



Documento Normativo Requisitos NECC

Capítulo 1

Direccionamiento Estratégico

1.1 Conocimiento del Negocio

La organización debe tener señalado y manifestado en documentos corporativos el ámbito de la misma.

Puntualmente, debe exponer en medios internos de comunicación formal las definiciones de: Misión, Visión y Valores del Negocio.

El personal del Centro de Contacto debe tener acceso y conocimiento de la información anterior.

1.2 Misión, Visión y Valores del CC

El Centro de Contacto debe tener las definiciones documentadas de Misión, Visión, y Valores, mismas que deberán estar en concordancia con la estrategia corporativa y ser conocidas por todo el personal del CC.

1.3 Metas y Objetivos

El Centro de Contacto debe de establecer dentro del plan estratégico, de forma clara las metas y objetivos que persigue el Centro de Contacto, así como los mecanismos que aseguren el cumplimiento de éstos.



Documento Normativo Requisitos NECC

Las metas y objetivos deben estar apoyados por métricas que aporten información sobre su desempeño y relacionen la actuación del Centro de Contacto con el cumplimiento de la estrategia corporativa.

Las metas y los objetivos, así como las acciones para alcanzarlos deben de estar documentados y deben de ser conocidos por el equipo de trabajo del Centro de Contacto.

1.4 Funciones y Responsabilidades

El Centro de Contacto debe tener documentos que identifiquen y señalen de forma clara y precisa sus funciones dependiendo de la actividad en la que se encuentre inmerso (ventas, servicio al usuario, cobranza, información, soporte, entre otros) y las responsabilidades que de éstas se desprendan explicando en detalle su alcance. Esta información debe ser conocida por todo el equipo de trabajo.

1.5 Políticas

1.5.1 Personal

1.5.1.1 Reglamento Interno

El Centro de Contacto debe de señalar en un documento los límites de orden y disciplina que regirán para todo el equipo de trabajo.

Todo el personal del CC debe conocer y aplicar dichas políticas.



Documento Normativo Requisitos NECC

1.5.1.2 Código de Ética

El Centro de Contacto debe de tener y aplicar un código de ética que busque elevar los valores y conducta a favor del usuario final, de la industria, de la organización, y del producto o servicio que ofrezca.

1.5.2 Políticas de tecnología

1.5.2.1 Adquisición de la tecnología

El Centro de Contacto debe de tener las políticas para la adquisición de herramientas tecnológicas establecidas y documentadas y asegurar su aplicación.

1.5.3 Políticas de operación

1.5.3.1 Medición y Control

Métricas

El Centro de Contacto debe establecer políticas en los estándares de medición que rijan la evaluación del desempeño y que estén encaminadas a elevar los niveles de calidad en el servicio, cumpliendo con las expectativas del cliente/usuario.



Documento Normativo Requisitos NECC

Documentación

El Centro de Contacto debe de integrar en su administración y operación un sistema de emisión y control de documentos que permitan la integración de procesos y que proporcione las herramientas para asegurar que el equipo de trabajo disponga de los elementos necesarios para realizar su función.

Dicho sistema debe de incluir en su administración:

Estándares de documentación para cada tipo de documento.

Mecanismos para el almacenamiento estructurado de los documentos.

1.5.3.2 Seguridad de la Información

El Centro de Contacto debe de tener y aplicar políticas que definan las medidas de seguridad donde garanticen la protección de la información y la infraestructura.

El personal del Centro de Contacto debe firmar en su contratación documento de confidencialidad de la información.

1.6 Plan Estratégico

EL Centro de Contacto debe de tener documentado y aplicar el plan estratégico.

1.6.1 Planes de trabajo

El Centro de Contacto debe de tener planes de trabajo documentados y conocidos por los responsables de su ejecución.



Documento Normativo Requisitos NECC

1.6.2 Plan de Contingencias

El Centro de Contacto debe de tener documentado un Plan de contingencias que incluya plan de recuperación de desastres para aspectos de operación, de tecnología y de personal. De igual forma, se debe de incluir la simulación de eventos cuando aplique o se juzgue necesario.

1.6.3 Planeación Financiera

Presupuestos

El Centro de Contacto debe de tener documentados los presupuestos.

1.6.4 Seguimiento y revisión del Plan

El Centro de Contacto debe de tener procesos y mecanismos de medición, evaluación y control de sus resultados y la adhesión a lo establecido en el plan de trabajo; basado en la combinación de aspectos cuantitativos y cualitativos, y en la búsqueda de mejora continua.

1.6.5 Concordancia con las estrategias de Negocio.

Dentro de su plan estratégico, el Centro de Contacto debe de señalar los elementos que muestran la concordancia con las estrategias de la organización.



Documento Normativo Requisitos NECC

1.7 Orientación al Usuario

El Centro de Contacto debe de tener identificadas las características (modelos de comportamiento y perfiles) y expectativas del usuario para garantizar que el servicio que ofrece se ajusta, en su operación y administración a dichas características.

La encuesta de satisfacción al usuario debe de ser realizada en forma periódica e imparcial. Considerando en su aplicación los principales indicadores en la entrega del servicio.

1.8 Responsabilidad Social

Como parte de la estrategia de negocio la organización y/o el Centro de Contacto debe de tener políticas y prácticas socialmente responsables en alguna de las tres líneas estratégicas y debe de mostrar pruebas, testimonios que señalen o evidencien su impacto en la participación de dichas actividades o acciones.



Documento Normativo Requisitos NECC

Capítulo 2

Recursos Humanos

2.1 Estructura Organizacional

2.1.1. Organigrama

Las líneas de autoridad deben de estar claramente especificadas en el organigrama. La estructura organizacional del Centro de Contacto debe estar documentada y actualizada, y asegurar que sea del conocimiento del personal.

2.1.2 Descripción de puestos

El Centro de Contacto debe mostrar documento estándar con la descripción actualizada de todos los puestos.

Cada integrante del Centro de Contacto debe de conocer la descripción de su puesto y su interrelación con los demás.

2.1.3 Perfiles de puestos

El Centro de Contacto debe de presentar un documento en formato estándar de todas y cada uno de los perfiles del equipo de trabajo.



Documento Normativo Requisitos NECC

2.1.4 Expediente del Personal

El Centro de Contacto debe tener un expediente individualizado de todo el personal e integrar todo su historial e información necesaria para su administración adecuada. Este expediente debe cubrir todo el ciclo de vida del personal dentro de la empresa, desde las fuentes de reclutamiento y la solicitud inicial hasta la entrevista de salida.

Entrevista de Salida

El Centro de Contacto debe aplicar un cuestionario de salida a todo integrante que abandone la organización, independientemente de si la terminación de la relación laboral es voluntaria o requerida por la organización.

2.2 Reclutamiento y Selección

El Centro de Contacto debe tener un esquema formal y especializado en lo que se refiere al proceso y a la metodología de reclutamiento y selección. Dicho esquema debe de incluir pruebas que garanticen la evaluación de competencias requeridas para cada puesto, así como los roles y responsabilidades de los participantes en este proceso (Recursos Humanos y Staff).

El Centro de Contacto debe de tener estadísticas relacionadas con el proceso de reclutamiento y selección, así como de rotación del personal, a fin de prever cambios en la dimensión de su estructura para optimizar tiempos y costos.



Documento Normativo Requisitos NECC

2.3 Capacitación

El CC debe tener definidas las normas y políticas de capacitación.

2.3.1 Plan Integral de Capacitación

El Centro de Contacto debe de diseñar su programa de capacitación en función de las necesidades de la organización y la detección de áreas de oportunidad, a través de evaluaciones de calidad y exámenes de conocimientos y habilidades. (DNC- Detección de Necesidades de Capacitación).

El Centro de Contacto debe de tener planes de capacitación específicos para cada puesto y debe de otorgar el número de horas de capacitación anuales de acuerdo a Detección de Necesidades personalizada.

El Centro de Contacto debe de cubrir el programa y las horas de capacitación programadas de forma interna y/o externa y hacer una evaluación de resultados.

2.3.1 Programa de Inducción

El Centro de Contacto debe tener con un programa de inducción estructurado, que documente su impartición y la evaluación de todos y cada uno de los aspectos de conocimiento del personal sobre las condiciones y características de la organización, así como todo lo inherente al puesto y sus funciones.



Documento Normativo Requisitos NECC

2.4 Plan de Carrera

El Centro de Contacto debe tener un documento que defina, claramente, cuales son los lineamientos y/o evolución de cada puesto en sus diferentes niveles, así como los atributos que el candidato debe cumplir para enriquecer su desarrollo individual y/o para aspirar a una posición mejor dentro del Centro de Contacto y/o en la organización.

2.5 Evaluación

2.5.1 Evaluación de Competencias

El Centro de Contacto debe de tener un programa de evaluación de competencias para todo el equipo de trabajo que señale un análisis de los conocimientos, las capacidades y habilidades de ejecución en su labor y que derive en la mejora continua.

2.5.2 Evaluación del desempeño

El Centro de Contacto debe tener y aplicar un esquema de medición y evaluación correspondiente al desempeño del personal, tanto a nivel individual como a nivel grupal, que muestre resultados cuantitativos orientados a la productividad y cualitativos orientados a la calidad y niveles de servicio, así como el apego a normas, políticas y procedimientos.



Documento Normativo Requisitos NECC

Dicho esquema debe de ser congruente con las competencias definidas para el puesto evaluado y debe de documentar los procesos y procedimientos que se deriven de su aplicación.

2.5.3 Retroalimentación al personal

Todo el personal del Centro de Contacto debe de recibir retroalimentación oportuna e individual a todos sus integrantes, con el fin de mejorar en las áreas de oportunidad encontradas en los monitoreos de calidad y en el desempeño de su actividad diaria.

El Centro de Contacto debe tener cédulas de evaluación para todo el equipo de trabajo con la información susceptible de retroalimentación y de coaching que señale los resultados obtenidos, las desviaciones y las áreas de oportunidad, así como compromisos por parte del personal evaluado en las acciones correctivas.

2.6 Compensación

El Centro de Contacto debe tener documentada y aplicar la política de remuneración para las distintas modalidades de contratación.



Documento Normativo Requisitos NECC

2.6.1 Incentivos

El Centro de Contacto debe de tener documentado el plan anual de Incentivos, aprobado por las áreas responsables del otorgamiento de los fondos y de su ejecución.

El Personal del Centro de Contacto debe de conocer y entender los requisitos y las bases del esquema de incentivos.

2.6.2 Motivación

El Centro de Contacto debe de tener un programa de motivación para todo el personal, que contenga metodologías para promover y estimular el compromiso, para realizar sus actividades con entusiasmo para el cumplimiento de objetivos.

2.7 Clima Laboral

El Centro de Contacto debe de realizar un estudio anual del clima laboral de forma externa, así como una encuesta semestral de satisfacción al personal semestral de forma interna. Igualmente, debe de hacer y mostrar un análisis de la información obtenida a fin de identificar áreas de oportunidad y establecer medidas correctivas a las desviaciones encontradas.

El estudio del clima debe de ser aplicado a todas las posiciones y niveles jerárquicos en el Centro de Contacto.



Documento Normativo Requisitos NECC

2.8 Ergonomía

El lugar de trabajo debe de reflejar las condiciones ergonómicas de acuerdo a estándares que garanticen la seguridad y comodidad del personal. Dichas condiciones deben de ser consideradas en la planeación y operación del Centro de Contacto cubriendo los aspectos de espacios, mobiliario y condiciones ambientales.

2.9 Medidas de Seguridad e Higiene

El Centro de Contacto debe de apegarse a lo señalado por la ley correspondiente en el reglamento de seguridad e higiene de la ciudad donde radique el CC y mostrar que dichos aspectos son cubiertos en sus instalaciones.

El Centro de Contacto debe de cerciorarse que el personal conozca y entienda los elementos de señalización o avisos que existen en el lugar de trabajo y debe de integrar en el Programa de Inducción los elementos necesarios para conocer las medidas de seguridad de la organización.



Documento Normativo Requisitos NECC

Capítulo 3 Tecnología

3.1 Características de la tecnología

El Centro de Contacto debe de mostrar, físicamente, la tecnología que utiliza y tener documentado los beneficios o características que ésta aporta, con el fin de realizar un mapeo que ilustre la etapa de evolución en la que se encuentra.

3.2 Uso de la Tecnología

3.2.1 Disponibilidad

El Centro de Contacto debe de tener bitácoras que muestren la cantidad del tiempo (expresado en un porcentaje anual) de la disponibilidad de la tecnología.

3.2.2 Confiabilidad

El Centro de Contacto debe de tener niveles de confianza adecuados en la tecnología empleada.



Documento Normativo Requisitos NECC

Cada herramienta tecnológica empleada debe ser evaluada considerando:

- Nivel de confianza y utilización del sistema
- Nivel de uso de la herramienta
- Análisis de fallas o errores
- Nivel de uso de los reportes del sistema
- Reproceso del sistema

3.2.3 Desempeño

El Centro de Contacto debe de presentar información documentada de las especificaciones de desempeño y mostrar que la tecnología se encuentra en un punto óptimo de rendimiento.

3.2.4 Concordancia de la tecnología con la estrategia del negocio

El Centro de Contacto debe de tener documentada y especificar en detalle la siguiente información:

- Nombre y tipo de tecnología
- Objetivos y Necesidades
- Alcance
- Beneficios esperados
- Estudio costo/beneficio
- Diagrama – Valoración de Impactos



Documento Normativo Requisitos NECC

3.3 Incorporación de Tecnología

En caso de que el Centro de Contacto incorpore una tecnología nueva, éste deberá tener un proceso documentado de las políticas de adquisición.

Asimismo, deberá de sustentar el alcance de implementar dicha tecnología para justificar su adquisición y deberá de tener estudio de retorno de inversión.

3.4 Calidad del soporte Técnico

El Centro de Contacto debe de garantizar la continuidad en el servicio y tener la capacidad suficiente para el mantenimiento de la tecnología por medio de soporte técnico interno y/o externo.

El Centro de Contacto debe de tener esquemas documentados de manejo de contingencias.



Documento Normativo Requisitos NECC

Capítulo 4 Operaciones

4.1 Procesos de Contacto externo – FO (*Front Office*)

El Centro de Contacto debe de tener la documentación precisa, que identifique los procesos clave relacionados con el cliente o usuario final y que tal documentación refleje las prácticas reales.

4.2 Procesos de operación interna – BO (*Back Office*)

El Centro de Contacto debe de documentar la descripción del proceso, los participantes, las entradas y salidas, los controles y los acuerdos, y los niveles de servicio.

4.2.1 Proceso para el pronóstico del personal

El Centro de Contacto debe de mostrar evidencia de que se emplea un sistema de administración de la fuerza de trabajo o en su defecto, una hoja de cálculo que permite pronosticar la carga de trabajo con base en el histórico de contactos y en las tendencias estacionales de servicio.

Adicionalmente, el Centro de Contacto debe de presentar reportes del sistema ACD.



Documento Normativo Requisitos NECC

4.3 Procesos de Administración Financiera

El Centro de Contacto debe de tener la documentación de los procesos que se llevan a cabo para:

- Elaborar y controlar los presupuestos de operación
- Elaborar y controlar los presupuestos de inversión
- Elaborar y analizar el estado de resultados
- Controlar costos
- Realizar auditorias financieras

4.3.1 Presupuesto de gastos de operación y administración

El Centro de Contacto debe de tener documentado, tanto el presupuesto de operación histórico de gasto y su pronóstico estimado como las acciones preventivas y correctivas, que vayan en función del control del mismo y que garanticen el cumplimiento de los objetivos financieros.

4.3.2 Presupuestos de Inversión

El Centro de Contacto debe de mostrar documentado el presupuesto de inversión incluyendo el proyecto, los planes de trabajo, los recursos asignados y retorno de la inversión.



Documento Normativo Requisitos NECC

4.3.3 Estado de resultados

Para cumplir con este requerimiento, el Centro de Contacto debe de tener la documentación necesaria siguiente:

- Histórico mensual del estado de resultados del área
- Planes de acción preventivos y correctivos
- Resultados de los planes de acción anteriores
- Seguimiento a las acciones emprendidas
- Relación entre los planes de acción y los resultados obtenidos.

El Estado de resultados es obligatorio sólo para las agencias de servicio externo.

4.3.4 Control de Costos

A fin de tener un control de los costos, el Centro de Contacto debe de tener la documentación necesaria que permita visualizar el registro de las acciones emprendidas, su origen y su objetivo, así como los resultados de las mismas en el aspecto que pretenden prevenir o corregir.



Documento Normativo Requisitos NECC

4.3.5 Auditorías Financieras

El Centro de Contacto debe de dar un seguimiento preciso a las recomendaciones establecidas en los diagnósticos de las auditorías ejercidas tanto de manera interna como externa. Asimismo, debe de tener los indicadores que reflejen, fielmente, la contribución al estado de resultados de acuerdo a su naturaleza.

4.4 Procesos de calidad y mejora continua

El Centro de Contacto debe de documentar el proceso de la calidad y mejora continua a través de las acciones siguientes:

- Recopilar las métricas de los diferentes procesos del sistema
- Comparar esas métricas con las metas definidas de cada proceso
- Evaluar los procesos y en su caso, modificarlos en función de dos estrategias:

1. Mejora continua (introducción de cambios mínimos al proceso que provoquen los cambios deseados).
2. Reingenierías (introducción de cambios sustanciales en los procesos, incluso nuevos a fin de obtener resultados nuevos).



Documento Normativo Requisitos NECC

4.4.1 Estándares de Servicio

El Centro de Contacto debe de tener registros de, por lo menos, los últimos 6 meses de operación de los indicadores clave.

Los Centros de Contacto que inicien operaciones, deberán de contar con al menos tres meses de información.

4.4.2 Monitoreo de la Calidad

El Centro de Contacto debe de realizar un monitoreo de la calidad a través de un área específica interna y/o externa e imparcial, que garantice objetividad e identifique áreas de oportunidad y/o mejora en el desempeño del personal, con base en una muestra representativa del mismo.

El Centro de Contacto debe tener definida y documentada la metodología para el proceso de monitoreo de Calidad.



Documento Normativo Requisitos NECC

4.4.3 Encuesta de satisfacción

El Centro de Contacto debe tener documentado el proceso de la encuesta de satisfacción considerando lo siguiente:

- Proceso de documentación de la encuesta
- Método de determinación de muestra confiable
- Método de recopilación de la información
- Análisis, evaluación y seguimiento de los resultados.

4.5 Control de Procesos

El Centro de Contacto debe de controlar los procesos dentro de los parámetros establecidos.

4.5.1 Requisitos de la documentación

El Centro de Contacto debe de tener los procesos y procedimientos, declaraciones, instructivos y los resultados de la gestión operativa, bajo un sistema de control de documentos que le permita un acceso fácil, controlado y con características de sondeo.



Documento Normativo Requisitos NECC

4.5.2 Control de los documentos

El Centro de Contacto debe de establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- Elaborar, revisar y aprobar la emisión
- Revisar, actualizar y aprobar las modificaciones y nuevas versiones de los documentos, así como asegurarse que se identifiquen los cambios y que estos se encuentren disponibles para su consulta.