

MANUAL DE USUARIO

*“Política de la Gestión de
Calidad”*

Alfavía

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS, METAS, INDICADORES Y RESULTADOS.....	3
III. MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	6
IV. COMUNICACIÓN, DIFUSION Y APROBACION DE LA PORLITICA DE CALIDAD	6
V. POLITICA DE ACTUALIZACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	7
VI. PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS	7
VII. PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS E INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
VIII. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS Y/O EQUIPOS.....	10
IX. EVALUACIÓN A PROVEEDORES	11
X. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A SUS CLIENTES.....	13
XI. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	15
XII. INFORME O EVIDENCIA DE HABER REALIZADO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	16
XIII. EVIDENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO	17
XIV. PROCEDIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS.....	23

I. INTRODUCCIÓN

La mejora continua de la calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos. Nuestro primer objetivo es tener procesos totalmente planificados para poder saber en cada momento el modo de actuar.

Los procesos te ayudan durante las situaciones normales de funcionamiento y también deben ayudar a actuar ante una desviación de lo establecido.

De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

Para mejorar la gestión de nuestras organizaciones y la calidad de los servicios que prestamos, podemos recurrir a normas estandarizadas (ISO por ejemplo) que nos llevan de la mano para implantar un sistema de gestión de la calidad. Sin embargo, Alfavía al ser una empresa PYME no se ha planteado acometer un proceso de calidad de semejante envergadura al día de hoy. Sin embargo, Alfavía si tiene una Política de Calidad.

Las ventajas de tener un sistema de gestión de la calidad son bien conocidas y pueden ser tan variadas como:

- la reducción de costes asociados a los procesos y productos,
- mejorar la imagen externa de la organización,
- aumentar nuestra presencia en el mercado,
- mejorar la satisfacción de los clientes, etc.

II. OBJETIVOS, METAS, INDICADORES Y RESULTADOS

Primeramente, un poco de teoría sobre los objetivos de la calidad. Estos deben:

- Ser afines con la política de la calidad.
- Ser medibles.
- Considerar los requisitos aplicables.
- Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- Ser objeto de seguimiento.
- Ser comunicados.
- Actualizarse, según convenga.

Además, debemos incluir en cada objetivo lo siguiente:

- Qué se va a hacer.
- Qué recursos se necesitarán.
- Quién será el responsable.
- La forma en que se evaluarán los resultados.

Por lo tanto, los objetivos de calidad de Alfavía tiene son los siguientes:

Objetivo	Meta: ¿Qué se busca hacer?	¿Qué recursos se necesitan?	¿Quién es el responsable?	KPI: Evaluación de los resultados
Tener manuales de gestión por función y por cliente	Que cualquier persona sea capaz de revisar lo que debe hacer y trabajar sin necesidad de solicitar apoyo a un compañero o su jefe. Todo debe estar documentado y cada manual debe contener por lo menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Introducción / antecedentes ○ Objetivos perseguidos ○ Proceso de gestión detallado con alertas, tiempos, controles y responsables ○ Fecha y Responsable de la última actualización 	Tener impreso el manual cercano a los trabajadores. Adicionalmente que el manual esté en el FileServer para acceso.	Cada responsable con mando jerárquico	Auditoría trimestral: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Existe el manual? 2. ¿Está impreso y colgado en el File Server? Auditoría semestral: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Está actualizado y completo?

Objetivo	¿Qué se busca hacer?	¿Qué recursos se necesitan?	¿Quién es el responsable?	KPI: Evaluación de los resultados
Tener manuales de gestión por cada funcionalidad del software de Alfavía	Que cualquier persona sea capaz de revisar lo que debe hacer y trabajar sin necesidad de solicitar apoyo a un compañero o su jefe. Todo debe estar documentado y cada manual debe contener por lo menos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Introducción / antecedentes ○ Objetivos perseguidos ○ Proceso de gestión detallado con alertas, tiempos, controles y responsables ○ Fecha y Responsable de la última actualización 	Cada funcionalidad del Software de Alfavía debe tener un botón de acceso rápido al manual en cualquier parte de la navegación interna. Que exista una grabación de video de ayuda de cada funcionalidad.	Responsable de TI facilita y responsable jerárquico de cada área lo construye y actualiza	Auditoría trimestral: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Existe el manual digital? 2. ¿Existe el video digital? Auditoría semestral: <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Está actualizado y completo?

Objetivo	¿Qué se busca hacer?	¿Qué recursos se necesitan?	¿Quién es el responsable?	KPI: Evaluación de los resultados
Control de Calidad Operativa	Garantizar que los procesos de cada función se cumplen de acuerdo a las metas del plan anual estratégico	Tiempo: 30 minutos por día. Cada jefe debe revisar el cumplimiento de la gestión de todo su personal de manera diaria para alertar desviaciones y entregar reportes al respecto.	Responsable jerárquico de cada área	Auditoría diaria: 1. Cada responsable jerárquico debe revisar si su personal a cargo ha cumplido sus tareas diarias de acuerdo al proceso establecido en los manuales de gestión 2. Revisión de la gestión realizada con controles de localización geográfica, transporte, escuchas telefónicas, revisiones de correos, etc. 3. Reporte de indicadores son revisados con el mando superior
	Asegurar que los recursos tecnológicos funcionan adecuadamente: <ul style="list-style-type: none"> - Telefonía - Conectividad de Internet - Software de Gestión 	Tiempo: 5 minutos al día para revisar si existe la conectividad adecuada.	Responsable jerárquico de cada área (aunque puede delegarlo al personal a cargo)	Auditoría diaria: 1. Realización de una prueba de cada conectividad necesaria antes del inicio de las tareas diarias.

Objetivo	¿Qué se busca hacer?	¿Qué recursos se necesitan?	¿Quién es el responsable?	Evaluación de los resultados
Control de Calidad de Entregables	Revisar cualquier entregable comprometido con el cliente. Los entregables pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> o Informes o Correos o Presentaciones o Bases de Datos 	Tiempo: 30 minutos por día. Cada jefe debe revisar todos los entregables y retroalimentar al usuario responsable del entregable.	Responsable jerárquico de cada área	Auditoría diaria: 1. Cada responsable jerárquico debe planificar la revisión de los entregables diarios al inicio del día. 2. Revisión del entregable planificado y vuelve al responsable tantas veces como sea necesario hasta que esté correcto de acuerdo a los ANS con el cliente y las políticas de trabajo acordadas en los manuales. 3. Llamada de calidad del responsable del entregable al cliente para validar recepción y aceptación.

III. MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para la evaluación del impacto de la Calidad se ha utilizado una matriz clásica de dos ejes en el que se mide el riesgo de ocurrencia y el impacto causado si existe la ocurrencia. Se han clasificado todos los posibles impactos de los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos.

Riesgo de ocurrencia	Alto			
	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Mala gestión operativa. Errores básicos. 		
	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Gestión fuera de fecha Entrega de resultados fuera de cronograma Proceso mal gestionado 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de conectividad Procesos mal definidos 	<ul style="list-style-type: none"> Mala interpretación o errores en los reportes e indicadores Pérdida de información
		Bajo	Medio	Alto
		Impacto (de suceder)		

IV. COMUNICACIÓN, DIFUSION Y APROBACION DE LA PORLITICA DE CALIDAD

Todos los trabajadores al ingresar a la empresa:

- Leen la presente Política de Calidad
- Son capacitados en los aspectos que no entiendan
- Firman su conocimiento y acuerdo de cumplimiento

Adicionalmente, según el área que laboran, reciben:

- Documentación detallada de los procesos a cumplir según los ANS establecidos con cada cliente.
- Capacitación detallada de los procesos a cumplir.

V. POLITICA DE ACTUALIZACION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Revisión anual del presente documento por parte de la Alta dirección.

VI. PROCEDIMIENTO PARA CONTROLAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS

El procedimiento de quejas y reclamos de productos no conformes es el siguiente:

Actividades del Procedimiento		Cuentas	Operaciones	Alta Dirección
1	Recepción de la queja / reclamo formalmente por escrito (si fuese verbal, se traslada a un documento formal)	X	X	X
2	Se indica el tiempo de respuesta con el cliente que ha realizado la queja / reclamo. Si tuviese una urgencia mayor se escala a la alta dirección.	X		X
3	El personal que recibe la queja/reclamo lo avisa al jefe inmediato	X		
4	El jefe inmediato prepara un documento de respuesta, preparando las pruebas que resulten de la averiguación.	X		
5	Revisión por parte de la Alta Dirección de la queja/reclamo			X
6	Verificación y comprobación de la solución a la misma (inclusive si el problema no ha sido causado por la empresa)	X	X	
7	Entrega formal de la respuesta al cliente	X		
8	Validación de conformidad del cliente mediante una llamada telefónica puesto que más del 80% de las veces el cliente no responde a la misma.	X		

Ejemplo de Formato de acciones correctivas, a través de un informe de incidencia:

Informe de Incidencia

Número: 2019-000026

Fecha: 17/05/2019

Incidencia: CITA MASTOLOGIA NO REFLEJADA

RESUMEN

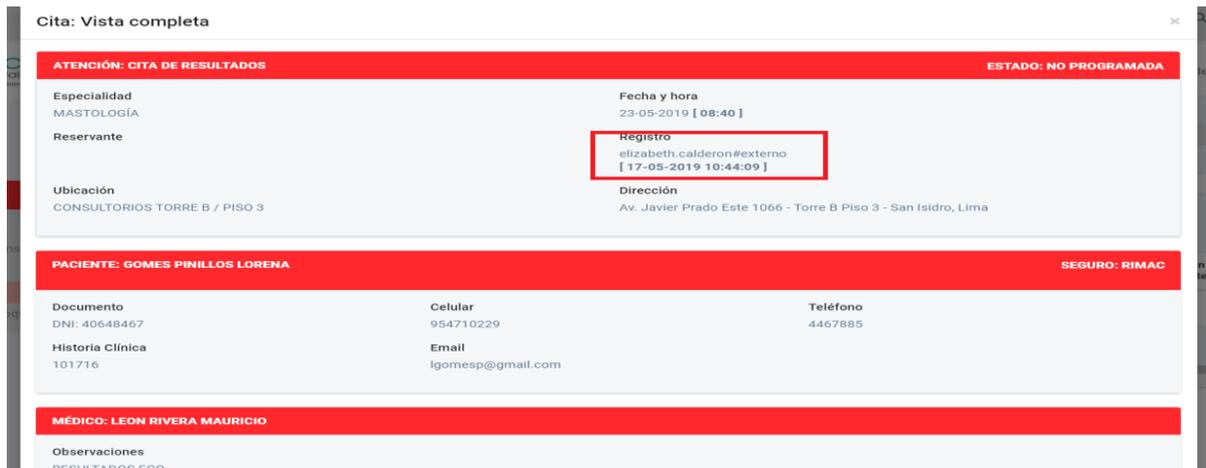
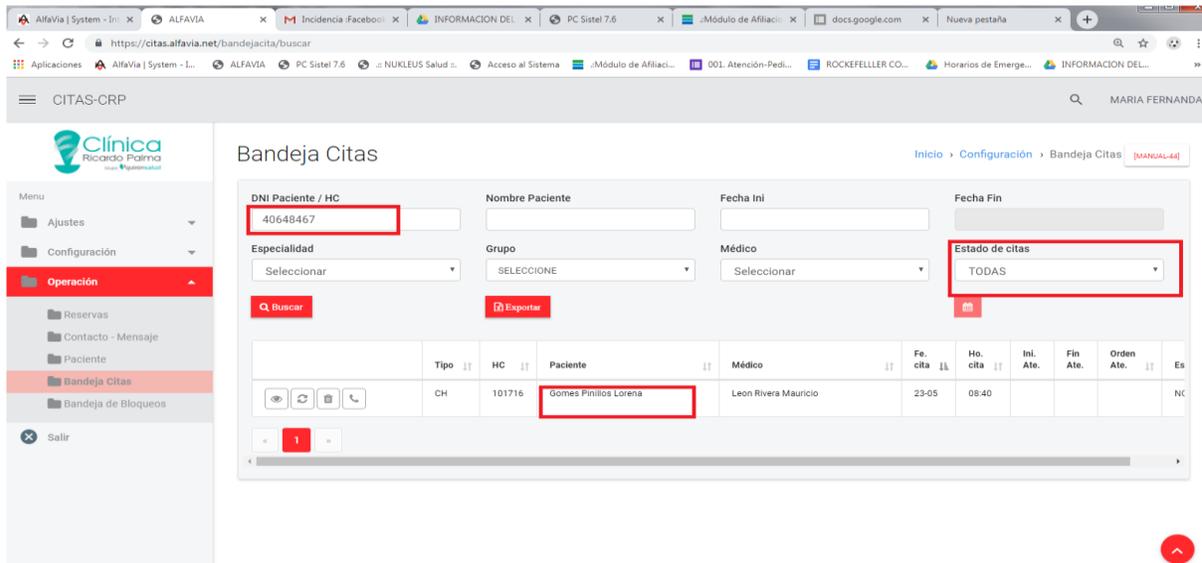
Hace 3 semanas saqué una cita por el call center con el mastología Dr. León, para hoy a las 8:30 am y cuándo llego no estoy registrada revisa la secretaria del Dr. que está registrada mi llamada hace 3 semanas y mi cita fue registrada y luego cancelada.

Exijo que se me pidan las disculpas y se me re programe una nueva cita lo antes posible y que además no se me cobre la cita por el tiempo y dinero de desplazo de mi casa hasta aquí ida y vuelta en el taxi en el que vine.

EXPLICACION DEL CASO

1. Para realizar el análisis de la queja, lo primero que se trabaja es una búsqueda de los datos de contacto registrados en el sistema de citas SCC, en el sistema Chavin y del teléfono detallado en el correo de queja (954710229 / 4467885). A continuación, con los posibles teléfonos fijos y celulares de la paciente, se realiza una búsqueda en los sistemas Avaya y PC Sistel, que contienen el 100% de las llamadas recibidas o emitidas, y se acota la búsqueda para todos los días del abril y mayo del 2019. No se encuentra ninguna llamada.
2. Se realiza la búsqueda de la HC 101716 del cliente en el sistema de citas SCC y no se encuentra registro alguno en las fechas indicadas. La búsqueda se realizó tanto en las citas programadas como canceladas.

- En el sistema de citas solo muestra un solo registro de solicitud de cita de la paciente reservada el día de hoy 17.05.2019 por la secretaria de Dr. León.



- En la mañana del día de ayer, 16.05.2019, la secretaria del Dr. León se comunicó con el Contact Center siendo la llamada recepcionada por Saúl Sigil. La secretaria indico problema de la cita en mención indicando que no podía visualizarla. En ese momento se hizo el ejercicio de buscar la llamada en línea y se le indicó que no se encontraba registro alguno de la cita en el sistema.

CONCLUSIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS:

- No hay registro de solicitud de cita alguna a través central telefónica en el sistema en las fechas indicadas. Por lo tanto, no se puede encontrar una grabación de respaldo.
- No hay registro de la cita en el SCC en abril o mayo.
- Es raro que una paciente “mienta” o “se invente” algo similar. Sería ideal llamar a la paciente y solicitar desde que número ha llamado para poder volver a realizar las búsquedas. Quizás lo realizó su esposo o algún otro familiar o desde el teléfono de su oficina.

VII. PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS E INFORME DE AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El procedimiento de quejas y reclamos de productos no conformes es el siguiente:

Actividades del Procedimiento		Cuentas	Operaciones	Alta Dirección
1	Revisión Anual de políticas de calidad			X
2	Presentación de KPIs por área	X	X	
3	Presentación de Manuales de procesos (subidos al File Server)	X	X	
4	Revisión de incidentes catalogados y sus informes	X	X	
5	Aprobación de KPIs, Manuales e Informes y definiciones a futuro			X
6	Implementación de Correcciones y Plan de Mejoras	X	X	

VIII. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS Y/O EQUIPOS

Existe un mantenimiento preventivo para las siguientes herramientas:

- UPS → Cada 6 meses
- Grupo Electrónico → Cada 6 meses
- Servidores → Cada 6 meses
- PCs → Cada 12 meses

- Auto de la empresa → Cada 5,000 km
- Equipo de CCTV → Cada 12 meses
- Aires acondicionados → Cada 3 meses
- Video Porteros → Cada 12 meses

IX. EVALUACIÓN A PROVEEDORES

Cada Proyecto de cada Cliente se evalúa de la siguiente forma antes, durante y después de terminado el mismo. Si es un proyecto continuo, se evalúa anualmente.

FASE I: EVALUACIÓN DEL PROYECTO				
Items	#	Factor	Crterios	Evaluación
Sobre la Persona que nos contrata	1	Grado de Conocimiento del Cliente	Alto	
	2	Soporte Interno que tiene dentro de su empresa	Alto	
	3	Participación en el proyecto de la Persona que toma la Decisión	Ninguna	
	4	Compatibilidad Cultural de la persona	Fuerte	
Sobre el proyecto a realizar	5	Aplicación o Proyecto del Cliente (¿Definido?)	Totalmente	
	6	Proceso de Trabajo Claro	Nada	
	7	Naturaleza del Trabajo	Nuevo Desarrollo	
	8	Tecnología Utilizada	Nueva	
	9	Dificultad del Trabajo	Ninguna	
	10	Participación de Terceros / Nuevas personas en el Proyecto	Alguna	
	11	Necesidad de Invertir Fondos hasta que el Flujo aguente	Alguna	
Sobre la empresa	12	Condición Financiera del Cliente / ¿Es buen pagador?	Alguna	
	13	¿Es líder de su mercado?	Totalmente	
Sobre Alfavía	14	Alfavía tiene un Valor Unico de Negocio	Totalmente	
	15	Facturación (Ganancia a Corto Plazo)	Alto	
	16	Facturación (Ganancias Futuras Largo Plazo)	Alto	
	17	Rentabilidad (+40% Alto / +20% Medio / +0% Bajo)	Alto	
	18	Valor Estratégico para Alfavía de este Cliente / Proyecto	Alto	
			Total	11
				69%
			Puntaje Final	

Factor	Valores		
	Alto	Medio	Bajo
Grado de Conocimiento del Cliente	Alto	Medio	Bajo
Soporte Interno que tiene dentro de su empresa	Alto	Medio	Bajo
Participación en el proyecto de la Persona que toma la Decisión	Mucha	Esporádica	Ninguna
Compatibilidad Cultural de la persona	Ninguna	Alguna	Fuerte
Aplicación o Proyecto del Cliente (¿Definido?)	Totalmente	Algo	Nada
Proceso de Trabajo Claro	Totalmente	Algo	Nada
Naturaleza del Trabajo	Evolución	Substitución	Nuevo Desarrollo
Tecnología Utilizada	Dominada	Conocida	Nueva
Dificultad del Trabajo	Ninguna	Alguna	Fuerte
Participación de Terceros / Nuevas personas en el Proyecto	Ninguna	Alguna	Fuerte
Necesidad de Invertir Fondos hasta que el Flujo agunte	Ninguna	Alguna	Fuerte
Condición Financiera del Cliente / ¿Es buen pagador?	Ninguna	Alguna	Fuerte
¿Es líder de su mercado?	Totalmente	Algo	Nada
Alfavía tiene un Valor Único de Negocio	Totalmente	Algo	Nada
Facturación (Ganancia a Corto Plazo)	Alto	Medio	Bajo
Facturación (Ganancias Futuras Largo Plazo)	Alto	Medio	Bajo
Rentabilidad (+40% Alto / +20% Medio / +0% Bajo)	Alto	Medio	Bajo
Valor Estratégico para Alfavía de este Cliente / Proyecto	Alto	Medio	Bajo
	Regla 1	0	100%
		11	69%
		12	67%
		26	28%
		27	25%
		36	0%
	Regla 2	Mas de 4 Rojos	

FASE II - Ficha de Proyectos - Descripción			
Empresa	Obligatorio	Nombre Proyecto	Obligatorio
Sector	Obligatorio	Horizonte (tiempo)	No Obligatorio
Empresa Asociada	No Obligatorio	Responsable Proyecto	Obligatorio
Descripción del Proyecto	Explicar en que consiste el proyecto. Obligatorio.		
Alcance del Proyecto	Explicar el Modelo de Negocio. Obligatorio.		
Riesgos del Proyecto	Si los hay. Obligatorio		
Recursos Necesarios	Detallar sobre personas e infraestructura. Obligatorio.		
Valor agregado DE Alfavía	Competencias que tenemos. No Obligatorio		
Valor agregado PARA Alfavía	Competencias que nos faltan. No Obligatorio.		

FASE III - Costeo Proyecto	
File XLS	Adjuntar el Archivo. Dato Obligatorio
Cronograma	Adjuntar el Archivo. Dato Obligatorio para proyectos largos

FASE IV - CUMPLIMIENTO RETORNOS
1. Se revisa los ingresos (aunque usualmente son siempre al 100% iguales que en la cotización aprobada) y los gastos REALES incurridos
2. Se compara el Flujo de Caja Real FINAL contra el FC Proyectado
3. Se guarda la información para futuros proyectos

Toda esta información se registra y guarda en un Excel y es subido al FileServer de la Empresa. Anualmente se revisa para la planificación del año siguiente.

X. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A SUS CLIENTES

A continuación, la Guía de indagación con preguntas abiertas y cerradas para la encuesta de Satisfacción de clientes:

PARTE 1: BIENVENIDA

P1. Buenos días/ Buenas Tardes. Estimado Sr./Sra. _____ @variable6 de la empresa _____ @nom_cliente. Mi nombre es _____ y ALFAVIA, la empresa que gestiona su @proyecto, nos ha pedido que lo contactemos para consultarle por el servicio que le viene brindando. Le agradeceré me permita hacerle una breve encuesta. No serán más de 5 minutos.

- Si
- No
- Llámeme más tarde por favor (Agente: Agendar día y hora de próxima llamada)

PARTE 2: DEFINICIÓN DE LA MARCA

P2. Si alguien le pregunta qué es Alfavía, ¿qué le diría? ¿Qué significa Alfavía para su empresa? _____

PARTE 2: DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

P3. ¿Cuáles son los beneficios que percibe de los servicios que brinda Alfavía? (Encuestador: Recoger todo lo que diga. Conversar. Que cuente como se siente. Lo que le pasa. Lo que necesita)

P4. Y pensando a futuro, ¿Qué beneficios desearía recibir de Alfavía? (Encuestador: Recoger todo lo que diga. Conversar. Que cuente como se siente. Lo que le pasa. Lo que necesita)

P5. ¿Recuerda el Nombre de su ejecutivo de atención / Key Account Manager? _____
 (Encuestador: sino lo recuerda, decírselo y darle sus datos)

PARTE 3: SOBRE EL EJECUTIVO DE ATENCION / KEY ACCOUNT MANAGER

P6. Ahora, quisiera hablar sobre su ejecutivo, utilizando un SI o un NO, respóndame a las siguientes afirmaciones:

P6.1	La comunicación que tiene con el/ella es fluida y cercana	SI	NO	NS/NC
P6.2	El nivel de involucramiento es el adecuado para lo que su empresa necesita	SI	NO	NS/NC
P6.3	Las respuestas son ágiles y rápidas	SI	NO	NS/NC
P6.4	Es eficiente	SI	NO	NS/NC
P6.5	Absuelve sus requerimientos en el tiempo comprometido → ¿Por qué SI/NO? _____	SI	NO	NS/NC

PARTE 4: SOBRE LAS PERCEPCIONES ASOCIADAS A LA MARCA Y LA OFERTA DE VALOR

P7. Ahora, Sr./Sra. _____. Considerando una escala de notas de 0 a 10, donde 0 es una nota desaprobatoria y 10 una nota aprobatoria. ¿Dígame por favor que nota le pone a su satisfacción con el servicio brindado por ALFAVIA hasta el momento?

Muy Insatisfecho

Muy Satisfecho

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------

P7.1. ¿Por qué motivos nos califica con dicha nota? (nota de satisfacción) _____

P8. Por favor dígame si hay algo pendiente o que ALFAVIA le deba solucionar en estos momentos que hasta ahora no ha hecho... (Encuestador Esperar y/o repreguntar). Si no es así, me despido de Ud. agradeciéndole por su tiempo. Las respuestas serán confidenciales y ayudarán a ALFAVIA a mejorar su servicio. Muchas gracias.

Notas:

- **Lamentablemente no existen resultados detallados a nivel cliente de las dos últimas encuestas de satisfacción de la CRP, empresa que solicitó nuestra homologación, porque esta encuesta es encargada a otra empresa para que la realice y los resultados son agregados y no por cliente. Esto es así tal y como lo exige el Código de Ética de ESOMAR para la realización de encuestas y estudios de mercado. Es por ello que no podemos brindarle las notas.**
- **La encuesta ha sido la misma desde los últimos 4 años (2018 al 2021) y se realiza durante el 1er trimestre del año.**

XI. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

El procedimiento de gestión de documentos es el siguiente:

Actividades del Procedimiento		Todas las áreas	TI Sistemas	Administración	Alta Dirección
1	Recepción de Documento	X			X
2	Registro en el Módulo de Tareas de la solicitud (SW propietario de gestión de actividades). Se asigna número correlativo, prioridades, destinatarios que van a actuar y flujo del proceso (normado para todos los documentos). Adicionalmente se sube el documento al sistema (escaneado). Cada trabajador es responsable	X	X		
3	Guardado físico del documento para aquellos que tienen valor legal. Para el resto quedan solo digitalizados en el sistema de Tareas (que es un BPO)			X	
4	Revisión del avance del documento en el sistema de Tareas				X

5	Si existen respuestas, se escanean y se suben al módulo de tareas como bitácoras	X	X		
6	Si las respuestas tienen valor legal, se guardan físicamente en archivos			X	

XII. INFORME O EVIDENCIA DE HABER REALIZADO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Hay muchos aspectos como se revisa la calidad del trabajo:

1. Cumplimiento de tiempos de entrega
2. Cumplimiento de ANS
3. Revisión del avance del trabajo
4. Revisión del Módulo de Tareas para el control de actividades. Ejemplo de seguimiento.

The screenshot shows a task management interface with the following details:

- Filters:** Ingrese..., Mis Colaboradores, Área de Business Intell, Responsable: Huaman Daga Alan Ju, a la Fecha: 07-09-2021, Estado: Pendiente.
- Summary:** Horas del día (4.75), Horas pendientes (0.50).
- Task List:**
 - Task 1:** Reporte CRP NAT. Descripción: Reporte CRP NAT : https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiMjM1NDY3ODYtNTE1ZS00ODJLTkZkZGhYVWVjYTIiMDUzMjUzliwidCI6Ij5NjQxMTY5LTExODYtNDc2Mi1iYzI2LTRhOWY2NDg1ZmU4NSJ9. Responsable: yenny.bernui#alfavia / 2021-06-24 11:43 / 147512. Estado: Pendiente.
 - Task 2:** Informe Mensual de la CRP - Agosto 2021. Responsable: alan.huaman#alfavia / 2021-09-06 15:22 / 175971. Estado: Pendiente.
 - Task 3:** Generación y Reporte de Memorandum. Responsable: yenny.bernui#alfavia / 2021-08-27 09:37 / 175048. Estado: Pendiente.
 - Task 4:** Reporte: Llamadas de Control de Vacunas Covid -19 Estimado Bryan: Muchas gracias por la información. Por favor copiar este reporte todos los días a Alan Huamán en el siguiente correo big.data@alfavia.com Estimado Saul: Por favor tu ayuda en realizar un consolidado de todos los reportes de la vacunación desde el primer día de la realización de este reporte hasta el día de ayer. Responsable: yenny.bernui#alfavia / 2021-08-02 08:05 / 164258. Estado: Pendiente.
 - Task 5:** Reporte Lista de Mensajes a Personal Médico: Estimado Bryan: Muchas gracias por la información. Por favor copiar este reporte todos los días a Alan Huamán en el siguiente correo big.data@alfavia.com Estimado Saul: Por favor tu ayuda en realizar un... Responsable: yenny.bernui#alfavia / 2021-08-02 08:05 / 164258. Estado: Pendiente.

5. Revisión de la calidad de trabajo del equipo. Ejemplo de la evaluación sistemática de escuchas telefónicas de la gestión del personal

Evaluación cualitativa de la gestión de cada agente

Semana 03 de Junio al 09 de Julio 2021						Semana 10 de Julio al 16 de Julio 2021					
Agente	Trato Preferencial y empatía	Comprensión de la Necesidad	Capacidad de Gestión	Conocimiento	Total (%)	Agente	Trato Preferencial y empatía	Comprensión de la Necesidad	Capacidad de Gestión	Conocimiento	Total (%)
Esther Caballero	7.9	7.9	7.7	8.4	79.8%	Esther Caballero	8.2	8.0	7.8	8.5	81.2%
Sara Javier	8.1	8.0	7.8	9.0	82.4%	Sara Javier	8.5	8.3	8.1	8.5	83.2%
Margarita Ypanaque	7.8	7.9	7.7	8.2	79.1%	Margarita Ypanaque	8.1	8.0	7.8	8.0	79.5%
Yovana Polo	8.0	8.0	7.8	8.8	81.7%	Yovana Polo	8.3	8.0	7.8	8.6	81.6%
Teresa Beretta	8.4	8.8	8.5	9.0	87.0%	Teresa Beretta	8.7	8.6	8.3	8.8	85.6%
Celia López	8.3	8.7	7.8	9.0	84.7%	Celia López	8.4	8.4	8.2	8.8	84.5%
Giuliana Meza	8.1	8.0	7.8	8.7	81.4%	Giuliana Meza	8.3	8.1	8.0	8.8	82.7%
Katherine Encinas	7.8	7.8	7.7	8.2	78.8%	Katherine Encinas	8.2	7.7	7.9	8.0	78.9%
Josh Yajahuanca	8.3	8.3	8.1	8.5	83.0%	Josh Yajahuanca	8.6	8.2	8.2	8.3	82.8%
Vanessa Miranda	8.0	8.1	7.8	8.3	80.6%	Vanessa Miranda	8.5	7.8	8.0	8.3	81.1%

- o Esther (+1.3%), Sara (+0.8%), Giuliana (+1.2%) y Vanessa (+0.5%) han mejorado de una semana a la otra.
- o Teresa (-1.3%) ha caído en su desempeño; y margarita, Yovana, Celia, Katherine y Josh se mantuvieron en su desempeño.
- o En general se puede observar que el desempeño se ha incrementado en este último mes de julio.



XIII. EVIDENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO

Ejemplo de seguimiento diario a la productividad y la calidad del servicio brindado:

----- Mensaje Original -----

Asunto: Reporte de productividad al 05-09-2021

Fecha: 2021-09-06 08:21

De: Alan Huamán <big.data@alfavia.com>

Destinatario: Supervisión Alfavia <supervision@alfavia.com>, "yenny.bernuí" <yenny.bernuí@alfavia.com>, "javier.ramos" <javier.ramos@alfavia.com>, Vannino Chichizola Rueda <vcichizola@mitsuiautomotriz.com>, Ventas Digitales 5 <ventasdigitales05@mitsuiautomotriz.com>, Ventas Digitales <ventasdigitales@mitsuiautomotriz.com>, Carlos Alfavia <carlos.alfavia@gmail.com>, Ventas Digitales 6 <ventasdigitales06@mitsuiautomotriz.com>, <ventasdigitales07@mitsuiautomotriz.com>, <ventasdigitales08@mitsuiautomotriz.com>, Jonathan Gomez - Alfavia <jonathan.gomez@alfavia.com>, <ventasdigitales01@mitsuiautomotriz.com>, <ventasdigitales02@mitsuiautomotriz.com>, <ventasdigitales03@mitsuiautomotriz.com>, <ventasdigitales04@mitsuiautomotriz.com>

Estimado Oriol:

Aprovecho en saludarte y al mismo tiempo, enviarte el reporte de productividad de asesores del día **05-09-2021**.

Fuente: SIRENA

Usuario	Nuevos contactos registrados
Gian Pierre Rendon Espinoza	36
Sarita Obregon Manrique	36
Fiorella Roxana Dulanto Castañeda	35
Allison Cornejo	3
Patricia Martínez	3
María Fernanda Echevarría	3
Miguel Ángel Goicochea Montes	2

Contactos Registrados en GESPRO			Agosto					Septiembre					Prom Día
Cliete		Usuario	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05	
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	Bazan Trujillo, Darlin Mirella											47.5
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	Gamboa García, José Narciso											75.2
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	Callán Chinchá, Jorge Arturo											60.4
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	César Anaya											30.2
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	Jonathan Miguel Meza Valencia											10.5
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	Allison Cornejo	54	2			4	2			3	3	19.5
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	Fiorella Roxana Dulanto Castañeda	41	7				2	34	24	37	35	34.3
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	Gian Pierre Rendon Espinoza	18					7	1	19	29	36	35.2
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	Patricia Martínez	65	5				2		2	2	3	17.5
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	María Fernanda Echevarría	33	22			3	1	2	3	3	3	24.7
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	Miguel Ángel Goicochea Montes	35	18			10	1	2	4	3	2	17.5
Alfavia	AUTOS LIVIANOS	Sarita Obregon Manrique	1	26			14	2	12	11	25	36	30.0
		TOTAL	247	80			31	17	51	63	102	118	147.8

Cliete		Usuario											Prom Día
Alfavia	AUTOS PESADOS	Callán Chinchá, Jorge Arturo	15	10			20	17	12	10	5		18.5
		TOTAL	15	10			20	17	12	10	5		17.7

Fuente: Sirena

ASESORES		2020	2021										TOT					
			ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	01-sep	02-sep	03-sep	04-sep	05-sep	Total sep	TOT
AUTOS LIVIANOS																		
Darlin Bazán	Archivado	316																316
	En seguimiento	1519																1519
	Nuevo contacto	293																293
José Gamboa	Archivado	1																1
	En seguimiento	147																147
	Nuevo contacto	61																61
Jorge Callán	Archivado	162																162
	En seguimiento	2750																2750
	Nuevo contacto	213																213
César Anaya	Archivado	124	68	71	25													288
	En seguimiento	1382	499	579	304													2764
	Nuevo contacto	340	218	275	47													800
Jonathan Meza	Archivado			0	2													2
	En seguimiento			11	29													40
	Nuevo contacto			272	105													377
Fiorella Dulanto	Archivado	482	34	31	43	26	71	48	13	30			6	3			9	787
	En seguimiento	3089	799	443	847	653	696	505	364	506			28	21	12		61	7963
	Nuevo contacto	601	237	271	111	97	128	21	43	111	2				25	35	62	1682
Gian Pierre Rendón	Archivado	632	100	70	111	37	31	15	12	19				2				1029
	En seguimiento	4043	753	460	870	406	391	266	247	230	7	1	17	4			29	7695
	Nuevo contacto	505	206	176	53	86	147	26	57	112				25	36		61	1429
Sarita Obregón	Archivado	563	76	49	51	23	12	6	2	5			2					789
	En seguimiento	3193	417	504	769	351	270	236	244	128			10	11			21	6133
	Nuevo contacto	498	224	153	82	84	152	25	59	120	2				25	36	63	1460
María Echevarría	Archivado	257	132	294	263	197	85	61	29	113				2				1433
	En seguimiento	1182	540	454	394	332	462	335	351	268	1	2	1	1			5	4323
	Nuevo contacto	307	218	196	63	23	50	27	7	55					2	3	5	951
Miguel Goicochea	Archivado			0	4	21	29	14	19	8				2				97
	En seguimiento			26	184	334	504	356	277	347	1	2	2	2	1		6	2034
	Nuevo contacto			274	84	43	75	65	58	55					2	2	4	658
Allison Cornejo	Archivado				19	35	15	23	6	4								102
	En seguimiento				240	468	507	422	304	297				1			1	2239
	Nuevo contacto				33	38	49	38	61	86	2			2	3		7	312
Patricia Martínez	Archivado				8	15	13	5	6									47
	En seguimiento				337	441	359	201	204	204	2		2	1			5	1547
	Nuevo contacto				50	70	55	122	77					1	3		4	378
AUTOS PESADOS																		
Jorge Callán	Archivado	11	0	201	287	190	210	238	131	85	11	5	1	1			18	1371
	En seguimiento	214	0	1052	372	392	329	539	343	422	6	7	9	4			26	3689
	Nuevo contacto	10	0	7	6	116	17	10	16	22								204
TOT		22895	4521	5869	5398	4347	4756	3703	2971	3310	34	63	73	107	118	395	58165	

Fuente: SIRENA

ASESORES		2020	2021				2021				2021				TOT
		ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	01-sep	02-sep	03-sep	04-sep	Total sep
AUTOS LIVIANOS															
Darlin Bazán	Tomados	2984													2984
	Contactados	2259													2259
	Derivados	366													366
	Hot	151													151
	Ventas	5													5
José Gamboa	Tomados	319													319
	Contactados	239													239
	Derivados	54													54
	Hot	13													13
Jorge Callán	Tomados	4355													4355
	Contactados	2720													2720
	Derivados	778													778
	Hot	61													61
César Anaya	Tomados	4712	2255	1785	1138										9890
	Contactados	3052	1509	1206	671										6438
	Derivados	392	226	178	89										825
	Hot	158	92	84	57										391
Jonathan Meza	Tomados	5													6
	Contactados			318	1704	282									2304
	Derivados			166	1102	186									1454
	Hot			0	0	0									0
Fiorella Dulanto	Tomados	7447	1756	1120	1351	1455	1301	1209	1217	1040	39	98	51	21	149
	Contactados	4298	1170	776	824	813	718	690	700	620	28	25	29	13	95
	Derivados	897	133	103	155	153	201	156	183	147	16	6	9	1	32
	Hot	309	56	54	75	68	63	29	21	6	2	0	1	1	4
	Ventas	15		2	6	5		2	4	3					37
Gian Pierre Rendón	Tomados	8759	2091	1444	1518	1535	1228	1224	1208	1016	45	20	48	15	136
	Contactados	5826	1597	1168	1192	1048	884	796	809	633	32	20	30	12	94
	Derivados	1079	237	250	318	248	225	217	238	226	18	8	10	8	44
	Hot	126	18	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	145
	Ventas	26	5	17	11	7	2	6	5	2					81
Santia Obregón	Tomados	8963	2901	1391	1478	1434	1267	1245	1174	1037	39	96	46	15	186
	Contactados	6837	1782	1271	1339	1038	987	805	764	654	31	26	32	12	101
	Derivados	1113	245	282	296	245	255	225	223	219	12	14	12	5	43
	Hot	357	71	57	82	22	17	19	17	16	1	1	1	0	3
	Ventas	15	1	8	4	7	5	3	3	2					48
María Echevarría	Tomados	4931	2129	1828	2900	1827	1507	1432	2096	1889	145	2	4	4	155
	Contactados	3440	1829	1842	2557	1422	1469	1197	1598	1621	110	42	16	11	179
	Derivados	550	172	136	158	180	166	122	165	185	4	7	4	1	16
	Hot	179	51	24	43	48	38	33	52	66	0	0	0	0	514
	Ventas	1	2	6	1	2		1		1					14
Miguel Goicochea	Tomados		396	1919	1302	1357	1022	1882	1659	144	2	4	3	153	9690
	Contactados		169	1150	1157	1205	956	1638	1479	120	29	20	27	196	7950
	Derivados		2	27	78	95	51	64	73	6	1	3	0	10	400
	Hot		2	8	15	14	0	6	11	0	0	0	0	0	56
Allison Cornejo	Tomados		797	1551	1189	1261	1645	1523	98	2	1	2	103	8069	
	Contactados		712	1366	1231	1087	1450	1409	70	30	15	10	125	7380	
	Derivados		52	76	103	62	42	92	0	3	4	2	9	436	
	Hot		0	6	12	5	1	3	0	0	0	0	0	27	
	Ventas		1												1
Patricia Martínez	Tomados			915	1149	1116	1619	1473	89	2	4	3	98	6370	
	Contactados			596	754	884	1574	1191	85	39	15	10	149	5148	
	Derivados			45	68	44	44	55	4	2	3	0	9	265	
	Hot			6	4	1	0	3	0	0	0	0	0	14	
	Ventas					1									1
AUTOS PESADOS															
Jorge Callán	Tomados	1976	746	728	699	899	740	954	732	524	19	8	8	4	39
	Contactados	1091	394	378	420	568	518	758	607	390	15	7	6	4	32
	Derivados	278	62	75	79	113	110	60	91	72	4	5	2	2	13
	Hot	23	2	2	4	7	3	1	1	0	0	1	0	0	1
	Ventas	3	2												5
TOT		81115	28874	17269	24878	20726	18886	17783	21813	19335	1176	384	378	186	244723

Fuente: Informe General (declarado por los asesores digitales al final del día)

*Nota: La demora en el envío se ha reportado por correo a Vannino.
Saludos cordiales,



Alan Huamán Daga
 Data Analyst
 Teléfono: 01-705-6699
 Web: www.alfavia.com
 Correo: big.data@alfavia.com
 Dirección: Av. Tomas Valle S/N Mz. E - Lt. 03 - Urb. Fiori distrito de S.M.P.

Ejemplo de seguimiento a la calidad: Cronograma de avance diario

----- Mensaje Original -----

Asunto: Reporte de Productividad - Tottus al 05 de Septiembre

Fecha: 2021-09-06 13:07

De: Alan Huamán <big.data@alfavia.com>

Destinatario: Yenny Bernui <yenny.bernui@alfavia.com>

Cc: Javier Ramos <javier.ramos@alfavia.com>, Jonathan Gomez - Alfavia <jonathan.gomez@alfavia.com>

Estimada Yenny:

Aprovecho en saludarte y al mismo tiempo envió el cuadro actualizado al **05 de septiembre**.

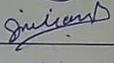
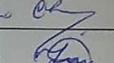
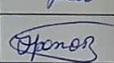
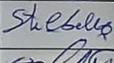
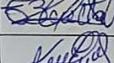
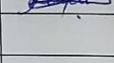


Saludos cordiales,



Ejemplo de control de la calidad del equipo de trabajo y feedback individualizado y firmado

Registro de feedback del Personal

N°	Nombres	Apellidos	DNI	Fecha de Capacitación	Hora de Capacitación	Capacitador	Puntos a	Mi compromiso sobre feedback	Firma de Contingencia
1	Sara Julia	Javier Napa	41690607	14/07	5:00pm	Sergio	Trato preferente y empatía hacia los pacientes. Capacidad de gestión.	Es mejorar en los puntos indicados por mi supervisor.	
2	Giuliana	Meza Salas	10762275	14.07	9:15am	Sergio	Capacidad de gestión. Compromiso e interés en el problema. Criterio al brindar información.	Compromiso los puntos a mejorar.	
3	Celia	lopez Ponce	9450093	15.07	12:07pm	Sergio	Trato preferente. Calidez y cordialidad.	Puntos entendidos, Trabajaré en lo mencionado.	
4	Yoana	polo	9910392	12-07	13:00pm	Sergio	Capacidad y comprensión del problema. Saber escuchar al paciente.	comprendo lo expuesto por mi supervisor para mejorar en esos puntos.	
5	Margarita	Ypanaque	8026052	15/07	10:00am	Sergio	Personalización en las llamadas. Naturalidad en expresión. Criterio al informar.	Me quedan claros los puntos y pondré de mi parte para seguir mejorando.	
6	Esther	Caballero	8076492	15/07	3:02pm	Sergio	Calidez y cordialidad. Compromiso e interés para resolver el problema en llamada.	Sobre los puntos explico mejorar.	
7	Teresa	Beretta	8136060	13/07	12:00	Sergio	Capacidad de gestión.	Se entiendo los puntos y seguire mejorando.	
8	Katherine	Encinas	4432476	17/7/21	17:06	Sergio	Expresión clara y concisa. Capacidad de comprensión. (escuchar al paciente/identificar las preguntas del paciente)	Mi compromiso es mejorar más en atención al paciente y poder escuchar bien al paciente.	
9									
10									

XIV. PROCEDIMIENTO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

Ejemplo de documentación de los procesos de gestión que llevamos en la empresa para un proyecto de venta:

MACRO PROCESO OPERATIVO			
Back Office Alfavía	Telemarketing Alfavía	Dirección y Marketing Plan Internacional	
0	Inicio		
1	Búsqueda de diferentes fuentes de datos públicas		
2	Consolidación de las bases de las diferentes fuentes públicas		
3	Identificación de los datos claves a utilizar para la campaña		
4	Validación de los datos claves a utilizar para la campaña		
5	Obtención de la primera base a trabajar (por 3 meses)		
6	Estandarización de la matriz de datos a subir al CRM		
7	Configuración del script de gestión de llamadas		
	8	Día 1: Llamada de involucramiento	
	9	Día 1: Se le envía material sensibilizador (Storytelling)	
	10	Día 2: Llamada de convencimiento	
	10.1	Si recibió el Material: Convencer para ser Donante	
	10.2	No recibió material: Verificar cuenta de correo y reenviarle el material --> Ir a 9 (hasta 3 veces como máximo)	
	10.3	Acepta ser CAPTADO: Toma de datos y envío de Excel a Marketing PI	
	10.4	No Acepta ser CAPTADO: Toma de Datos. Registro Motivos de NO COMPRA. --> Ir a 15	
		11	Día 3: Lectura del Excel de Captación. Llamada de Bienvenida (datos del banco)
		11.1	Confirma: Reconfirmar datos en Excel --> Ir a 16
		11.2	No confirma: Solicitar datos erróneos y corregir --> Ir a 16
		11.3	Niega haber aceptado: Remitir al Back Office.
12	Revisión de la ficha		
13	Revisión de la grabación		
13.1	Verifica: Comunicar el error y reforzar proceso.		
13.2	No verifica: Derivar a Telemarketing		
	14	Se le pide los motivos por los que cambió de opinión. --> Ir a 15	
15	Almacenarlo y calificarlo para futuros contactos / campañas --> Ir a 19		
16	Aprendizaje: Identificar perfil del donante actual		
17	Aprendizaje: Buscar patrones actuales del donante		
18	Aprendizaje: Segmentar la data para futuras campañas		
	19	FIN	
		19	Día "n": Agradecer e invitar a página web y RRSS.
		20	Día 15 y 30. Compartir boletines con logros
		21	Planificar donaciones adicionales y Nuevas Campañas
	22	22	Gestionar Nueva Campaña

Versión 1.0 - Alfavía - Preparado por Alfavía

YENNY BERNUI TARAZONA
Representate Legal
ANALISIS Y DECISIONES ESTRATEGICAS SAC
20522540359

