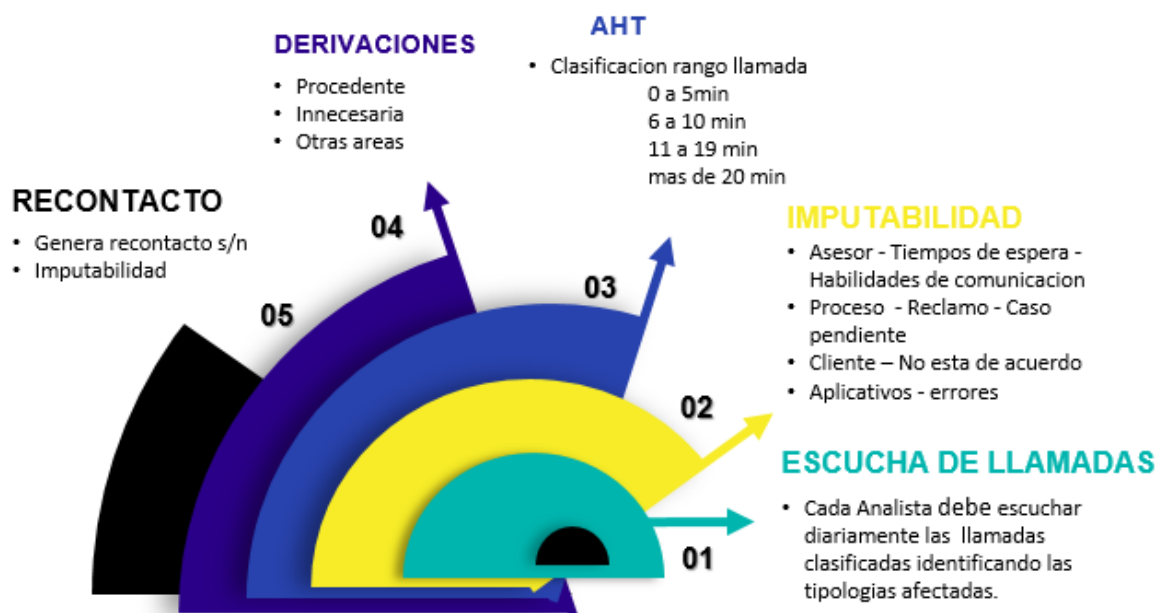
Cada informe debe contener:

- Resultados a nivel de ejecutivo, supervisor, servicio y mercado.
- Errores más afectados tanto críticos como no críticos.
- Causa raíz de los errores afectados.
- Ejecutivos foco por medio de cuartiles

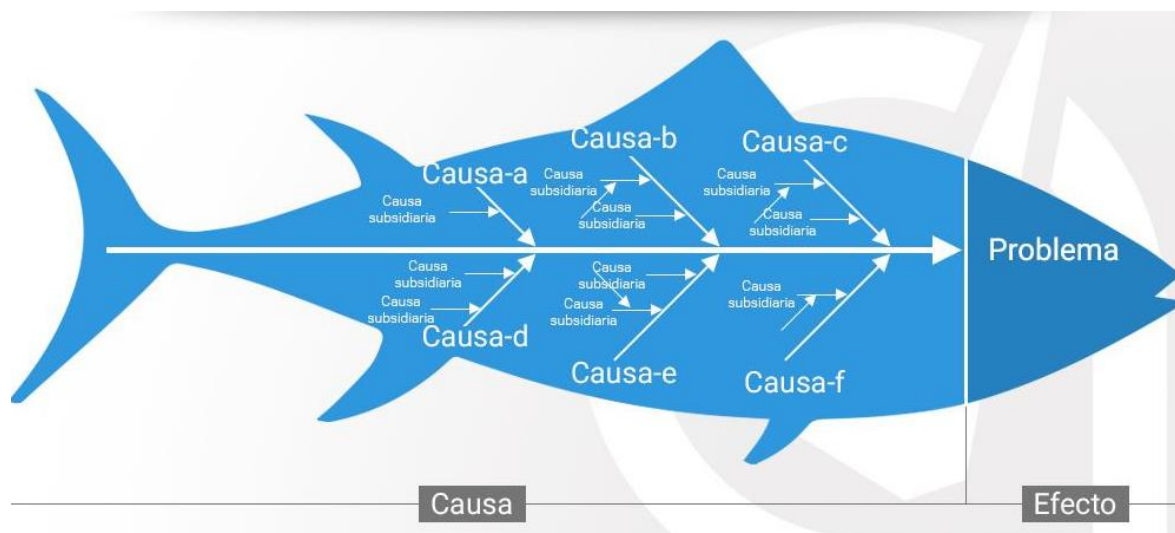
9. Herramientas de análisis:

Enfoque estructurado para la solución de las oportunidades de mejora a través de herramientas y planes de seguimiento grupales e individuales.

Análisis causa raíz los cuales nos permiten generar acciones que promuevan la mejora continua de los indicadores.



Espina de pescado



Otros informes

- Reporte de motivo de llamadas más frecuentes
- Enviar alerta de errores reiterativos, procedimientos e información que no estén actualizados.
- Reportar a formación los temas en los cuales se necesita refuerzo.
- Reporte monitoreo de fábrica.
- Correlación de reporte de monitoreo.

10. GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO



11. PROCESO DE RECUPERACIÓN

Objetivo

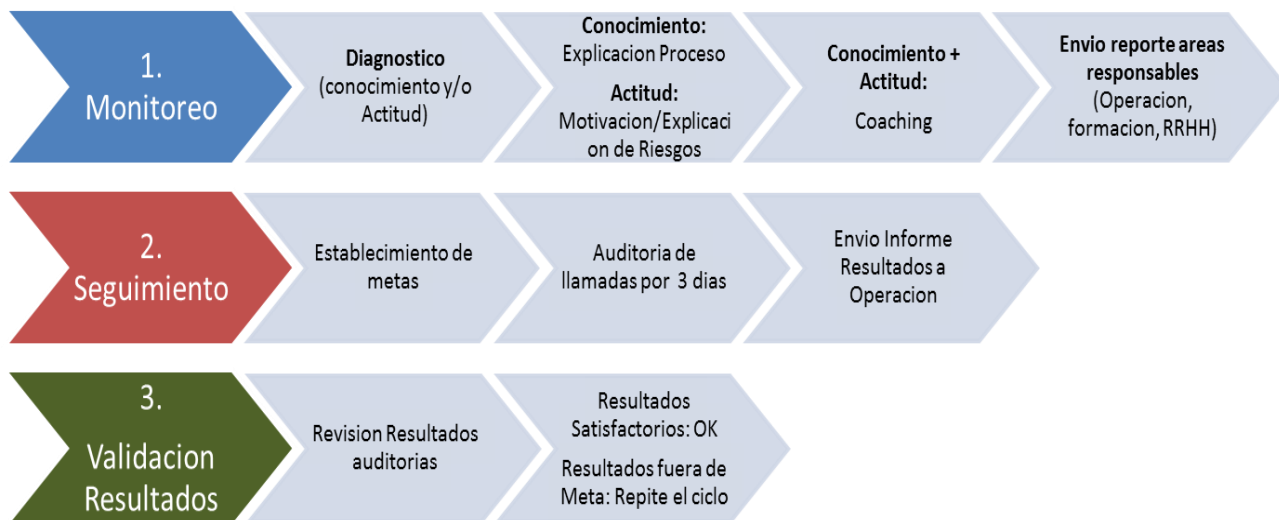
- Identificar el quiebre durante el monitoreo
- Reportar inmediatamente para realizar la recuperación
- Garantizar el seguimiento a la recuperación

Se puede identificar de tres fuentes:

- Monitoreo de calidad donde el auditor escucha la llamada e identifica las fallas en el proceso.
- Análisis y escucha de llamadas con alta Insatisfacción
- Análisis y escucha de rellamada y/o indicadores de alto impacto que afecten la gestión y satisfacción del cliente



12. Esquema Seguimiento Calidad por Cuartiles



13. REUNIONES

- **Focus semanal de los QA:** en el cual se pone en común y se unifican criterios relacionados con procedimientos y procesos de calidad.
- **Reunión semanal** para revisión de temas de calidad y solicitudes del cliente con el coordinador del área.
- **QA – Formación:** Una reunión mensual con el área de formación. Durante estas reuniones, los hallazgos y los resultados del Monitoreo de Las transacciones son mostradas para ayudar a formación a predefinir los temas a reforzar.

- **Reunión mensual y quincenal con el cliente:** Se evalúan la evolución del proceso, presentar informes, notas, cuartiles, planes de acción recomendados, realizados y el seguimiento que se está realizando.

14. PROCESO CON EJECUTIVOS NUEVOS

Ejecutivos que entran nuevos y se encuentran en formación inicial.

F1: ejecutivos con un mes de antigüedad

F2: ejecutivos con dos meses de antigüedad

- Desde el área de calidad se realiza inducción de calidad a los ejecutivos en entrenamiento para explicar los procesos llevados a cabo por el Departamento de Calidad y como se trabaja para mejorar en los procesos.
- Se realiza role play por parte de un QA a los ejecutivos en entrenamiento, teniendo en cuenta los 10 motivos de llamada más frecuente.
- A los ejecutivos F1 y F2 se le realizan 8 monitoreos al mes.
- Se enviará informe de F1 y F2 con la finalidad de entregar oportunidades de mejora y facilitar así su proceso de seguimiento.

15. HERRAMIENTAS QA

- **Cronograma de actividades diarias (calculadora):** es la herramienta que registra y planifica los requerimientos mensuales de personal y el número de evaluaciones que cada uno debe realizar por servicio.
- **Conexión semanal:** los analistas de calidad deben conectarse mínimo una hora a la semana.
- **Aleatoriedad:** se elige una transacción de manera aleatoria a la cual se le realizará el monitoreo. Se recomienda realizarla de manera semanal solicitando la base de datos con ejecutivos activos y sus respectivos horarios.
- **Bitácora:** se llevará bitácora de los procesos y acciones realizadas (alertas, planes de acción, reportes, correos y recuperaciones).

16. RESPONSABILIDADES

QA experto:

- Encargada de las auditorías de los QA.
- Planificará las calibraciones internas de QA.
- Participará en las calibraciones externas con el cliente.
- Monitoreo de llamadas/Chat / redes sociales.
- Alerta para procesos de recuperación y seguimiento a estos para asegurar que el proceso se realice.

QA Satisfacción:

- Se encarga de monitorear y revisar las llamadas con nota baja en la encuesta de satisfacción.
- Enviará reporte con las oportunidades de mejora encontradas.

QA:

- Monitorea el 80% del tiempo y evalúa de acuerdo con la Guía de Monitoreo del Cliente. Los resultados de sus monitoreos son entregados a los Supervisores para que ellos realicen los planes de seguimiento y control necesarios.
- Participa en las sesiones de calibración (internas/externas)
- Ejecutar planes de acción para la mejora de los indicadores.
- Reportes e informes.
- Monitoreo de llamadas/Chat / redes sociales
- Alerta para procesos de recuperación y seguimiento a estos para asegurar que el proceso se realice

17. SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Con este proceso se busca evaluar la percepción del usuario final:

Encuesta pos-atención:

- Revisión, análisis, plan de acción y seguimiento de las llamadas calificadas por los usuarios en 1 y 2: monitoreo de llamadas de ejecutivos con notas 1 y 2 para detectar motivo de insatisfacción del usuario.

18. EJECUTIVOS EN SEGUIMIENTO

F1 Y F2: 8 monitoreos por mes

Mayor a 60 días: 8 monitoreos por mes

- A. Cada QA definirá 10 ejecutivos en seguimiento.
- B. Para diagnosticar la oportunidad de mejora del ejecutivo se realizará 4 monitoreos Side by side.

C. En la plantilla de Ejecutivos en seguimiento se documentará los resultados, donde se definen y agrupan los ejecutivos por motivos a trabajar.

- i. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN
- ii. CONOCIMIENTO
- iii. APLICATIVOS
- iv. ACTITUD
- v. DERIVACIÓN QUE NO APLICA

D. Definir las oportunidades de mejora se inicia a realizar planes de acción para el grupo de ejecutivos de acuerdo con su motivó a trabajar:

Se realizarán:

- Refuerzos en habilidades de comunicación, de acuerdo con disponibilidad de formación se trabajarán capacitaciones.
- Escucha de llamada
 - Clínica de llamadas
 - Seguimiento en monitoreos
- Se definen metas para cada ejecutivo

14. REFERENCIAS NORMATIVAS

1. ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2008.- Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos.
2. NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002.- Directrices para Auditorías a los Sistemas de Gestión de Calidad.
3. COPC 2014 Guía para mejorar el desempeño

15. INFORME DIARIO INDICADORES

Reporte que permite generar seguimiento diario a nivel SAG, supervisor, agente y generar PDA grupales e individuales.

