	PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD	PR-GCL-02	
				FECHA: 18/05/2021	Rev.: 00

A. OBJETO

Determinar los recursos necesarios para llevar adelante el Programa de Control de Calidad y la metodología de aplicación del mismo con el fin de asegurar la garantía de cumplimiento de nivel de servicio brindado al cliente/usuario final.

B. ALCANCE

Aplica a cualquier contacto brindado desde el área de Atención al cliente del departamento de operaciones sujeto a monitoreo.

C. RESPONSABLES

Supervisor de control de calidad

- Verificar el cumplimiento del programa de control de calidad

Analista de control de calidad

- Cumplir con el programa de control de calidad
- Realizar el monitoreo de llamadas/conversaciones/emails

Analista de datos




- Recolectar datos y elaborar las métricas de tráfico de llamadas/conversaciones/emails del departamento de operaciones.

Operador

- Brindar el servicio estándar esperado por el cliente.
- Ser proactivo al momento de analizar cada caso y buscar la mejor alternativa para solucionar el caso.
- Ser abierto para recibir críticas constructivas de feedback durante el entrenamiento recibido constantemente.

Supervisor de operaciones

- Proveer dirección, feedback, coaching a operadores de manera de mejorar el servicio brindado y desarrollo profesional.
- Utilizar las métricas para identificar tendencias, escalar problemas y riesgos para acordar acciones de corrección cuando sean requeridas.
- Promover las buenas prácticas, entrenar y entregar material cuando sea necesario.
- Ser soporte de auditorías cuando se requiera.
- Elaborar los instructivos necesarios para los operadores.

 World Medical Management Solutions LLC	 World Medical Care <i>The power of real health care</i>		PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD	PR-GCL-02	
				FECHA: 18/05/2021	Rev.: 00

- Informar al Gerente de Operaciones los resultados de las evaluaciones de competencias tomadas en las capacitaciones para determinar nuevas acciones.

Gerente de operaciones

- Elaboración y diseño de los planes de capacitación conjuntamente con el departamento de RRHH.
- Análisis de las métricas y reportes sobre las evaluaciones de los operadores y supervisores.
- Proponer planes de mejora.
- Control y capacitación de los supervisores.
- Generar mecanismos de control de cumplimiento de las métricas de la operación.




D. TAREAS

a. Planificación

El Supervisor de Control de Calidad planifica el cronograma de monitoreo de escucha de llamadas, lectura de conversaciones, análisis de casos, grabaciones por mes.

Considera el siguiente cuadro de referencia para determinar el mínimo de la muestra y asegurar que la misma sea representativa para los contactos del área de Atención al Cliente (como mínimo representen un nivel de atención del 3% de los casos mensuales de toda la cartera de clientes). El mismo está sujeto a variaciones en función del volumen de casos por temporada de la cartera de clientes.

Rol área de Calidad	Frecuencia	Volumen	Rol área de Operaciones	Tipos de contactos
Analista de control de Calidad	Semanal	2 x empleado	Nuevos empleados (menor a 3 meses)	Llamadas entrantes
	Semanal	4 x empleado	Nuevos empleados (menor a 3 meses)	Conversación por whats app
	Semanal	2 x empleado	Nuevos empleados (menor a 3 meses)	Mails
	Semanal	1 x empleado	Empleados que superen los 3 meses y menor al año	Llamadas entrantes/salientes
	Semanal	3 x empleado	Empleados que superen los 3 meses y menor al año	Conversación por whats app
	Semanal	1 x empleado	Empleados que superen los 3	Mails

			PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD	PR-GCL-02	
				FECHA: 18/05/2021	Rev.: 00

			meses y menor al año	
	Mensual	1 x empleado	Empleados que superen el año	Llamadas entrantes/salientes
	Mensual	2 x empleado	Empleados que superen el año	Conversación por whats app
	Mensual	2 x empleado	Empleados que superen el año	Mails
Supervisor de control de calidad	Mensual	2 x empleado	Referentes/Supervisores	Llamadas escaladas (reclamos)

Se podrá reducir el volumen de la muestra de contactos una vez que se supere en un porcentaje acordado con el cliente evaluado.

Se define evaluar las habilidades de los operadores de la siguiente manera:

Habilidades fundamentales

- Que no exista pérdida, angustia e inconvenientes ocasionados con el usuario final (inconsistencias en la comunicación, malos entendidos).
- Emitir consejos erróneos, falsos, confusos, desacertados al usuario final.

Habilidades blandas

- Tono de voz adecuado.
- Escucha activa.
- Velocidad de habla normal.
- Idioma correcto.
- Inteligencia emocional/comprensión/empatía.
- Buen cierre de la llamada / chat.
- Uso apropiado del guión.

La evaluación del control de calidad tiene como resultado el siguiente:




PASS: cumple el mínimo de estándar

FAIL: no cumple el mínimo de estándar

Cuando el mínimo de estándar se encuentre superado, se toma como un modelo a seguir y se utiliza a modo de ejemplo en el taller de revisión con los operadores.

Las grabaciones y planillas y cualquier información relacionada al monitoreo se archivan en un repositorio digital compartido con los supervisores y gerente de operaciones.

Esta información es propiedad de la organización y es CONFIDENCIAL, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe reproducirse.

			PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD	PR-GCL-02	
				FECHA: 18/05/2021	Rev.: 00

El ejecutivo de cuenta conjuntamente con el Gerente de Operaciones establecen los parámetros y objetivos mensuales de cada métrica del monitoreo por cliente.

El analista de datos busca en las bases de datos de cada plataforma para calcular las métricas.

MÉTRICAS E INDICADORES:




Telefonía:

- Cantidades de:
 - Llamadas entrantes
 - Llamadas atendidas
 - Llamadas perdidas
- Tiempos promedio de:
 - Respuesta (tiempo de respuesta del llamado desde la entrada a la habilidad)
 - Abandono (tiempo entre que el llamado entra a la habilidad y se desconecta)
 - Habla (tiempo entre que el llamado es atendido por el operador y se desconecta)
- Niveles de servicio de atención medidos en:
 - Porcentaje de llamadas atendidas antes de 20 segundos. Objetivo: 90% en 10 segundos
 - Porcentaje de llamadas atendidas. Objetivo: > 97%

Whatsapp:

- Cantidades de:
 - Conversaciones totales
 - Leads
- Tiempos promedio de:
 - Respuesta (tiempo de respuesta a la conversación entre que entra al sistema y se envía el primer mensaje del operador)
 - Manejo (tiempo que se toma entre los mensajes recibidos y la respuesta del operador)
- Niveles de servicio de atención medidos en:

Esta información es propiedad de la organización y es CONFIDENCIAL, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe reproducirse.

			PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD	PR-GCL-02	
				FECHA: 18/05/2021	Rev.: 00

- Porcentaje de mensajes respondidos antes de un determinado tiempo

Servicio:

- NPS calculado a partir de encuestas enviadas vía whatsapp y/o correo electrónico
- Calidad interna medida por planilla de evaluación
- Ratios:
 - Media usage (interacciones por medio de comunicación)
 - Telemed ratio (servicios de telemedicina / casos médicos simple)
 - Cashless ratio, dividido por tipo de reembolso (1 - (cantidad de asistencias médicas por reembolso / cantidad de asistencias médicas) %)

Una vez definido el cronograma, el analista de control de calidad inicia el programa de monitoreo y registra el control de calidad efectuado para dar cumplimiento al programa mensualmente.

b. Monitoreo, registro y análisis

El analista de control de calidad realiza el monitoreo de los contactos preseleccionados para la muestra representativa mensual y completa la F-GCL-01 Planilla de control de calidad correspondiente para evaluar el desempeño del operador.




Cuando el analista de control de calidad reconoce las llamadas/conversaciones exitosas o que superan el mínimo estándar, las mismas las marca como ejemplo o rol a seguir para utilizar en los talleres de capacitación y coaching.

c. Armado y comunicación de reporte

Una vez finalizado el monitoreo de llamadas/conversaciones/emails, el analista de control de calidad prepara el informe para reportar el resultado mensual a los supervisores y gerente de operaciones.

Según el resultado obtenido, se prosiguen las siguientes acciones:

Categoría	Definición	Acción requerida	Tiempo estándar para accionar
Aprobado (PASS)	Habilidades que	Realizar	Programar taller

  	PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD	PR-GCL-02	
		FECHA: 18/05/2021	Rev.: 00

	cumplen el mínimo esperado	feedback/coaching	(trimestral)
Reprobado (FAIL)	Habilidades fundamentales	Realizar feedback/coaching	Antes de las 48 hs personalmente
Reprobado (FAIL)	Habilidades blandas	Realizar feedback/coaching	Programar taller (mensual)

A su vez, informa al área de Reporting el indicador de control de calidad para incluirlo en el reporte mensual que dicha área comparte a cada cliente.

d. Dictado del taller

Una vez realizadas las muestras y obtenido un reporte con los resultados del control de calidad, se programa un taller de forma trimestral para poner en práctica las mejoras a través de un proceso de coaching/facilitador dirigido por los supervisores de operaciones teniendo como asistentes a los operadores.

Durante el dictado del taller, el supervisor de operaciones completa el registro F-GCL-02 Taller de revisión de calidad.

Es importante contemplar un feedback continuo con los operadores para obtener los siguientes beneficios:

- el empleado entienda el proceso de auditoría y mejore sus expectativas
- promueva el buen comportamiento teniendo encuentros positivos que refuercen su desempeño
- empodere al empleado en la búsqueda de mejoras y (mejora su perfil, profesionalismo)
- provea el soporte necesario y guía de ayuda para los que recién empiezan

e. Acciones posteriores y mejora continua

Al finalizar el taller, el supervisor de operaciones debe informar al Gerente de Operaciones los resultados obtenidos de dicho taller en función de buscar mejoras y proponer cambios en el proceso.




El Gerente de Operaciones promueve nuevos desarrollos de sistemas de información y mejoras al proceso de atención al cliente, e involucra a las áreas que sean necesarias.

E. REGISTROS ASOCIADOS

- F-GCL-01 Planilla de control de calidad
- F-GCL-02 Taller de revisión de calidad

Control de cambios:

- Revisión 00: Publicación original.

  	PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD	PR-GCL-02	
		FECHA: 18/05/2021	Rev.: 00