

TITULO

Proceso del Monitoreo del Centro de Atención

AUTORES

Adriana Klehr, Julio Fernández, Pablo Catena, Aldana Cavagnolo, Gimena Franco, Ana Clara Méndez, Gabriel Saintecluque y Mariana Gastó

ORGANIZACIÓN

Cabal Cooperativa de Servicios Ltd.

Somos la administradora de medios de pago líder en el mercado cooperativo de América del Sur.

Todo nuestro accionar se respalda en los valores cooperativos.

RESUMEN (300 PALABRAS)

El área de Calidad identificó la necesidad de reducir los tiempos de detección, presentación y tratamiento de los desvíos y oportunidades de mejora en el proceso de atención a usuarios de tarjeta de débito, crédito y sociales, con el objetivo de asegurar que las acciones correctivas y de mejora se implementen de manera puntual y sin demoras injustificadas.

Para ello se conformó un equipo de trabajo con las áreas involucradas, (Calidad, Monitoreo, Administración del Call y el Call Center) para realizar el análisis del proceso en sus tres etapas:

1. Detección de desvíos y mejoras
2. Presentación de resultados
3. Tratamiento de las acciones correctivas y mejora.

El objetivo del equipo de trabajo era lograr:

- La reducción del tiempo las etapas 1 y 2, de 30 días a 7 días.
- La reducción del tiempo en la etapa 3, de 25 días a 5 días.

Luego de 6 meses de trabajo donde se evaluaron los registros y se pidió la habilitación de un disco compartido para la carga de datos, se comenzaron a implementar las acciones de mejora al proceso.

2022

- 1º etapa, se implementó sobre la "muestra aleatoria" a los operadores de un grupo de atención.
- 2º etapa, se realizaron las mejoras que surgieron de la 1º etapa y se implementó al resto de operadores
- 3º etapa, se implementó esta mejora a los monitoreos correspondiente a reclamos.

2023

- Nos encontramos en la implementación a todo el Call Center

Las mediciones realizadas durante el 1º semestre del año confirman el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Por otra parte, se obtuvieron dos beneficios adicionales al planteado inicialmente.

- La autogestión de los Analistas en la presentación de sus monitoreos, liberando la intervención del Analista Coordinador.
- El reconocimiento de la importancia del trabajo en equipo por parte de las áreas involucradas.

FOTOS E IMAGENES



AYUDA MUTUA



DEMOCRACIA



EQUIDAD



IGUALDAD



SOLIDARIDAD



RESPONSABILIDAD



INTRODUCCIÓN

Describe el escenario previo al inicio de la experiencia. ¿Cómo nace la idea de trabajar sobre este tema?, ¿Quiénes fueron sus impulsores? ¿Cómo se encuadra en la organización, su cultura, su contexto, su historia, etc?

En el área de Calidad trabajamos siempre pensando en la eficiencia de los procesos, basándonos en: establecer cada día objetivos más desafiantes y utilizar la menor cantidad de recursos para lograrlos.

La idea de la mejora surge ante la necesidad de implementar las acciones correctivas y de mejora detectadas, durante el monitoreo de los contactos con el cliente/usuario, de manera oportuna en el proceso de atención para minimizar la ocurrencia de nuevos incidentes.

OBJETIVOS

Debe responder a la pregunta ¿Qué se pretendía lograr con este proyecto?

Objetivo de la Mejora

- La reducción del tiempo de presentación de los desvíos y mejoras.
Meta: de 30 días a 7 días. Responsable: Área de Calidad.
- La reducción del tiempo de tratamiento de los desvíos y mejoras.
Meta: de 25 días a 5 días. Responsable: Centro de Atención a Clientes.
- Plazo de implementación: iniciar el año 2023 con el nuevo procedimiento.

DESARROLLO / ESTRATEGÍAS / HERRAMIENTAS

Describe los pilares del proyecto. ¿Cuáles fueron las principales estrategias para su desarrollo? Describe las metodologías utilizadas para su implementación. ¿Cuáles fueron los resultados?

La mejora propuesta se encuentra dentro de un proceso certificado bajo las normas ISO 9001:15, en consecuencia, la metodología rectora aplicada es la de PDCA.

También se aplicaron herramientas complementarias como trabajo en equipos, gestión de riesgos y gestión de cambios con la finalidad de asegurar la eficacia y eficiencia del proceso a mejorar.

CONCLUSIONES (logros, dificultades, aprendizajes)

Describe las principales conclusiones del proyecto haciendo especial énfasis en tres puntos:

1. ¿Cuáles fueron los logros obtenidos? (pueden ser indicadores, opiniones o testimonios de los protagonistas)
2. ¿Cuáles fueron las principales dificultades que debieron enfrentar? ¿Cómo las resolvieron?
3. ¿Qué otros aprendizajes obtuvieron de esta experiencia?

Se lograron los objetivos propuestos en cuanto a la reducción de tiempos. También es destacable mencionar dos beneficios colaterales:

1. La autogestión de los Analistas en la presentación de sus monitoreos, liberando la intervención del Analista Coordinador.
2. El reconocimiento de la importancia del trabajo en equipo por parte de las áreas involucradas.

Si bien hace varios años que estamos certificados con la Norma ISO 9001, en donde se dictaron varias capacitaciones sobre trabajo en equipo, la vivencia de hacerlo fue muy ejemplificadora y colaboró para la resolución de las discrepancias y la generación de buenas ideas para resolverlas.

Aunque no surgieron dificultades significativas, fue necesario realizar ajustes en el proceso de carga de información en el disco compartido para evitar interrupciones en las actividades de ambas partes, es decir, el equipo de Calidad y el Call Center.

Para resolver esta situación, duplicamos los registros y los configuramos para que se autoalimenten automáticamente.

