

## Alcance



Telvista ha determinado el alcance de sus Sistema de Gestión de Calidad tomando en cuenta las cuestiones internas y los requerimientos de las partes interesadas y el servicio de la organización.

Soluciones de Contact Center - Macroproceso Operativo.

## POLÍTICA DE CALIDAD



En Telvista estamos comprometidos en lograr y mantener la satisfacción de nuestros clientes y del reconocimiento de su marca, a través de interacciones significativas (llamadas, chat y correo electrónico). Nuestro Sistema de Gestión de Calidad esta conformado por un conjunto de procesos alineados a los requerimientos de nuestros clientes, los cuales consideran riesgos y oportunidades para buscar la mejora continua de nuestra operación.

Contamos con diversos procesos con relación directa a operaciones tales como: Reclutamiento y selección que busca asegurar la contratación de personal con perfil requerido y potencial para desempeñar satisfactoriamente sus funciones, Capacitación al personal que busca brindar formación continua que garantice la mejora del desempeño de nuestra organización y Monitoreo de calidad en el servicio que busca garantizar la satisfacción de nuestros clientes y de los usuarios finales.

Telvista dicta una Política de calidad acorde al propósito y contexto de la organización, de esta manera proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad y mantiene claro nuestro compromiso de cumplir los requisitos contractuales y la mejora continua del SGC en nuestra organización.



## OBJETIVOS DE CALIDAD DEBEN CONTAR CON SU META

### Reclutamiento y Selección:

- Ingresos contratados: 85% - Contratación de Agentes requeridos
- Clases completas contratadas: 75% - Clases completas entregadas
- Retención agentes contratados: 70% - Personal graduado de curso
- Encuesta satisfacción RYS: 70% - Nivel de satisfacción de Agentes, respecto al proceso de Reclutamiento y Selección

### Capacitación de Agentes de nuevo ingreso a Operaciones

- Encuesta satisfacción curso: 70% - Nivel de satisfacción de Agentes, respecto al proceso de Capacitación
- Cumplimiento indicadores Go live: 85% - Logro de métricas operativas establecidas para el periodo de Training Bay
- Cumplimiento indicadores día 1a30 OPS: 85% - Logro de métricas operativas establecidas para el periodo 1-30 días

### Monitoreo de Calidad en el Servicio

- Precisión: 95% - Criterios utilizados para evaluar la calidad de llamadas
- Evaluaciones: 95% - Evaluaciones/retroalimentaciones por Agente

### Macroproceso Operativo

- KPI/BVI: % Por cuenta - Cumplimiento de indicadores operativos por cuenta
- Monitoreo y retroalimentación: 93% - Cumplimiento a meta retroalimentaciones por Agente
- Notificación esquema incentivos: 90% - Notificación oportuna del esquema de incentivos a staff operativo
- Disponibilidad recursos: 90% - Disponibilidad recursos operación cuenta

\*medición mensual / trimestral