



**CARACTERIZACION DE PROCESOS
OPERACIONES BPO**

CÓDIGO: O.BP.C10

VERSIÓN: 03

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

NOMBRE DEL PROCESO: OPERACIONES BPO

RESPONSABLE DEL PROCESO: DIRECTOR DE OPERACIONES

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la provisión efectiva y eficiente de los servicios de contacto (atención, soporte, ventas, etc.) para satisfacer consistentemente los requisitos definidos del cliente (contratos/SLA) y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, contribuyendo activamente al aumento de la satisfacción del cliente final.

INDICADORES DE GESTION

- Nivel de Servicio (NS): $\geq 85\%$
- Satisfacción del Cliente: $\geq 90\%$ anual
- Número de no conformes x atención de asesor meta: ≤ 5
- Calidad de la Interacción (Q Score): $\geq 90\%$
- Cumplimiento de Horario meta: 97%
- Porcentaje de Ocupación: 65%

REQUISITOS APLICABLES

LEGALES Y CONTRACTUALES	NORMA ISO 9001	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INTERNOS
• Contratos • Normograma • Decreto 1072 • Resolución 0312 • Ley de protección de datos personales • Regulaciones Sectoriales (si aplica)	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.2. política de calidad 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Ver matriz de riesgos y oportunidades	▪ Manuales ▪ Amerika ▪ Políticas y Directrices de Calidad. ▪ Objetivos de calidad



CARACTERIZACION DE PROCESOS OPERACIONES BPO

CÓDIGO: O.BP.C10

VERSIÓN: 03

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

- Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
- Acuerdos de Confidencialidad (NDA) y Seguridad de la Información.
- Contratos de personal operativo
- Bases de conocimiento y procedimientos operativos.
- información de la cuenta del cliente

7.1.3. Infraestructura
7.1.4 Ambiente para la operación.
7.5 Información documentada
8. Planificación Operacional
8.1 Planificación y Control Operacional.
8.2.1 Comunicación con el Cliente.
8.2.2 Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios.
8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios.
8.4. Control de los procesos, productos y servicios.
8.5 Producción y Provisión del Servicio.
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.
8.5.2. Identificación y trazabilidad.
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
8.5.6. Control de los cambios
8.6 Liberación de los Productos y Servicios 8.7 (8.7.1 – 8.7.2)
Control de las Salidas No



CARACTERIZACION DE PROCESOS OPERACIONES BPO

CÓDIGO: O.BP.C10

VERSIÓN: 03

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

Conformes 9.1.1 Generalidades
10.2 No Conformidad y Acción
Correctiva

ENTRADAS DEL PROCESO

RECURSOS HUMANOS

- Director Operaciones
- Supervisores
- Formador
- Back Office
- Team leader
- Asesores

RECURSOS EN INFRAESTRUCTURA

- puestos de trabajo
- Plataforma de Telefonía y Comunicaciones
- Distribuidor Automático de Llamadas (ACD)
- Sistemas de Grabación y Monitoreo de Voz/Chat
- Telefonía IP / Centralita (PBX).
- **Energía y Back-up (UPS / Generadores):** Para moto generadora
- Sillas
- Balacas
- Computadores
- Software de comunicación
- Internet
- Locker
- Servidores virtuales para compartir y guardar información
- Archivadores para guardar papelería física

RECURSOS EN DOCUMENTACION Y SOPORTES

- Documentación y registros que soporten y evidencien actividades del proceso. (Incluye procedimientos, planes, guías, formatos, matrices, Manuales entre otros.
- Hoja de vida de la campaña **

SALIDAS DEL PROCESO

- Registros de atención al cliente
- Informes de cumplimiento de SLA o contratos de servicio,
- Reportes de seguimiento y mejora del servicio

- Bitácoras o registros de incidentes y soluciones implementadas
- Documentos de soporte requeridos por el cliente

- Planes o registros de mejora continua.
- Satisfacción del cliente
- Tableros de control actualizado.



CARACTERIZACION DE PROCESOS OPERACIONES BPO

CÓDIGO: O.BP.C10

VERSIÓN: 03

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

DESARROLLO Y PLAN DE CONTROL DEL PROCESO

PLANEAR	HACER		VERIFICAR					ACTUAR
	Actividad	Responsable	Variable de Control	Criterio de Control	Responsable	Frecuencia	Evidencia	
Definir equipo de trabajo	Asignar el personal necesario conforme a la campaña y al servicio establecido, en concordancia con el objeto del contrato y las obligaciones definidas por People, determinando la cantidad de recurso humano requerido para su adecuado cumplimiento.	Director de Talento Humano	Cumplimiento	Verificar que la asignación del personal se realice conforme a los perfiles, cantidad y competencias establecidos en el contrato y en los requerimientos de la campaña o servicio, asegurando la disponibilidad oportuna del recurso humano necesario para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	Director de Operaciones	Cada vez que se defina una nueva campaña	Listado y registros de asignación de personal por campaña o servicio. Contratos laborales o actas de vinculación del personal asignado. Perfiles de cargo	Evaluación del desempeño.
Formación específica	Capacitar integralmente al personal de acuerdo con el servicio a prestar, garantizando que cuente con los conocimientos y habilidades necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones.	Supervisor	Cumplimiento	Verificar que todo el personal haya recibido la capacitación requerida según el servicio a prestar, conforme a los contenidos, metodologías y competencias definidas, asegurando la idoneidad del recurso humano para el desempeño de sus funciones.	Supervisor	Cada vez que se necesite personal	Resultados de la formación	Seguimiento al cumplimiento de los requisitos.



CARACTERIZACION DE PROCESOS OPERACIONES BPO

CÓDIGO: O.BP.C10

VERSIÓN: 03

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

Definición de Criterios y Metas (KPIs)	Establecer indicadores que puedan dar sostenimiento en seguimiento y control al proceso de operaciones garantizando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos.	Mejoramiento Continuo y Supervisores	Medición	Comprobar que los indicadores establecidos midan de manera efectiva el desempeño del proceso operativo, permitiendo realizar un seguimiento continuo, identificar desviaciones y aplicar acciones correctivas que aseguren la satisfacción del cliente	Director de Operaciones	Cada vez que se requiera	Tablero de Indicadores	Control de seguimiento de operación.
Seguimientos a los (KPI's)	Evaluar de forma periódica los KPI's, para garantizar su cumplimiento y funcionalidad	Supervisores	Seguimiento - Control	Verificar que la evaluación de los KPI's se realice de manera periódica y conforme a la metodología establecida, analizando los resultados obtenidos para identificar tendencias, desviaciones y oportunidades de mejora que garanticen su cumplimiento, funcionalidad y alineación con los objetivos estratégicos del proceso.	Director de Operaciones	Diariamente	. Informes periódicos de seguimiento y análisis de KPI's. . Registros o tableros de control (dashboards) con resultados actualizados. . Actas o reportes de reuniones de revisión de indicadores. . Planes de acción derivados del análisis de los KPI's.	Seguimiento al control de la operación para acciones correctivas o de mejora.



CARACTERIZACION DE PROCESOS OPERACIONES BPO

CÓDIGO: O.BP.C10

VERSIÓN: 03

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

Auditar que se cumplan las especificaciones contractuales de la interacción.	Realizar monitoreos y evaluaciones de las interacciones de los asesores, con el fin de asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la prestación del servicio.	Supervisores	Seguimiento	Verificar que los monitoreos y evaluaciones a las interacciones de los asesores se realicen de acuerdo con los lineamientos, frecuencia y parámetros definidos en el sistema de gestión de calidad.	Director de Operaciones	Diariamente	Resultados de la campaña. Auditorías Software Evolución (análisis de información.)	Garantizar el cumplimiento de la operación para la calidad de las campañas.
Cumplimiento con el objeto del contrato	"Gestionar interacciones de contacto (entrantes y salientes) conforme a las especificaciones y el objeto definido en el contrato.	Operadores	Cumplimiento	el criterio de control clave estaría relacionado con la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos del contrato.	Director de Operaciones y personal de apoyo	Diariamente	Resultados de la campaña	Seguimiento al control de la operación, e identificación de riesgos.
Actividades de Muestreo	Definir el qué, cuándo y cómo auditar. Establecer el número de escuchas/monitoreos por agente y el criterio de selección (aleatorio, por riesgo, por bajo desempeño) o número de no conformes.	Supervisores	Seguimiento	Garantizar el desempeño de la campaña para lograr los niveles de satisfacción esperados	Mejoramiento Continuo	Mensual	Informes, Registros y/o indicadores herramienta del Software Evolution	Seguimiento al control de la operación, e identificación de riesgos.



CARACTERIZACION DE PROCESOS OPERACIONES BPO

CÓDIGO: O.BP.C10

VERSIÓN: 03

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

Control de la operación.	Interacción con la propiedad del cliente a través de plataformas como Amerika – Segovia – Evolución – WolkVox, o cualquier herramienta de gestión de canales requeridas o suministradas por el cliente, dentro de las cuales se muestra evidencia del servicio ofertado por el cliente hacia sus usuarios o clientes activos.	Operadores	Cumplimiento	Verificar que la interacción con la propiedad del cliente a través de las plataformas designadas (Amerika, Segovia, Evolution, WolxWox u otras) se realice conforme a los protocolos establecidos, garantizando la trazabilidad, oportunidad y exactitud de la información registrada en cada sistema.	Supervisores	Diario 7x24	Registros en propiedad del cliente (Plataformas de operación control y seguimiento)	Controlar la eficacia, y la oportunidad del servicio.
Control del riesgo	Identificar los riesgos asociados al proceso	Mejoramiento Continuo. Supervisores Asesores Director de Operaciones	Cumplimiento	Velar por la intervención de riesgos a todo nivel, contribuyendo a la identificación tratamiento y vigilancia de estos desde el seguimiento.	Mejoramiento Continuo	Cada vez que se identifique	Matriz de Riesgos y Oportunidades Informes de Líderes de Proceso	Asignación de recursos que garanticen la intervención oportuna y proactiva.
Identificación y Registro de Desviaciones	Identificar, analizar y registrar las desviaciones detectadas, comunicarlasy a las áreas responsables, aplicar las acciones correctivas e identificar los riesgos y realizar seguimiento asegurando la trazabilidad y mejora continua del proceso	Supervisores	Control	Control riguroso a través de seguimiento constante a la operación.	Director de Operaciones	Diario	Formato del No Conforme . Software Evolución	Medidas que garanticen el control de calidad y transparencia.



CARACTERIZACION DE PROCESOS OPERACIONES BPO

CÓDIGO: O.BP.C10

VERSIÓN: 03

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

Retroalimentación y Contención	Comunicar inmediatamente los hallazgos al asesor y aplicar las medidas correctivas y de control, tendientes a la mejora continua	Supervisores	Control	Corrección inmediata para la efectividad de la acción correctiva temporal, asegurando que las desviaciones se detengan y se prevenga su recurrencia inmediata.	Director de Operaciones	Permanente cada vez que ocurra.	Registro de NC	Revisión de medidas que garanticen control de riesgo en la prestación del servicio.
Comunicación con el cliente	Elaborar informes de gestión que reflejen el estado del servicio o campaña, presentando indicadores, tendencias y niveles de cumplimiento, para evidenciar ante el cliente la efectividad y avance del contrato.	Supervisor	Cumplimiento	Verificar que los informes de gestión se elaboren y entreguen oportunamente, con datos precisos e indicadores coherentes, garantizando el cumplimiento y transparencia en el seguimiento del contrato.	Director de Operaciones	Mensuales y cada vez que el cliente requiera información.	Cumplimiento de entrega de informes evidencia correo electrónico	Analizar la retroalimentación del cliente, identificar mejoras y aplicar acciones correctivas para buscando la satisfacción permanente del cliente.

REVISADO POR	APROBADO POR
WILLIAM LEANDRO LÓPEZ	JUAN CARLOS FRANCO DUQUE
DIRECTOR DE OPERACIONES (E)	GERENTE