

Manual de Calidad

Calidad y Monitoreo

Fecha de actualización: Mayo 2019

Contenido



Nuestra razón de ser



Introducción

Este Manual de Monitoreo esta dirigido a todas las personas que realizan esta actividad, como son: Supervisores de Operación y Área de Calidad.

La finalidad de este manual es informar y guiar a quienes están encargados de medir la calidad de la operación y encaminarla a la excelencia, lo cual es posible realizando evaluaciones claras y objetivas.

Nuestra razón de ser

“Asegurar que los servicios otorgados por el centro de contacto INFONATEL sean proporcionados de forma homogénea y con calidad a derechohabientes, empresarios y público en general”.

A dónde vamos

“Ser un Centro de Calidad que opere bajo las mejores prácticas a nivel mundial para garantizar un servicio de excelencia y lograr la satisfacción de los derechohabientes, empresarios y público en general”

Objetivos



- 1** Cambio de rol del área de Calidad: se espera pasar del enfoque de control de asesor al enfoque de Inteligencia de Negocio.
- 2** Contar con un indicador interno que permita anticipar los resultados de satisfacción de Derechohabientes finales y así gestionarlos a tiempo.
- 3** Detectar la causa raíz de los resultados de la experiencia del Derechohabiente final, considerando los procesos de punta a punta.
- 4** Controlar el desempeño de los proveedores a partir un proceso estructurado.
- 5** Contar con un proceso efectivo de escalamientos a áreas de negocio ante impactos de satisfacción e insatisfacción del Derechohabiente final.

Lineamientos de Monitoreo



Monitoreo y evaluación de los servicios

La Gerencia de Calidad y Monitoreo coordinará el monitoreo de Llamadas, Casos y Quejas de los siguientes pilotos.

- Crédito
- Devoluciones
- Cartera
- Quejas
- Indicios de Evasión
- Cancelación de Hipoteca
- RISS
- Denuncias
- Patrones
- Nuevas campañas o servicio
- Llamadas de salida

La Gerencia de Calidad y Monitoreo es la responsable de monitorear y evaluar todos los servicios que se atiendan en INFONATEL.

Lineamientos de Monitoreo



Porcentaje de calidad

El porcentaje mínimo de calidad para los asesores es de 90.00% .

Los promedios de calidad se considerarán con 2 decimales 00.00%

Los asesores que no cumplan con el porcentaje de calidad establecido firmarán carta compromiso. El seguimiento se indica en el apartado de: CARTAS COMPROMISO.

Cuando el proveedor no cumpla con la meta establecida (por piloto), se aplicará la sanción estipulada en el contrato.

Los proveedores de nuevo ingreso tendrán un mes de curva de aprendizaje, esto aplicará también cuando se asignen nuevos pilotos, por lo que los monitoreos realizados el primer mes de operación no se considerarán para sanciones.

Lineamientos de Monitoreo



Meta de Monitoreos para los asesores telefónicos

La Gerencia de Calidad y Monitoreo debe asegurar que se realicen monitoreos a nivel asesor, por lo que se solicitará a los proveedores que:

- **Cada consultor realice 20 monitoreos mensuales a cada asesor. Al menos uno de los monitoreos de cada semana debe ser lado a lado.**
- Cada supervisor realice un monitoreo por semana para cada asesor. Al menos uno de los monitoreos del mes debe ser lado a lado.

De acuerdo al esquema operativo establecido en el contrato la estructura estará conformada de la siguiente manera.

- Cada consultor de calidad deberá evaluar hasta 15 asesores telefónicos y cumplir con la meta de monitoreos.
- Los Supervisores de Operación deberá evaluar hasta 15 asesores telefónicos y cumplir con la meta de monitoreos.

Por incumplimiento de la meta de monitoreos por cada consultor de calidad y/o supervisor de operación, se aplicará la sanción establecida en el contrato y se firmará carta compromiso, al reincidir se solicitará la baja del consultor y/o supervisor al margen de la sanción económica que al efecto proceda.

Lineamientos de Monitoreo



Sistema de grabación y monitoreo

Cuando las llamadas se graben en el sistema del proveedor, éste deberá facilitar a Infonavit lo siguiente:

- ✓ Instalación del sistema en los equipos del personal de Calidad y Monitoreo con la presencia y apoyo del área de Tecnologías.
- ✓ Capacitación y Manual de apoyo.
- ✓ Deberán entregar 10 accesos a la herramienta con perfil de consultor, monitor y reporte como parte del servicio, para que sea utilizado por quien el Infonavit designe.
- ✓ Funcionalidad al 100% de la herramienta de grabación y monitoreo.
- ✓ Apoyo de un frente de tecnologías que atienda solicitudes, accesos, configuraciones, etc que se requiera del sistema de grabación y monitoreo.

Lineamientos de Monitoreo



Sistema de grabación y monitoreo

El sistema de grabación y monitoreo del proveedor debe satisfacer los siguientes requerimientos:

1. Grabaciones de audio y video de llamadas de entrada y salida de acuerdo a lo estipulado en el contrato.
2. Cédula de evaluación proporcionada por Infonavit, respetando los rubros y ponderación.
3. Reportes requeridos por Infonavit.
4. Generar alertamientos y envío automático de los mismos.
5. Disponibilidad al 100%.

En caso de no cumplir con cualquiera de estos requerimientos, se aplicará la sanción establecida en el contrato.

Lineamientos de Monitoreo de Llamadas



Asignación de llamadas a evaluar

El área de Calidad y Monitoreo de Infonavit seleccionará y/o enviará las llamadas que deberán evaluar los **consultores de calidad** y los **supervisores de operación** del proveedor.

El criterio de la selección de llamadas puede ser aleatoria, por alguna incidencia detectada (llamadas largas o cortas), requerimientos por nuevos servicios, por necesidades del área de negocio, seguimiento al asesor, quejas por parte del derechohabiente, etc.

El proveedor deberá enviar a la Gerencia de Calidad y Monitoreo de Infonavit, el último día del mes anterior la lista de los asesores que se evaluarán a partir del día 1º. del mes siguiente, solo se deberá considerar a los asesores que estarán conectados a partir de esa fecha.

En el transcurso del mes el proveedor deberá enviar la relación de movimientos y/o bajas de asesores, consultores, supervisores.



Hoja de cálculo
de Microsoft Excel

Lineamientos de Monitoreo de Llamadas



Los monitoreos se llevarán a cabo mediante grabaciones que se extraerán del sistema de grabación del Instituto y/o sistema proporcionado por el proveedor y se evaluarán de acuerdo a la cédula de evaluación asignada por la Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit y en apego a los criterios de evaluación.

Las llamadas deben ser monitoreadas y evaluadas al día siguiente de acuerdo a la tabla de asignación que se enviará a inicio de cada mes por parte de la Gerencia de Calidad y Monitoreo del Infonavit.

No se deberá evaluar llamadas de días anteriores o del mismo día, únicamente a petición de la subdirección, área de negocio o una queja por parte del derechohabiente.

Fecha de corte mensual

Se cuenta con una fecha límite para realizar evaluaciones, misma que será el último día de mes, después del último día no se podrá evaluar y/o modificar cédulas de evaluación.

Seguimiento alertamientos

El evaluador del proveedor es responsable de dar seguimiento a los alertamientos y retroinformar a los asesores para evitar reincidencias.

Lineamientos de Monitoreo de Llamadas



Cuando en el sistema de grabación del Instituto y/o sistema proporcionado por el proveedor, se observe que el asesor telefónico tiene varias grabaciones muy cortas (5 a 100 seg.) en relación a su número total de grabaciones, se dará un seguimiento especial mediante monitoreos en tiempo real para obtener un diagnóstico que se incluya en la retroinformación.

Cuando el consultor de monitoreo tome vacaciones deberá considerar cubrir su cuota de evaluaciones en función de las metas establecidas.

Al realizar el monitoreo se deberá dar seguimiento a la llamada revisando los sistemas e información proporcionados por el Instituto, tales como: videos, guías operativas, manuales, noticias, marquesinas, sistemas ADAI, CRM y plataforma necesarias para cada piloto.

Lineamientos de Monitoreo de Casos y Quejas



La Gerencia de Calidad y Monitoreo realizará el monitoreo de los Casos Abiertos, Cerrados y Quejas, generados por los asesores telefónicos y atendidos por los especialistas. por medio de una muestra representativa de acuerdo a la tabla sample size del modelo de calidad COPC, evaluando los siguientes conceptos:

Casos Abiertos

Que los casos se encuentren correctamente tipificados y escalados, de acuerdo a lineamiento establecidos. El Área de Calidad y Monitoreo determinará su cierre o escalamiento según aplique.

Casos Cerrados

Validar que la solución que se proporcione sea la correcta de acuerdo al requerimiento, y/o procedimiento establecido y cumpliendo los niveles de servicio.

Quejas

Que las quejas se encuentren correctamente tipificadas.

Validar que la solución que se proporcione sea la correcta de acuerdo al requerimiento, y/o procedimiento establecido y cumpliendo los niveles de servicio.

Nota: Los Casos Cerrados y Quejas no pre-escriben al momento de su revisión y/o sanción, mientras se encuentre vigente el contrato entre el Proveedor y el Instituto.

Lineamientos de Monitoreo de Casos



Para el Monitoreo de los **CASOS** atendidos y cerrados por las áreas sustantivas, se realizará el procedimiento que a continuación se detalla:

- ✓ La revisión se realizará diariamente con los **CASOS** cerrados del mes anterior a excepción de envíos de bases por necesidades de las áreas o dueños de negocio.
- ✓ Para la revisión de **CASOS** se consultarán manuales, procedimientos, scripts, noticias, guías operativas vigentes y/o información de los sistemas Institucionales, etc.
- ✓ Cuando se detecte alguna incidencia en los **CASOS** revisados se aplicarán los alertamientos y sanciones establecidos en el manual de Calidad y Monitoreo apartado Alertamientos y Sanciones.
- ✓ Se evaluarán las tipificaciones más representativas o en su caso bases especiales según las necesidades de negocio.
- ✓ Dentro de los **CASOS** serán evaluados los siguientes conceptos:
 - Tipificación
 - Escalamiento
 - Redacción en las notas
 - Nivel de servicio
 - Justificación de cierre
 - Seguimientos

Lineamientos de Monitoreo Quejas



El área de Monitoreo de Quejas realizará la supervisión de los servicios con mayor número de quejas con estatus cerrado y atendidas, por medio de una muestra representativa de acuerdo a la tabla sample size del modelo de calidad COPC.

Dentro de las **QUEJAS** serán evaluados los siguientes conceptos:

- ✓ Tipificación
- ✓ Nota de la queja
- ✓ Que la respuesta a la queja cumpla con los procedimientos establecidos por el Instituto
- ✓ Niveles de servicio

NOTA:

Por necesidades del área de Negocio y/o de la Subdirección se podrán realizar monitoreos especiales.

Lineamientos de Monitoreo



Formato de Retroinformación y expediente

Del sistema de grabación del Instituto y del sistema proporcionado por el proveedor se extraerá un reporte mensual de las llamadas e interacciones evaluadas, el cual será entregado a los asesores. El área de calidad de cada despacho será responsable de entregar dicho reporte.

Al final de cada mes se elaborará un formato de retroinformación de cada uno de los asesores evaluados, el cual será entregado a los supervisores 3 días hábiles posteriores a la fecha de corte, por su parte ellos tendrán 3 días hábiles para retroinformar a los asesores que tengan a su cargo y devolver el formato al área de Calidad con las observaciones, compromisos y firmas correspondientes.

Cada asesor telefónico deberá tener un expediente físico o electrónico donde se incluirán los compromisos de mejora, formatos de calidad, cartas compromiso y seguimientos de los planes de trabajo y mejora.



Hoja de cálculo de
Microsoft Office Exce



Hoja de cálculo de
Microsoft Office Exce

Lineamientos de Monitoreo



Retroinformación a los asesores telefónicos

Cuando el área de Calidad del proveedor realice los monitoreos y detecte áreas de oportunidad deberá elaborar un plan de trabajo para retroinformar al asesor. Esta retroinformación queda a cargo del consultor para dar seguimiento.

Se deberá firmar por parte del Asesor, Supervisor y área de Calidad el alertamiento detallando los compromisos acordados en la retroinformación.

Contra monitoreos

El área de Calidad y Monitoreo de Infonavit revisará los monitoreos realizados por el proveedor. Cuando se detecte errores entre la cédula del proveedor contra la cédula de Infonavit, se solicitará al proveedor su modificación.

En caso de que el proveedor no esté de acuerdo con la evaluación, tendrá 3 días (horario de oficina) para refutar las evaluaciones que considere improcedentes, éstas deberán ir sustentadas.

Lineamientos de Monitoreo



Monitoreo en Línea

El área de Calidad y Monitoreo de Infonavit realizará monitoreos en línea para retroinformar inmediatamente al asesor telefónico, se enviará vía correo electrónico las áreas de oportunidad. Este monitoreo es independiente al monitoreo de grabaciones y se realizará cuando el área lo crea oportuno o exista un requerimiento específico.

Debido a que en el monitoreo en línea no se puede enlazar una cédula de evaluación por no existir una grabación de la llamada, este monitoreo se realizará con una cédula elaborada en Excel, tomando los mismos criterios de evaluación de las llamadas grabadas.

Al término de la evaluación de la llamada en línea, el evaluador enviará por correo electrónico al responsable del área de Calidad las áreas de oportunidad para su atención inmediata.

Alertamientos y Sanciones



Alertamientos Inmediatos

Cuando en la tarea diaria el Área de Calidad detecten una conducta irregular de los asesores, deberán informar al supervisor de operación para que realice una plática inmediata con el asesor, esto deberá quedar plasmado por escrito, considerando al correo electrónico documento válido para ser archivado en el expediente del asesor telefónico.

Existen 6 Tipos de Alertamientos:

1. Alertamiento Informativo

- Por no proporcionar información correcta de acuerdo a las noticias, guiones, procedimientos, scripts, etc., y que esto afecte la solución del requerimiento
- No consulte los sistemas establecidos para proporcionar información completa y correcta para solución al requerimiento
- Cuando no levante ASESORÍA de la llamada atendida
- Cuando tipifique incorrectamente una ASESORÍA
- Transfiere indebidamente a otra instancia o área interna que no corresponda para la solución.
- Proporcione información a otra persona que no sea el DH.
- Por no validar datos (NSS, NC, RFC, Nombre) se proporcione información de otro DH.
- No proporcione nivel de servicio o éste sea incorrecto

Alertamientos y Sanciones



- No registra información del requerimiento en la asesoría.
- No confirme y/o actualice número telefónico o realice cambios en los ya existentes
- No confirme y/o actualice correo electrónico o realice cambios en los ya existentes
- Cuando el especialista **no valide completamente** la documentación. INFORMATIVO
- Cuando el especialista **no justifique cierre**. INFORMATIVO

2. Alertamiento de Actitud

- No sea amable con el Derechohabiente
- Denote flojera en la llamada: falta de interés o empatía con el Derechohabiente, se observe jugando o distraído
- Se escuche que el asesor este platicando, se este riendo
- Atropellamiento al interlocutor, el asesor interrumpe al interlocutor en forma descortés, grosera o sube el tono de voz
- Tiempo en espera innecesario después de 3 minutos sin retomar la llamada
- Cuando no proporcione su nombre y apellidos a petición del Interlocutor
- Cuando durante la llamada las herramientas son usadas de manera inapropiada

Alertamientos y Sanciones



3. Alertamiento Crítico por omisión de registro (con sanción económica):

- Cuando no levante **Caso o Queja** del servicio solicitado.
(Solo se justifica cuando no hay sistema y esta reportado en bitácora)
- Cuando levante un **Caso o Queja** que no proceda
- Cuando el asesor **no ingresa o detalla correctamente** en el **Caso o Queja** el **requerimiento y/o información proporcionada.**
- Cuando el Caso o Queja esté duplicado.
- Cuando el asesor **NO confirma y valida Documentos** (casos de Integrador o Envió y Re-envío).
- Cuando el asesor **no escale** correctamente de acuerdo al servicio solicitado (solo se justifica cuando no hay sistema y esté reportado en bitácora).

4. Alertamiento Crítico Mal tipificado (con sanción económica):

- El **Caso o Queja** no es tipificado de acuerdo al requerimiento del DH.
- Los asesores y/o especialistas dan seguimiento al **Caso o Queja** mal tipificado.

5. Alertamiento Crítico Error Monetario (con sanción económica) :

- Cuando el asesor proporcione información incorrecta de saldos a liquidar, pagos mensuales o errores de cálculo monetario que tenga afectación con el Derechohabiente.

Alertamientos y Sanciones



6. Alertamiento Crítico Baja (con sanción económica) :

- Cuando no conteste la llamada. Se detecta en sistema que entro llamada, el Derechohabiente cuelga al no obtener respuesta
- Cuando se detecte actitud negativa hacia el interlocutor, insultos, burlas, groserías, ironía, prepotencia, comportamiento inapropiado que afecte la imagen del Instituto.
- Cuando el asesor no escale la llamada al supervisor por petición del interlocutor
- Si el Derechohabiente no quede satisfecho con la respuesta del supervisor y solicite hablar con otra personas, se deberá escalar la llamada al gerente de operaciones.
- Cuando se detecte que el asesor utiliza otro login o claves de sistemas que no sean las suyas
- Cuando corte la llamada para no continuar con la asesoría
- Cuando conteste un asesor telefónico distinto

Por medio de correo electrónico se enviará la solicitud de baja al proveedor. Al momento de recibir el correo se deberá desconectar al asesor de inmediato y solicitar bajas de claves de sistemas, enviando el formato establecido a Infonatel.

Si el asesor continua conectado después de la fecha de la solicitud de baja, se solicitará la baja del supervisor y se aplicará la sanción correspondiente.

Alertamientos y Sanciones



Refutaciones de Alertamientos y Evaluaciones

Se podrán realizar refutaciones a alertamientos y cédulas de evaluación en un plazo máximo de 3 días hábiles (horario del Instituto) después de enviar el alertamiento o después de haber elaborado la cédula de evaluación, en el caso de llamadas deberá ser dentro del mismo mes de la evaluación.

La respuesta a las refutaciones por parte de Infonavit se dará en un plazo máximo de 2 días hábiles (horario del Instituto).

Sequimiento de Alertamientos y sanciones

Se aplicarán las siguientes sanciones:

Alertamiento Informativo

- | | |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1er. Alertamiento | Retroinformación al asesor. |
| 2do. Alertamiento | Capacitación y firma de carta compromiso. |
| 3er. Alertamiento | <u>Baja de campaña, constancia de baja (se aplicará un alertamiento Crítico con sanción económica).</u> |

Alertamiento de Actitud

- | | |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1er. Alertamiento | Retroinformación al asesor, firma de carta compromiso. |
| 2do. Alertamiento | <u>Baja de campaña, constancia de baja. (se aplicará un alertamiento Crítico con sanción económica).</u> |

Alertamientos y Sanciones



Alertamiento Crítico con sanción económica

Se aplicarán las sanciones establecidas en el contrato.

Alertamiento Crítico sanción económica y baja del asesor

Se aplicarán las sanciones establecidas en el contrato.

Será motivo de desconexión inmediata de la campaña.

Alertamientos a Supervisores

En las llamadas en las cuales a petición del Derechohabiente, el Supervisor tome la llamada y se detecte actitud negativa o que proporcione información incorrecta, se considera como incidencia del Supervisor y se enviará por correo electrónico al responsable de Operación dicha incidencia para su retroinformación.

El Supervisor deberá firmar carta compromiso para corregir la incidencia.

Se aplicará Alertamiento Crítico sanción económica y baja del Supervisor

Si el Supervisor reincide, a la segunda carta compromiso se solicitará la baja inmediata, no importando si son continuas o discontinuas dichas incidencias y se aplicará la sanción correspondiente.

Calibraciones



Reuniones de Calibración

Se realizarán reuniones de calibración (monitoreo y evaluación de llamadas) mensualmente por cada piloto, con la finalidad de unificar criterios de evaluación y homologar la información que se proporciona en Infonatel.

Éstas se llevarán a cabo en las instalaciones de Infonavit y se solicitará la presencia de las siguientes personas:

- ✓ Responsables del área de Calidad del Proveedor (Es obligatoria la asistencia en todas las calibraciones)
- ✓ Consultor de Calidad (piloto que le corresponde evaluar)
- ✓ Supervisor de Operación (piloto que le corresponde)
- ✓ Instructor (Piloto que le corresponde)

Nota: Trimestralmente se publicará en Intranet el calendario de calibraciones.

Calibraciones



Lineamientos para las reuniones de Calibración

- Se escuchará y evaluará una llamada por cada piloto.
- Se realizará una sesión de preguntas y respuesta para unificar criterios de evaluación.
- Se realizará una sesión para homologar información y/o aclarar dudas.

Para dar seguimiento a los acuerdos generados en las calibraciones, se solicitará a los proveedores:

- Entregar evidencia para resolver dudas, actualizar guías con información que es necesaria para la atención de las llamadas y/o modificaciones. De no entregar evidencia no se tomará el acuerdo en la minuta y el proveedor deberá enviar la evidencia y las dudas al Enlace de Infonatel para su gestión.
- En la minuta se plasmará el nombre del responsable de la solución y fecha de respuesta.
- El seguimiento estará a cargo del Área de Calidad y Monitoreo, por lo que es necesario que los responsables de dar respuesta copien correos al área de calidad.
- Al cumplimiento de la fecha compromiso sino existiera respuesta, el área de calidad enviará correo de seguimiento.
- Los acuerdos se considerarán como cerrados cuando exista una actualización a los tutoriales, al manual de capacitación, o la publicación de información en la intranet del asesor.

Calibraciones



Seguimiento a los asesores telefónicos de las llamadas que se evaluaron en la calibración.

A los asesores que se evaluaron en las calibraciones se les dará seguimiento:

- Después de la calibración se retroinformará a los asesores indicándoles las áreas de oportunidad detectadas.
- Infonavit solicitará al área de calidad del proveedor formato de retroinformación firmado.
- El consultor deberá dar seguimiento al asesor en los monitoreos que realice posteriormente para validar que no vuelva incurrir en las mismas incidencias.
- Se dará seguimiento con los promedios mensuales de cada asesor telefónico.
- Se revisarán las evaluaciones que el consultor realice al asesor para validar que el consultor este evaluando correctamente y el progreso del asesor telefónico.
- De no haberse cumplido los lineamientos establecidos del asesor y/o el consultor se aplicarán las sanciones establecidas en el contrato.

Validaciones



Lineamientos para validaciones

Para validar que los monitoreos realizados a los asesores estén apegados a los criterios de evaluación establecidos, se evaluará el desempeño de los consultores de calidad y supervisores de operación considerando las evaluaciones que se realizan en:

- Calibraciones en las instalaciones del Infonavit (**1 llamada**)
- Validaciones en las instalaciones del proveedor (**1 llamada**).
- Contra monitoreos (revisión de **4 llamadas**)

En cada una de estas evaluaciones el consultor no debe tener 4 errores o más. En caso de que no se cumpla esta condición se retroinformará a los consultores y supervisores que hayan tenido 4 errores o más en la cédula y se expedirá una carta compromiso.

El consultor o supervisor que acumule 3 cartas compromiso consecutivas ó 4 discontinuas en un lapso de 6 meses, se solicitará la baja aplicando la sanción establecida en el contrato.

Las cartas compromiso deberán ser enviadas en un plazo no mayor a 3 días a partir de la fecha de la calibración, de no recibirlas se solicitará la baja del consultor y/o supervisor que incumplió, aplicando la sanción correspondiente.

Validaciones



Visitas a las instalaciones del proveedor

Las validaciones se llevarán a cabo en las Instalaciones del proveedor, de acuerdo al calendario que se publicará cada trimestre.

El proveedor deberá proporcionar todo lo necesario para dichas reuniones (sala, cañón, bocinas, cédulas, computadora, acceso a sistema de grabación del Instituto y/o del proveedor, así como sistemas de consulta proporcionados por el Instituto. Lo anterior para que se realicen sin contra tiempo.

El Infonavit se reserva el derecho de realizar visitas a las instalaciones del Proveedor sin previo aviso, con la finalidad de revisar temas relacionados a la calidad del servicio y/o supervisar la forma de operar la campaña.

El proveedor deberá recibir al personal de la Gerencia de Calidad y Monitoreo y proporcionarle las herramientas necesarias para realizar monitoreos lado a lado con los asesores, supervisiones de monitoreos con los consultores de calidad y supervisores de operación y/o reuniones de calibración.

Cartas Compromiso



Generará Carta Compromiso:

Los asesores que no cumplan con el porcentaje de calidad mensual establecido, se solicitará firma de carta compromiso.

Cuando el asesor telefónico acumule **3** cartas compromisos consecutivas ó **4** discontinúas en un periodo de 6 meses, se solicitará la baja y se aplicará la sanción económica que corresponda.

Cuando un asesor se niegue a firmar dichas cartas compromiso por actitud, se solicitará la baja inmediata no importando el número de cartas que tenga hasta ese momento.

Procedimiento:

- Dentro de los primeros 3 días hábiles de cada mes el área de Calidad del proveedor deberá enviar al área de Calidad y Monitoreo, concentrado de evaluaciones y alertamientos de los monitoreos realizados en el mes anterior.
- El área de Calidad y Monitoreo enviará al proveedor solicitud de cartas compromiso de los asesores que no cumplieron con el porcentaje mínimo de calidad.
- El responsable del área de Calidad del proveedor enviará al área de Calidad y Monitoreo las cartas compromiso debidamente firmadas en un plazo máximo de 5 días hábiles después de haber recibido la solicitud. De incumplir con este compromiso firmará carta compromiso, al acumular tres cartas se solicitará la baja aplicando la sanción correspondiente.

Reporte Mensual de Resultados



El Proveedor deberá generar un reporte mensual de resultados que deberá enviar a la Gerencia de Calidad y Monitoreo el 1er. día hábil de cada mes, con los siguientes Indicadores,.

- Llamadas evaluadas: ID de la llamada/ asesor/ consultor/ alertamiento/ piloto/ porcentaje de calidad/ fecha de la llamada y monitoreo.
- Resultado de consultores: Total de monitoreos/ % Total de calidad/ Promedio, porcentaje y monitoreos por piloto/ productividad de consultores.
- Monitoreo de supervisores: ID de la llamada/ asesor/ supervisor/ piloto/ porcentaje/ fecha de la llamada y monitoreo.
- Resultado de supervisores: Productividad de los supervisores.
- Bajas por acumulación de cartas compromiso.
- Alertamiento de Casos y Quejas
- Concentrado de asesores que acumularon carta compromiso durante los último 3 meses
- Reporte de necesidades de capacitación de los asesores que no cumplieron con la meta.

Claves de acceso



Las claves de acceso al sistema de grabación del INFONAVIT para evaluadores (consultores y supervisores operativos), se deberán solicitar al área de Calidad y Monitoreo por medio del formato establecido.

Las claves de acceso a cualquiera sistemas no deben prestarse, ya que esto conlleva a la baja del evaluador.

Modificaciones a manuales y/o cédula



Cuando se considere necesario realizar algún cambio para cumplir con los objetivos de calidad y esto implique cambios al Manual de Monitoreo, Criterios de Evaluación y/o Cédula de Evaluación, se le notificará al proveedor por medio de correo electrónico y los cambios surtirán efecto al mes siguiente de la notificación.

Control de Versiones



No. VERSION	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE
1.0	Julio 2017	Tabla de rangos y monitoreos	Área Monitoreo Telefónico
2.0	Febrero 2018	Proceso de Validaciones	Área Monitoreo Telefónico
3.0	Enero 2018	Meta de monitoreos por asesor	Área de Monitoreo Telefónico
3.0	Enero 2018	Alertamientos con sanción económica Casos	Área de Monitoreo de Casos
3.0	Enero 2018	Alertamientos con sanción económica Quejas	Área de Monitoreo de Quejas
4.0	Mayo 2019	Lineamientos de Monitoreo de Casos y Quejas	Área de Monitoreo de Casos y Quejas



Elaborado por:

Chávez Corona María Elena
Jefe de Oficina

Revisado por:

García Sánchez Hugo Enrique
Subgerente
Monitoreo de la Operación del Servicio

García Hernández Marco Antonio
Subgerencia
Mejora Continua

Autorizado por:

Casas Hermida Irasema
Gerente
Calidad y Monitoreo