



Customer Operations Performance Center Inc.

Norma COPC-2000® para Proveedores de Servicios Integrales a Clientes (PSICs)

Norma COPC-2000® PSIC

Versión 4.3

Revisión 1.3

© 1996 – 2009 Customer Operations Performance Center Inc. (COPC Inc.) Todos los derechos reservados..

©1996-2009 Customer Operations
Performance Center Inc. (COPC Inc.). Todos
los derechos reservados. La reproducción y/o
distribución total o parcial de estos materiales
por cualquier medio sin previa autorización por
escrito de COPC Inc. queda estrictamente
prohibida.

COPC-2000[®] es una marca de certificación de
COPC Inc., registrada en la Oficina de
Patentes y Marcas de los Estados Unidos y en
la Argentina. En otros países se encuentra en
estado de solicitud.

Índice

Introducción al Modelo de Gestión de Performance COPC®	1
La Familia de Normas COPC®	5
Antecedentes	5
<i>El Comité de Normalización COPC®</i>	7
<i>¿Por qué Certificar según las Normas COPC® PSIC?</i>	8
Visión General de las Normas COPC® PSIC	9
Evaluación del Cumplimiento con las Normas COPC® PSIC	10
<i>Requisitos de Evaluación</i>	11
Enfoque e Implementación Generalizada	11
Resultados	12
De cara al futuro: Dirección Estratégica de las Normas COPC® PSIC	19
1.0 Liderazgo y Planeamiento	21
1.1 <i>Declaración de la Dirección (60 puntos)</i>	21
1.2 <i>Revisión del Modelo de Gestión (40 puntos)</i>	21
2.0 Procesos	23
2.1 <i>Implementación de Nuevos Productos, Servicios, Programas, Clientes y Requisitos (60 puntos)</i>	23
2.2 <i>Capacidad de los Procesos (100 puntos)</i>	24
2.3 <i>Acciones Correctivas y Mejora Sostenida (80 puntos)</i>	25
2.4 <i>Monitoreo de Transacciones (100 puntos)</i>	26
2.4 <i>Monitoreo de Transacciones (100 puntos)</i>	26
2.5 <i>Pronósticos, Planificación y Programación del Personal (100 puntos)</i>	28
2.6 <i>RUICA (80 puntos)</i>	30
2.7 <i>Privacidad del Usuario Final (40 puntos)</i>	31
2.8 <i>Disponibilidad y Actualización de la Información y los Datos (40 puntos)</i>	31
3.0 Recursos Humanos	33
3.1 <i>Definición del Puesto de Trabajo, Reclutamiento y Contrataciones (70 puntos)</i>	33
3.2 <i>Capacitación y Desarrollo (70 puntos)</i>	34
3.3 <i>Verificación de Habilidades y Conocimientos (80 puntos)</i>	35

3.4	<i>Gestión de Desempeño del Personal (40 puntos)</i>	36
3.5	<i>Gestión del Feedback del Personal (40 puntos)</i>	36
4.0	Performance	37
4.1	<i>Satisfacción e Insatisfacción del Cliente (100 puntos)</i>	37
4.2	<i>Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final (200 puntos)</i>	38
4.3	<i>Performance del Servicio y los Ingresos (150 puntos)</i>	40
4.4	<i>Performance de la Calidad (150 puntos)</i>	41
4.5	<i>Performance de los Costos y Eficiencia (150 puntos)</i>	42
4.6	<i>Rotación y Ausentismo del Personal (100 puntos)</i>	43
4.7	<i>Alcanzando Resultados (150 puntos)</i>	44
Anexos		47
	<i>Requisitos del Anexo 1</i>	47
Anexos		51
	Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC a Proveedores Internos de Servicios a Clientes	167
	Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC a Operaciones de Fulfillment	168
	Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC a la Gestión de Contactos Salientes ...169	
	Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC a Comercio Electrónico	172
	Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC a Cobranzas	173
	Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC para Seguros de Salud	176
	Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC para Todos los Servicios de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)	177
	Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC para Servicios Personalizados	179
	Glosario de Términos COPC®	181

Introducción al Modelo de Gestión de Performance COPC®

El Modelo de Gestión de Performance COPC® es un conjunto de prácticas de gestión, métricas/mediciones clave y capacitación para operaciones de servicio centradas en el cliente, diseñado para:

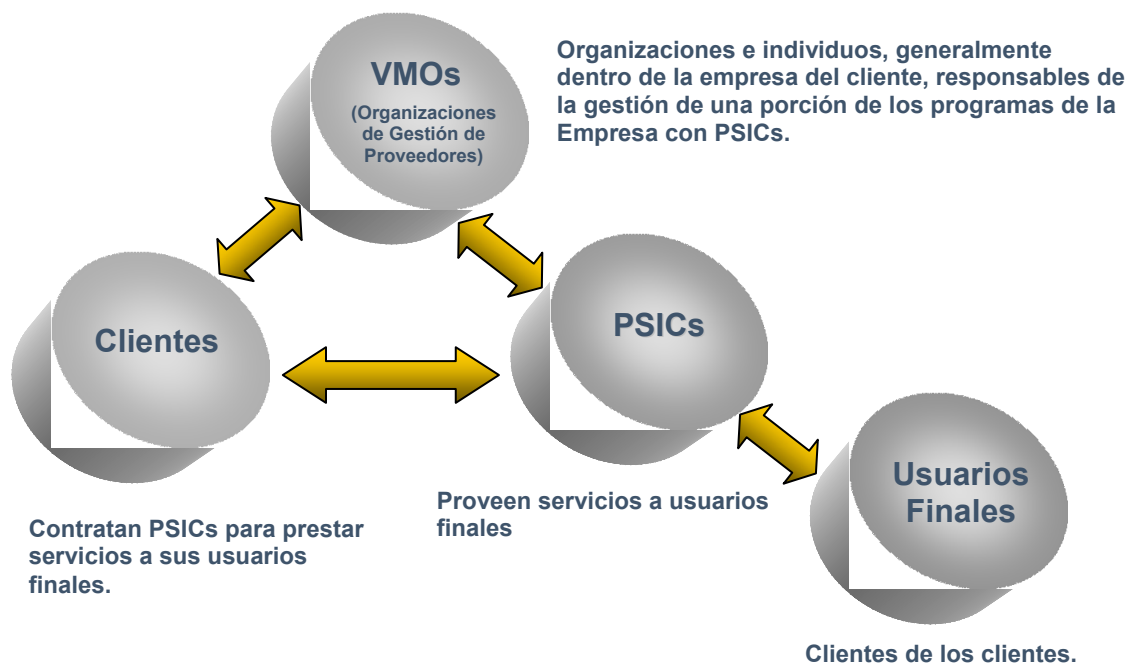
- Mejorar la satisfacción del cliente a través de la mejora del servicio y la calidad.
- Aumentar los ingresos.
- Reducir el costo de proveer un servicio excelente.

La experiencia demuestra que los centros que implementan exitosamente el Modelo de Gestión de Performance COPC® pueden reducir costos significativamente al mismo tiempo que mantienen o mejoran la calidad del servicio y la satisfacción del cliente y del usuario final.

Términos Clave y Relaciones

Una de las ventajas de un Modelo de Gestión de Performance aceptado globalmente y el conjunto de Normas correspondiente es que ayudan a conformar un “vocabulario de la industria” consistente.

El Modelo de Gestión de Performance COPC® y la Familia de Normas COPC® se basan en la siguiente terminología y relaciones:



Proveedores de Servicios Integrales al Cliente (PSICs)

Las Normas COPC® PSIC están diseñadas para Entornos de Servicio. Los Proveedores de Servicios Integrales al Cliente (PSICs) incluyen la mayoría, sino todos, los tipos de entornos de servicio. Los PSICs proveen servicios a usuarios finales de parte de sus clientes. En la sección titulada “*Los Tipos de PSICs que Utilizan el Modelo de Gestión de Performance COPC®*” se provee una lista representativa, si bien no exhaustiva, de entornos de servicio donde se utilizan las Normas COPC® PSIC.

Los PSICs que probaron usar las Normas COPC® PSIC en áreas “no listadas” han tenido éxito cuando focalizaron en el desarrollo de PCRCs (definidos en el Glosario) relevantes a sus entornos de servicio. El personal profesional de COPC Inc. se encuentra a su disposición para ayudarlo a determinar la mejor manera de implementar la Familia de Normas COPC® en su negocio.

Clientes

Los clientes son a) organizaciones que contratan PSICs externos para proveer de productos y servicios a sus usuarios finales y b) los grupos dentro de una empresa que obtienen servicios de PSICs desde un grupo, división, departamento, o equipo dentro de la misma empresa.

Usuarios Finales

Los usuarios finales son los clientes de PSICs internos y los clientes de los Clientes del PSIC externo. Pueden ser consumidores, negocios, organizaciones, o los minoristas, distribuidores y especialistas que constituyen un canal de distribución.

Organizaciones de Gestión de Proveedores (Vendor Management Organizations -VMOs)

Las VMOs son unidades organizacionales de individuos, generalmente dentro de la empresa del cliente, responsables de la gestión de al menos una porción de los programas de la empresa con los PSICs.

En el Glosario COPC® se definen términos adicionales utilizados en la Norma COPC® PSIC.

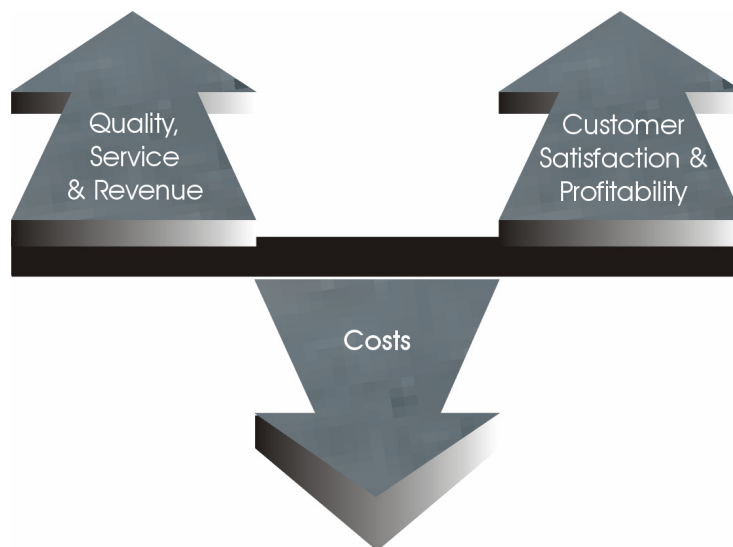
Objetivos y Usos del Modelo de Gestión de Performance COPC®

El Modelo de Gestión de Performance COPC® se utiliza actualmente en más de 200 empresas en 50 países. Dentro de las razones de tan alto grado de adopción y utilización global se incluye:

- Funciona! Los usuarios de las Normas COPC® PSIC redujeron costos, aumentaron sus ingresos, mejoraron servicio y calidad, y aumentaron la satisfacción del cliente.
- Los Proveedores de Servicios Integrales a Clientes (PSICs) necesitan un marco de trabajo claro dentro del cual puedan definir e implementar esfuerzos hacia la mejora. Dicho marco de trabajo establece un lineamiento para la implementación de técnicas de gestión de alta performance y provee de un lenguaje común para el manejo de relaciones y comunicaciones.
- Los clientes de PSICs externos quieren definir los requisitos mínimos operacionales y de gestión que los PSICs necesitan poner a punto para asegurar que los servicios que ellos proveen tengan una alta probabilidad de alcanzar consistentemente los requisitos demandados por sus clientes y usuarios finales.

Mejora del Servicio, Calidad, Ingresos, Satisfacción de Clientes y Rentabilidad

A lo largo de la Norma COPC® PSIC hay evidencia demostrada de que se pueden mejorar el servicio y la calidad y aumentarse los ingresos al mismo tiempo que se reduce el costo.



- El **Servicio** es la velocidad con que se hacen las cosas desde la perspectiva del cliente. Puede ser cuánto se tarda en hablar con un agente en vivo o cuánto tarda en recibirse una respuesta por e-mail.
- La **Calidad** es hacer las cosas con precisión en el primer intento (por ej.: respuesta correcta a una consulta, ingreso correcto de un pedido, envío del producto correcto a la dirección correcta).
- La generación de **Ingresos** acontece en centros de ventas y cobranzas.
- El **Costo** generalmente se focaliza en la eficiencia y en el costo por unidad incurrido por el PSIC para proveer un producto o servicio. El costo es diferente del precio. El precio representa lo que un PSIC podría cobrar por sus servicios o la carga de costo transferida a la corporación matriz.

¿Qué Tipos de PSICs Usan el Modelo de Gestión de Performance COPC®?

- **Centros Inbound y Outbound de Contacto con el Cliente:** A estas operaciones se las conoce usualmente por “call centers”; sin embargo, la mayoría de estos centros interactúa con los usuarios finales vía teléfono, medios electrónicos (por ej.: e-mail, Internet, mensajes de texto), o los tradicionales correo o fax. Los servicios ofrecidos generalmente incluyen atención al cliente, soporte técnico, reservaciones, servicios de operador, ventas y otros.
- **Operaciones de Tercerización de Procesos de Negocios:** Estas operaciones se componen de una variedad de funciones de servicio incluyendo el alta y la activación de nuevas cuentas, gestión de registros, procesamiento de reclamos, reintegros, y otras funciones similares.
- **Centros de Procesamiento de Transacciones:** Estas operaciones típicamente procesan transacciones no electrónicas como cartas.
- **Centros de Fulfillment:** Estas operaciones realizan actividades de almacenamiento, ensamble liviano, y actividades de selección, empaque y envío. Usualmente esto se realiza como resultado de transacciones provenientes de uno o más centros de contacto.
- **Procesamiento de Remesas:** Estas operaciones procesan pagos del usuario final (por ej.: pagos hechos con tarjeta de crédito).
- **Operaciones de Servicio de Campo:** Éstos incluyen operaciones de envío de técnicos de servicio a locaciones de usuarios finales para reparar o reemplazar productos cubiertos por garantía, contratos de servicio, o sobre una base de tiempo y materiales.

- **Procesamiento de Devoluciones:** Estas operaciones reciben y procesan materiales devueltos (ej., computadoras, productos electrónicos, indumentaria, etc.).
- **Servicios de Cobranzas/Recupero:** Estas operaciones contactan usuarios finales comerciales y/o consumidores para recuperar fondos adeudados.

El Modelo de Gestión de Performance COPC® lo utilizan *PSICs internos* (es decir, aquellos que interactúan con los usuarios finales de su propia empresa), *PSICs externos* (es decir, aquellos que interactúan con los usuarios finales de sus clientes) y *compradores* de servicios a terceros.

La Familia de Normas COPC®

Antecedentes

La Norma COPC-2000® original fue desarrollada en 1996 por compradores, PSICs y gerentes senior responsables de la gestión operacional de operaciones de servicios centradas en el cliente. No satisfechos con la performance de las operaciones existentes y ante la falta de lineamientos operacionales comúnmente conocidos y entendidos, estas personas trabajaron juntas para llenar este vacío e impulsar la industria. Dentro del equipo de desarrollo estaban:

- Empresas tecnológicas líderes que tercerizan y operan centros de contactos que proveen ventas, servicio al cliente, gestión de pedidos, soporte técnico y otras funciones (tales como: Microsoft, Compaq, Intel, Novell y Dell).
- Empresas conocidas por su excelente servicio provisto por sus propios centros manejados internamente en el área de ventas, servicio al cliente, operaciones de distribución/fulfillment, procesamiento de pagos y otros servicios (tales como: American Express, L.L. Bean y Motorola).
- Particulares con amplia experiencia en la gestión de operaciones y mejora de performance. Esta experiencia incluye la gestión ejecutiva de empresas, tanto de la industria de centros de contactos como de manufactura, que habían obtenido la certificación ISO para sus empresas, y un Juez del Premio Nacional Norteamericano a la Calidad, Malcolm Baldrige.

El equipo de desarrollo usó los criterios y el marco de trabajo del Premio Nacional Norteamericano a la Calidad Malcolm Baldrige como base de la Norma COPC-2000® PSIC. Para satisfacer las necesidades particulares de la industria de PSICs, el equipo adaptó luego el criterio Baldrige para concertar las realidades prácticas de la industria de PSICs mediante:

- El énfasis o la adición de resultados, medidas y procesos que son más significativos para los PSICs y sus clientes y usuarios finales.
- La exclusión de porciones del criterio que, basados en la experiencia del PSIC y del cliente, no contribuían directamente a los objetivos de la Norma COPC-2000® PSIC.
- La inclusión, a partir de otras normas internacionales, de aquellos componentes que mejor encaraban los enfoques prácticos de la mejora de la performance.

Al 1º de Junio de 2005, tres Normas comprenden la Familia de Normas COPC®:

- La **Norma COPC-2000® PSIC** refleja los requisitos mínimos que un PSIC debe alcanzar para certificar. Los 22 Ítems de la Norma reflejan aquellas áreas que el Comité de Normalización COPC® (ver *El Comité de Normalización COPC®*) encuentra que contribuyen de manera más significativa a alcanzar altos niveles de performance. Si bien estos ítems son críticos a los fines de alcanzar una alta performance, no representan de manera colectiva un modelo de gestión de performance completo. Más bien, su finalidad es la de brindar a los PSICs una “lista corta” de ítems en los que focalizar inicialmente para mejorar el servicio, calidad, y la competitividad de los costos.
- La **Norma COPC-2000 PSIC Gold** representa el modelo de gestión de performance para PSICs completo, aprobado por el Comité de Normalización COPC®. En su reunión de diciembre del 2002, el Comité de Normalización COPC® desarrolló y aprobó una Norma COPC-2000 PSIC Gold. El propósito de introducir la Norma COPC-2000 PSIC Gold era doble:
 - Brindar a PSICs de alta performance un nuevo nivel de reconocimiento que los distinguirá como dentro de los mejores en el mundo.
 - Proveer a la industria de un modelo con el cual conducir la alta performance.

Además de incluir (y en algunos casos incrementar) los requisitos de la Norma COPC-2000® PSIC, la Norma COPC-2000 PSIC Gold incluye una cantidad de ítems adicionales a los fines de mantener y sostener la alta performance en el tiempo.

- La **Norma COPC-2000 VMO** representa el modelo de gestión de performance para Organizaciones de Gestión de Proveedores (VMOs) completo, aprobado por el Comité de Normalización COPC®. Tal como se le hiciera referencia anteriormente, las VMOs son grupos de clientes responsables de la gestión de programas con PSICs. En el 2002, el Comité de Normalización COPC® determinó que la capacidad de los PSICs para alcanzar altos niveles de performance estaba siendo limitada por la performance de sus clientes y VMOs (internos y externos) en cuanto a entregables críticos a la misión tales como pronósticos y capacitación relacionada con productos/procesos. Para encargarse de este desvío, el Comité de Normalización COPC® desarrolló una Norma COPC-2000 VMO, que define los procesos clave que una VMO debe desarrollar

y las métricas relacionadas con los mismos que la VMO debe medir y gestionar para asegurar altos niveles de performance de la VMO y los PSICs.

Se pueden encontrar copias de cada una de estas Normas de la Familia de Normas COPC® en la página de Internet de Kenwin (www.kenwin.net) o bien en la página de COPC Inc. (www.copc.com).

La versión 4.3 de la Norma COPC® PSIC representa la evolución continua de los criterios COPC® y refleja el compromiso permanente hacia la Familia de Normas COPC® y sus objetivos por parte del Comité de Normalización COPC® y de la industria. Como ha venido sucediendo desde que la Norma COPC-2000® PSIC fue desarrollada, las revisiones de la Norma COPC® PSIC sólo las lleva a cabo el Comité de Normalización COPC®.

El Comité de Normalización COPC®

La Familia de Normas COPC® y los Procesos de Certificación COPC® correspondientes a cada una se encuentran regidos por el Comité de Normalización COPC®. Este grupo independiente está compuesto de individuos que tienen una responsabilidad de gestión ejecutiva en sus empresas y que además conocen profundamente la Familia de Normas COPC® a través de la experiencia directa de utilizar la Norma COPC-2000® PSIC en sus operaciones. Se puede encontrar un listado de los miembros actuales en www.copc.com.

- El Comité de Normalización COPC® se reúne dos veces por año para interpretar y refinar las Normas COPC® PSIC.
- Se continuará agregando representación internacional al Comité de Normalización.
- Los usuarios de la Norma COPC-2000® PSIC proveen información y necesidades al Comité de Normalización COPC®. Los cambios en las Interpretaciones de la Familia de Normas COPC® se llevarán a cabo una vez al año.

¿Por qué Certificar según las Normas COPC® PSIC?

El requisito básico de las Normas COPC® PSIC es que los Proveedores de Servicios Integrales a Clientes (PSICs) certificados tengan los datos operacionales y de performance requeridos para desempeñarse consistentemente en las áreas de servicio, calidad, ingresos, costos y satisfacción de clientes y usuarios finales. Los PSICs certificados en la Norma COPC-2000® PSIC tienen:

- Mediciones objetivas instaladas para todas las actividades que impactan directamente sobre usuarios finales y clientes.
- Capacidad, que tiene que ser demostrada, para alcanzar la mayoría de sus objetivos de performance.
- Metodologías de mejora de performance que se haya demostrado producen resultados.
- Un sistema que permita a los clientes y a la gerencia del centro verificar que el centro monitorea y gestiona activamente el sistema a través del tiempo para mejorar la performance.

Las Normas COPC® PSIC describen los enfoques para la gestión de performance que un PSIC debe establecer y definen las métricas que un proveedor debe usar para evaluar la efectividad y eficiencia de sus enfoques. ***Son marcos de trabajo sostenido de gestión de performance para proveedores.*** Las Normas COPC® PSIC relacionan los objetivos de performance del PSIC centrados en el cliente con sus procesos operacionales y con la gente que los administra y mantiene. Los objetivos, procesos y personas están relacionados con la declaración de dirección y con las estrategias que los impulsan y sostienen. Esta integración asegura que focalizar en el cliente y en la eficiencia conduce a la performance, el comportamiento y la dirección. ***La excelencia y la eficiencia a partir de la orientación al cliente y al usuario final son las metas deseadas por todos los PSICs que adoptan las Normas COPC® PSIC como el marco de trabajo para el modelo de gestión y la mejora.***

Muchos PSICs buscan instalar estas prácticas y hacer el seguimiento de mediciones para llegar a ***cumplir con*** los principales requisitos de las Normas COPC® PSIC. Este cumplimiento es juzgado y verificado durante el Proceso de Certificación COPC®, el cual requiere de la presentación de una solicitud escrita, seguida de una auditoría “in situ” por parte de Customer Operations Performance Center Inc. (COPC Inc.) o de sus licenciarios e Implementation Partners. ***Alcanzar la certificación del cumplimiento con las Normas COPC® PSIC es un objetivo principal de mediano plazo para muchas empresas que usan este documento.***

Visión General de las Normas COPC® PSIC

Las Normas COPC® PSIC son un sistema global e integrado para la gestión de una operación de servicio centrada en el cliente.

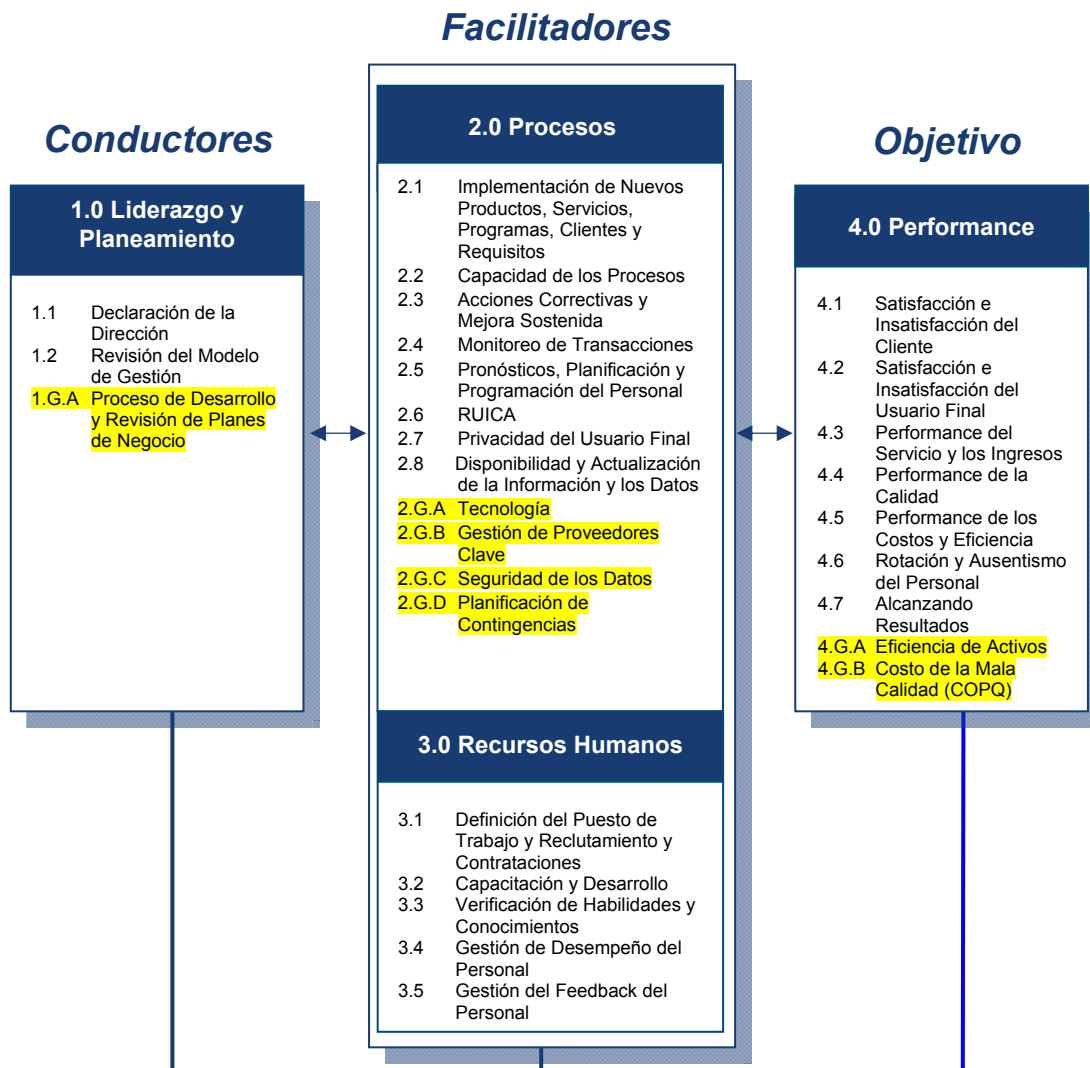
- Las Normas COPC® PSIC comienzan con la *conducción* de la gestión de la performance focalizada en el cliente, personificada en las características y actividades de liderazgo descritas en la *Categoría 1.0, Liderazgo y Planeamiento*.
- La *Categoría 2.0, Procesos* y la *Categoría 3.0, Recursos Humanos*, tomadas en conjunto, representan los *facilitadores* de la organización: una fuerza de trabajo capacitada y motivada, que utiliza procesos bien diseñados y maneja esos procesos con la información apropiada.
- El *objetivo* del sistema es una composición balanceada de satisfacción del cliente y del usuario final, performance de producto y servicio y productividad, tratados en la *Categoría 4.0, Performance*.

Los ítems de la Norma COPC-2000® PSIC y de la Norma PSIC Gold se listan en el gráfico de la siguiente página. Es importante notar que:

- La Norma COPC-2000® PSIC contiene 22 ítems (mostrados en blanco y negro).
- La Norma COPC-2000 PSIC Gold también incluye estos 22 ítems, **aunque en muchos casos los requisitos para los mismos ítems son significativamente más exigentes en la Norma COPC-2000 PSIC Gold**. Por ejemplo, en 2.2 *Capacidad de los Procesos*, la Norma COPC-2000 PSIC Gold requiere métodos más rigurosos y cuantitativos de medición y gestión de la capacidad de los procesos.
- La Norma COPC-2000 PSIC Gold también incluye 7 ítems adicionales (resaltados en amarillo en la siguiente página).

Estructura de Trabajo COPC®

Versión 4.3



Evaluación del Cumplimiento con las Normas COPC® PSIC

Requisitos de Evaluación

Los PSICs que buscan la Certificación según las Normas COPC® PSIC deben cumplir con los siguientes Requisitos de Evaluación, así como con los requisitos detallados descritos en las Categorías 1.0- 4.0 y el Anexo 1.

Enfoque e Implementación Generalizada

Las primeras tres categorías de las Normas COPC® PSIC describen los diferentes tipos de procesos, prácticas y procedimientos que un PSIC debe desarrollar e implementar para alcanzar los requisitos de las Normas COPC® PSIC. Los **Enfoques** son los procesos, prácticas y procedimientos usados para alcanzar los requisitos de las Normas COPC® PSIC.

La **Implementación Generalizada** se refiere a cuán extensivamente son usados estos enfoques a lo largo de toda la organización del PSIC. Los enfoques bien diseñados que son implementados en forma generalizada conducirán a altos y sostenidos niveles de performance, todo lo cual es el objetivo de las Normas COPC® PSIC.

Hay un cierto número de factores específicos del PSIC (por ej.: declaración de la dirección, posición competitiva, requisitos del cliente y usuario final y cultura) que el PSIC particular debe considerar para el diseño de los enfoques más apropiados para sus organizaciones. Reconociendo que no hay un único “mejor” diseño para cada enfoque, las Normas COPC® PSIC no requieren que los PSICs usen los mismos enfoques así como tampoco prescriben los pasos específicos para cada enfoque. Sin embargo, existen requisitos mínimos para ambos enfoques e implementación generalizada.

- Los enfoques deben incluir los **elementos o componentes clave** descritos en las Categorías 1.0- 3.0. Estos requisitos específicos de ítems han demostrado ser críticos para el diseño de enfoques efectivos y eficientes.
- Los enfoques deben ser **estructurados**, es decir, deben consistir en procesos o metodologías claramente definidos y repetibles.
- Los enfoques deben estar **basados en hechos**, es decir, los datos, la información y la evidencia objetiva deben ser usados para 1) aplicar los enfoques, y 2) evaluar y mejorar su efectividad y eficiencia.
- La implementación generalizada debe ser lo **suficientemente amplia** como para que el enfoque represente “la manera en que la entidad (definida en el Glosario COPC®) trabaja” en la aplicación y uso de un proceso, práctica o procedimiento. En este contexto, para que la implementación generalizada sea efectiva, se requiere que los

gerentes entiendan los objetivos de la performance así como los niveles de performance en efecto conseguidos.

- La combinación de enfoques e implementación generalizada debe hacer posible para la entidad el alcanzar los otros requisitos de las Normas COPC® PSIC.

Resultados

Las Normas COPC® PSIC representan un Modelo de Gestión de Performance integrado. De acuerdo con esto, la *Categoría 4.0 Performance*, requiere la medición y gestión de las métricas necesarias para que un PSIC pueda evaluar su performance. La mejora en estas métricas de performance debería, a su vez, corresponderse con la implementación generalizada de enfoques efectivos.

Las Normas COPC® PSIC requieren que los PSICs evalúen su performance a través de dos dimensiones:

Los *Niveles* reflejan la performance del PSIC en momentos específicos y se los evalúa en relación con la performance alcanzada mediante comparaciones apropiadas. Estas comparaciones generalmente incluyen uno o más de los siguientes:

- Benchmarks: Empresas reconocidas por ser excelentes en determinadas áreas.
- Promedios o normas de la industria o de otras industrias.
- Los objetivos de performance del PSIC. Estos objetivos se deben fijar en base a los requisitos del cliente y el usuario final y a través de comparaciones apropiadas.

Las *Tendencias* se usan para evaluar cómo ha variado en el tiempo la performance del PSIC respecto de una métrica. Las tendencias deberían demostrar una mejora sostenida para métricas en donde los objetivos de nivel de performance no se están alcanzando de manera consistente y una evaluación apropiada de las métricas requiere generalmente al menos seis meses de datos para las métricas de PCRCs y PCAs (definidos en el Glosario COPC®).

Para obtener la certificación según las Normas COPC® PSIC, un PSIC debe (1) alcanzar o exceder los objetivos de nivel de performance para un mínimo del 50% (65% en el caso Gold) de sus métricas requeridas de Servicio, Calidad, Ingresos, Costos y Satisfacción de Clientes y Usuarios Finales y (2) alcanzar/exceder los niveles de performance o mostrar una tendencia sostenida de mejora en un total del 75% de sus métricas requeridas de Servicio, Calidad, Ingresos, Costos y Satisfacción de Clientes y Usuarios Finales. Por favor, diríjase a *4.7 Alcanzando Resultados* para detalles adicionales acerca de los requisitos de performance de las Normas COPC® PSIC.

El Sistema de Puntuación de las Normas COPC® PSIC

Uno de los cambios más significativos introducidos en la Versión 4.0 de las Normas COPC® PSIC (y mantenido en esta Versión) es el enfoque utilizado para determinar el puntaje y correspondiente cumplimiento de los PSICs respecto de las Normas COPC® PSIC. Los objetivos del Comité de Normalización COPC® al desarrollar este nuevo sistema de puntuación son:

- **Impulsar un modelo aceptado globalmente:** Si bien es un tanto diferente, el nuevo Sistema de Puntuación COPC® PSIC se basa en el sistema probado de puntuación utilizado como parte del Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige.
- **Permitir a los PSICs certificar con menos que un puntaje perfecto:** Tal como se indica más abajo, para certificar, los PSICs deben alcanzar un puntaje de 100% en Enfoque y Resultados, pero pueden de todas maneras certificar con un puntaje menor a 100% en Implementación Generalizada.
- **Promover la evaluación interna y el reconocimiento de progresos:** El Comité de Normalización COPC® prevé que los PSICs querrán evaluar periódicamente sus progresos en el camino hacia la certificación de las Normas COPC® PSIC. El Sistema de Puntuación de las Normas COPC® PSIC permite a los PSICs “evaluar internamente” sus progresos antes de la certificación y, si fuera lo adecuado y deseado, establecer programas de reconocimiento interno en base a alcanzar diferentes niveles de cumplimiento.

El Sistema de Puntuación de las Normas COPC® PSIC comprende los siguientes componentes:

Valores de los Puntajes de los Ítems

- Tal como se muestra en la siguiente página, los puntajes de la Norma COPC-2000® PSIC dan como total 2.000 puntos y los de la Norma COPC-2000 PSIC Gold dan un total de 3.000 puntos.
- Los valores de los puntajes por Categoría (por ej., *1.0 Liderazgo y Planeamiento*) y por Ítem (por ej., *1.1 Declaración de la Dirección*) tienen como finalidad brindar una dirección y focalización sobre aquellos ítems que cuentan con un impacto más significativo en relación a alcanzar altos niveles de performance.

Valor del Puntaje por Ítem

Categorías e Ítems		Valor del Puntaje - Norma COPC-2000® PSIC	Valor del Puntaje - Norma COPC-2000 PSIC Gold
1.0 Liderazgo y Planeamiento		100	150
1.1	Declaración de la Dirección	60	70
1.2	Revisión del Modelo de Gestión	40	40
1.G.A	Proceso de Desarrollo y Revisión de Planes de Negocio		40
2.0 Procesos		600	900
2.1	Implementación de Nuevos Productos, Servicios, Programas, Clientes y Requisitos	60	60
2.2	Capacidad de los Procesos	100	120
2.3	Acciones Correctivas y Mejora Sostenida	80	100
2.4	Monitoreo de Transacciones	100	120
2.5	Pronósticos, Planificación y Programación del Personal	100	120
2.6	RUICA	80	100
2.7	Privacidad del Usuario Final	40	60
2.8	Disponibilidad y Actualización de la Información y los Datos	40	60
2.G.A	Tecnología		40
2.G.B	Gestión de Proveedores Clave		40
2.G.C	Seguridad de los Datos		40
2.G.D	Planificación de Contingencias		40
3.0 Recursos Humanos		300	450
3.1	Definición del Puesto de Trabajo, Reclutamiento y Contrataciones	70	100
3.2	Capacitación y Desarrollo	70	100
3.3	Verificación de Habilidades y Conocimientos	80	130
3.4	Gestión de Desempeño del Personal	40	60
3.5	Gestión del Feedback del Personal	40	60
4.0 Performance		1000	1500
4.1	Satisfacción e Insatisfacción del Cliente	100	100
4.2	Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final	200	300
4.3	Performance del Servicio y los Ingresos	150	200
4.4	Performance de la Calidad	150	200
4.5	Performance de los Costos y Eficiencia	150	200
4.6	Rotación y Ausentismo del Personal	100	100
4.7	Alcanzando Resultados	150	200
4.G.A	Eficiencia de Activos		50
4.G.B	Costo de la Mala Calidad (COPQ)		150
Puntos Totales		2000	3000

Lineamientos para la Asignación de Puntaje a Ítems Individuales

El Sistema de Puntuación de las Normas COPC® PSIC requiere un puntaje diferente para los ítems de Enfoque de las Categorías 1.0 – 3.0 y los ítems de la Categoría 4.0 Performance (Resultados).

Los ítems de las Categorías 1.0 – 3.0 se evalúan en base al Enfoque y la extensión de la Implementación Generalizada, de acuerdo con los siguientes lineamientos de puntuación:

Enfoque de puntuación de los ítems de Categorías 1.0, 2.0 & 3.0		
Puntaje	Enfoque	Implementación
0%	El enfoque alcanza menos que 25% de los requisitos del ítem.	El enfoque se encuentra totalmente implementado en menos que 25% de los Programas (o en menos que 25% de los Puestos CRC en Cat 3.0)
25%	El enfoque alcanza al menos 25% y menos que 50% de los requisitos del ítem.	El enfoque se encuentra totalmente implementado en al menos 25% y menos que 50% de los Programas (o en al menos 25% y menos que 50% de los Puestos CRC en Cat 3.0)
50%	El enfoque alcanza al menos 50% y menos que 75% de los requisitos del ítem.	El enfoque se encuentra totalmente implementado en al menos 50% y menos que 75% de los Programas (o en al menos 50% y menos que 75% de los Puestos CRC en Cat 3.0)
75%	El enfoque alcanza al menos 75% y menos que 100% de los requisitos del ítem.	El enfoque se encuentra totalmente implementado en al menos 75% y menos que 90% o de los Programas (o en al menos 75% y menos que 90% de los Puestos CRC en Cat 3.0)
100%	El enfoque alcanza todos los requisitos del ítem.	El enfoque se encuentra totalmente implementado en al menos 90% de los Programas (o en al menos 90% de los Puestos CRC en Cat 3.0)
<p>Nota 1: El puntaje para cada ítem será igual al mínimo de los puntajes obtenidos en Enfoque e Implementación del mismo. Ejemplo--si un PSIC alcanza un 75% en Enfoque y un 50% en Implementación, el puntaje del ítem será de 50%.</p>		

Ejemplo de Puntuación para Enfoque e Implementación (es decir, Ítems de las Categorías 1.0, 2.0 y 3.0)

El ejemplo que se presenta a continuación es para *1.2 Revisión del Modelo de Gestión*, que tiene tres requisitos. En el ejemplo, el PSIC posee tres programas y el puntaje que se presenta muestra un Enfoque que Cumple totalmente mientras que la Implementación Generalizada cumple solamente en dos de los tres programas. Este PSIC estaría alcanzando:

- Un puntaje de 100% para Enfoque, ya que el Enfoque cumple con todos los Requisitos.
- Un puntaje de 50% para Implementación, ya que el Enfoque se implementó para más que un 50% de los programas, pero para menos que un 75% (es decir, dos de tres, o 66%, de los programas se implementaron totalmente).
- Un puntaje global de 50%, dado que el puntaje para un ítem individual es igual al puntaje mínimo obtenido en Enfoque o en Implementación (ver Nota 1 en la matriz del Sistema de Puntuación de las Normas COPC® PSIC).
- El puntaje global de 50% se aplica entonces al valor del puntaje para el ítem 1.2 (40 puntos), dando como resultado 20 puntos para este ítem.

1.2 Revisión del Modelo de Gestión	% Puntaje:	50%
	Enfoque	Implementación
1.2 Revisión del Modelo de Gestión	100%	50%
1.2.1 Modelo de Gestión	Cumple	Al Menos 50% y Menos que 75%
1.2.2 Revisión	Cumple	
1.2.3 Acciones Correctivas	Cumple	

Los ítems de la Categoría 4.0 Performance se evalúan en base al Enfoque y la performance real de los Niveles y Tendencias, de acuerdo con los siguientes lineamientos de puntuación:

Enfoque de puntuación para cada uno de los ítems de la Categoría 4.0			
Puntaje	Enfoque	Resultados	
		Niveles	Tendencias
0%	El enfoque alcanza menos que un 25% de los requisitos del ítem	Menos que 25% de las métricas requeridas están alcanzando los niveles objetivos	Ninguna de las métricas requeridas exhibe una mejora sostenida
25%	El enfoque alcanza como mínimo un 25% pero menos que un 50% de los requisitos del ítem		
50%	El enfoque alcanza como mínimo un 50% pero menos que un 75% de los requisitos del ítem	Al menos 25% pero menos que 50% (65% para Gold) de las métricas requeridas están alcanzando los niveles objetivos	Al menos una de las métricas requeridas exhibe una mejora sostenida
75%	El enfoque alcanza como mínimo un 75% pero menos que un 100% de los requisitos del ítem		
100%	El enfoque alcanza todos los requisitos del ítem	Al menos 50% (65% para Gold) de las métricas requeridas están alcanzando los niveles objetivos	Al menos dos de las métricas requeridas exhiben una mejora sostenida
<p>Nota 1: Una métrica no puede considerarse para Niveles (es decir, como alcanzando los niveles objetivos) o Tendencias si no cumple con "RUI" de RUICA. Todo requisito de la Categoría 4.0 no desarrollado por el PSIC implicaría un "no alcanzado" en la "R" de RUICA.</p>			
<p>Nota 2: El puntaje para cada ítem será igual al promedio de los puntajes obtenidos en Enfoque, Niveles y Tendencias del mismo. Ejemplo--si un PSIC alcanza un 75% en Enfoque, un 50% en Niveles y un 100% en Tendencias, el puntaje del ítem será de 75% (calculado como $[75\% + 50\% + 100\%] \div 3$).</p>			
<p>Nota 3: En ítems donde al menos el 75% de las métricas requeridas están alcanzando niveles objetivos no es necesario presentar evidencia del uso del enfoque sistemático de mejora de performance.</p>			
<p>Nota 4: El PSIC recibirá automáticamente 100% en Tendencias para los ítems 4.1 a 4.6 si cumple con el ítem 4.7 <i>Alcanzando Resultados</i> (únicamente para la Norma COPC-2000® PSIC)</p>			

Ejemplo de Puntuación para Resultados (es decir, Ítems de la Categoría 4.0)

En el ejemplo que se presenta a continuación para 4.3 *Performance de los Servicios y los Ingresos*, que tiene 8 requisitos, se ilustra la situación del puntaje de un PSIC que Cumple totalmente en todos los Requisitos y que alcanza los objetivos para un 45% de las métricas, con al menos una métrica que demuestra una mejora sostenida. Este PSIC estaría alcanzando:

- Un puntaje global de 67% para el ítem, dado que el Enfoque cumple con todos los Requisitos del Ítem , más de un 25% pero menos que un 50% de las métricas están alcanzando los niveles objetivos (es decir, 45%) y se ha utilizado un enfoque sistemático para mejorar la performance de al menos una métrica clave.
- El puntaje global de 67% se aplica luego al valor del puntaje para el ítem 4.3. En el caso de la Norma COPC-2000® PSIC, $67\% * 150$ da como resultado 100,5 puntos para este Ítem. En el caso de la Norma COPC-2000 PSIC Gold, $67\% * 200$ da como resultado 134 puntos para este Ítem.

4.3 Performance del Servicio y los Ingresos	% Puntaje:	67%
	Niveles	Tendencias
Resultados	45%	Al menos 1
	Enfoque	
Requisitos	100%	
4.3.1 PCRCs y PCAs Listados - Métricas Listadas en el Anexo 1	Cumple	
4.3.2 PCRCs No Listados	Cumple	
4.3.3 PCAs No Listados	Cumple	
4.3.4 Métricas de Servicio o Ingresos del Cliente	Cumple	
4.3.5 100% de los Datos y Analizados Mensualmente	Cumple	
4.3.6 Los Datos se Deben Mantener	Cumple	
4.3.7 Objetivos - Declaración de la Dirección	Cumple	
4.3.8 Objetivos - Alta Performance	Cumple	

Puntaje Requerido para la Certificación COPC®

Para certificar, los PSICs deben alcanzar los siguientes niveles de puntaje:

- Norma COPC-2000® PSIC: 1.900 sobre los 2.000 puntos y 100% en Enfoque a través de las cuatro Categorías.
- Norma COPC-2000 PSIC Gold: 2.900 de los 3.000 puntos a lo largo de las cuatro Categorías, con un 100% en Enfoque en las Categorías 1.0 – 3.0 y un 100% en la Categoría 4.0.

Los usuarios de las Normas COPC® PSIC notarán diferentes ítems poseen niveles variables de Requisitos. Los ítems pueden evaluarse con diferentes niveles de detalle dependiendo del ítem. A los fines de evaluar el cumplimiento de Enfoque, Implementación y Resultados, se encuentra a su disposición una Herramienta de Puntuación de las Normas COPC® PSIC que explica claramente el nivel de detalle con que se debe asignar el puntaje de cada ítem en www.copc.com.

De cara al futuro: Dirección Estratégica de las Normas COPC® PSIC

En su reunión de Diciembre del 2002, el Comité de Normalización COPC® desarrolló la siguiente declaración de política estratégica para evolución continua de las Normas COPC® PSIC:

- **Las Normas COPC® PSIC cambiarán periódicamente para reflejar la evolución de la industria.** La industria de los centros de contacto con el cliente está evolucionando rápidamente y las Normas COPC® PSIC reflejarán este desarrollo y mantendrán sus status de constituir la definición global de “state of the art” en mejores prácticas y performance. Los cambios a las Normas COPC® PSIC serán anunciados por el Comité de Normalización COPC® al ser aprobados e incorporados.
- **Tipos de cambios:**
 - Cambios de mantenimiento: Incluyen interpretaciones y aclaraciones.
 - Cambios para reflejar las condiciones cambiantes y las necesidades de la industria. Estos cambios continuarán incrementando tanto el alcance (por ej., tasa de adopción) como el rigor (por ej., siendo un verdadero diferenciador operacional y financiero) de las Normas COPC® PSIC y las mantendrán como la definición global de “state of the art” de prácticas y métricas de performance.
- **Los requisitos se volverán más específicos con el tiempo.** A la par de la evolución de la industria, los usuarios pueden anticipar cambios en las Normas COPC® PSIC. Por ejemplo, originalmente la Norma COPC-2000® PSIC no requería métricas de eficiencia al nivel de los procesos porque éstas no estaban disponibles o no eran utilizadas en la industria. Cuando se introdujo *2.5 Performance de los Costos* y

Eficiencia, se requería una sola métrica de eficiencia para algunos PCRCs. Durante los últimos años, se refinaron los Requisitos del ítem hasta:

- Requerir tres métricas de eficiencia para Telefónico Entrante.
 - Requerir que la Utilización de RACs, AHT y Costo por Transacción sean las tres métricas requeridas.
 - Definir claramente el cálculo de Utilización de RACs.
 - Eliminar el requisito de hacer el seguimiento de Costo por Transacción e introducir criterios específicos para métricas que se pueden utilizar como la tercera métrica de eficiencia requerida.
 - Requerir cinco métricas de costos y eficiencia: Utilización de RACs, Occupancy, AHT, Productividad y Costo por Unidad en la Norma Gold.
- **La Norma COPC-2000 PSIC Gold se utilizará para introducir nuevos requisitos.** El Comité de Normalización COPC® utilizará la Norma COPC-2000 PSIC Gold para introducir y evaluar los nuevos requisitos e informar a la comunidad global de PSICs acerca de los enfoques y niveles de performance que definen a un PSIC de alta performance.

Asimismo, el Comité de Normalización COPC® se compromete a asegurar que tanto la versión PSIC como la versión para Organizaciones de Gestión de Proveedores (VMO) de la Familia de Normas COPC® continuarán estando alineadas.

1.0 Liderazgo y Planeamiento

El éxito a largo plazo de una organización depende de la capacidad de sus líderes para fijar la dirección y asegurar que las prácticas operacionales apoyan una performance efectiva. La Categoría 1.0 se focaliza en cómo el PSIC ejerce liderazgo apropiado y en cómo esto permite que el PSIC alcance sus objetivos

1.1 Declaración de la Dirección (60 puntos)

El PSIC debe tener una declaración de dirección global documentada (visión, misión o propósito) que clarifique su compromiso hacia clientes y usuarios finales.

1. La declaración de dirección del PSIC debe contener uno o más de los siguientes aspectos:
 - a) Satisfacción del cliente
 - b) Satisfacción del usuario final
 - c) Servicio
 - d) Calidad
 - e) Costos
2. El PSIC debe asegurarse que el comportamiento de gerentes y empleados se encuentre alineado con la declaración de la dirección.

1.2 Revisión del Modelo de Gestión (40 puntos)

El PSIC debe realizar una revisión abarcativa de su modelo de gestión al menos anualmente, y debe tomar acciones para solucionar deficiencias y desvíos identificados en esta revisión.

1. El modelo de gestión puede ser:
 - a) La Norma COPC-2000® PSIC
 - b) Otra norma internacional, nacional, o alguna específica de la industria, o
 - c) Un modelo de procesos y procedimientos desarrollado internamente.

2. Como mínimo, la revisión del modelo de gestión debe:
 - a) Ser llevada a cabo anualmente.
 - b) Evaluar la conformidad de todos los requisitos de la Norma COPC-2000® PSIC.
 - c) Presentar resultados que incluyan evidencias documentadas de “conformidad” y “no-conformidad” con la Norma COPC-2000® PSIC.
3. El PSIC debe implementar acciones correctivas para las áreas de “no-conformidad” que representen deficiencias y desvíos a la hora de alcanzar los requisitos de la Norma COPC-2000® PSIC.

2.0 Procesos

Una performance superior deriva de la capacidad del PSIC para proveer eficientemente a sus clientes y usuarios finales con productos y servicios que cubran sus expectativas. La *Categoría 2.0 Procesos* focaliza en los **Procesos Clave Relacionados con el Cliente (PCRCs)** y **Procesos Clave de Apoyo (PCAs)** que los PSICs usan para desarrollar y entregar sus productos y servicios y en la gestión de los resultados de la *Categoría 4.0 Performance*. También focaliza en los mecanismos que el PSIC usa para evaluar de manera cuantitativa, mantener y perfeccionar estos procesos con el fin de asegurar que sean efectivos y eficientes.

2.1 Implementación de Nuevos Productos, Servicios, Programas, Clientes y Requisitos¹ (60 puntos)

El PSIC debe implementar nuevos productos, servicios, programas, clientes y requisitos para cumplir eficientemente con los requisitos y objetivos de los clientes y los usuarios finales.

1. El enfoque debe:
 - a) Definir los requisitos y objetivos del cliente, nuevos y modificados.
 - b) Identificar los PCRCs y PCAs relevantes, así como todas las métricas relacionadas con los mismos que tanto el cliente como la Norma COPC-2000[®] PSIC requieren, así como los Puestos CRC y las habilidades mínimas asociadas a los mismos.
 - c) Garantizar que los procesos están diseñados para cumplir con los requisitos y objetivos del cliente.
 - d) Crear un cronograma para la implementación de los requisitos (por ejemplo, instalar infraestructuras, desarrollar software y vínculos de datos, contratar y capacitar personal).
 - e) Realizar de una auditoría en la primera etapa de implementación para asegurar que los procesos son correctamente controlados y para verificar que el nuevo producto, servicio o programa está cumpliendo con los requisitos del cliente y todos los requisitos pertinentes a la Norma COPC-2000[®] PSIC.

¹ Nota: Los requisitos pueden incluir requisitos nuevos o modificados del cliente o internos (PSICs).

2. El PSIC debe hacer el seguimiento de la puntualidad de la implementación y demostrar que se ha cumplido con los hitos fijados. Durante la implementación, el PSIC debe:
 - a) Hacer el seguimiento de la puntualidad de la instalación de los componentes del programa
 - i) Para los PSICs externos, la métrica de reporte apropiada es Puntualidad de entrega de los componentes *acordados* de los programas.
 - ii) Para los PSICs internos, la métrica de reporte apropiada es Puntualidad de entrega de los componentes *definidos* del programa.
 - b) Hacer el seguimiento de la performance real y comparar los resultados respecto de los objetivos de performance.
 - c) Tanto en el caso de los PSICs internos como de los externos, se deben identificar las causas controlables y no controlables cuando no se alcanzan los objetivos de performance. Se deben tomar acciones para corregir aquellas causas controlables.
 - d) Debe fijarse un objetivo de puntualidad, consistente con la declaración de la dirección.

2.2 Capacidad de los Procesos (100 puntos)

El PSIC debe asegurar que sus PCRCs estén definidos y operando de manera tal de alcanzar los objetivos de manera consistente.

1. Cada PCRC debe incluir procedimientos claros que tengan altas probabilidades de alcanzar:
 - a) Los requisitos del cliente, del usuario final y del PSIC y
 - b) Los objetivos o límites de especificación.
2. El PSIC debe poseer un enfoque que asegure que los procedimientos para cada PCRC se realizan:
 - a) De la forma en que se propusieron.
 - b) De una manera consistente a través de los diferentes turnos y equipos de trabajo (es decir, el PSIC debe minimizar la variación).
3. Cada PCRC debe someterse a una evaluación detallada de punta a punta al menos anualmente.
4. Los PCRCs que exhiben grandes variaciones de performance se deben evaluar y corregir utilizando el proceso de mejora sostenida descrito en 2.3 *Acciones Correctivas y Mejora Sostenida*.

2.3 Acciones Correctivas y Mejora Sostenida (80 puntos)

El PSIC debe utilizar un enfoque estructurado para identificar y resolver las causas raíz de la baja performance para aquellas métricas de la Categoría 4.0 Performance que no alcanzan consistentemente los requisitos y objetivos.

1. El PSIC debe utilizar un enfoque estructurado de resolución de problemas para la mejora de procesos que:
 - a) Defina el problema.
 - b) Analice los datos para determinar las causas.
 - c) Desarrolle e implemente soluciones.
 - d) Monitoree y evalúe los resultados.
2. El PSIC debe ser capaz de demostrar que la performance ha mejorado como resultado de sus esfuerzos por mejorar los procesos. El PSIC debe contar con un mínimo de tres ejemplos de mejora de performance utilizando la metodología de mejora de procesos si el PSIC no está alcanzando los niveles objetivo de performance para el 75% o más de sus métricas requeridas de Servicio, Calidad, Ingresos, Costos, Satisfacción del Cliente y Satisfacción del Usuario Final (*4.7 Alcanzando Resultados*).

2.4 Monitoreo de Transacciones (100 puntos)

El PSIC debe contar con un enfoque para el monitoreo de transacciones diseñado para alcanzar los requisitos y objetivos del PSIC, del cliente y del usuario final.

Este enfoque debe focalizar en dos niveles:

(1) al nivel del proceso a los fines de identificar y corregir problemas al nivel del programa que atraviesan múltiples RACs, y

(2) al nivel del RAC, para evaluar y mejorar la performance de RACs individualmente.

1. El enfoque de monitoreo del PSIC tanto al nivel del programa como al nivel del RAC debe asegurar que:
 - a) Se monitorean todos los tipos de transacciones del usuario final (por ejemplo: llamadas, faxes, correo, e-mail, Internet, etc.)
 - b) Se lleva a cabo tanto el monitoreo al lado como el remoto de forma continua. Las aplicaciones de captura por imagen y de grabación de voz no pueden ser sustituidas por el monitoreo al lado.
 - c) La metodología utilizada para seleccionar la muestra de transacciones a ser monitoreada no es engañosa.
 - d) Toda la información ofrecida y recibida por los RACs (por ejemplo: información que los RACs ingresan en los sistemas de información) se incluye en el monitoreo.
 - e) Se monitorea y gestiona la Precisión Error Crítico para el Usuario Final y la Precisión Error Crítico para el Negocio. Se debe gestionar y hacer coaching de la Precisión Error No Crítico. Se debe monitorear y evaluar a la Precisión Error Crítico para el Usuario Final y a la Precisión Error Crítico para el Negocio como componentes diferentes. La Precisión Error No Crítico (definida en el Glosario COPC®) y otros atributos (por ej., profesionalismo, etc.) se pueden evaluar por separado o como un componente combinado. Por ejemplo: la Precisión Error Crítico para el Usuario Final y la Precisión Error Crítico para el Negocio son dos componentes diferentes, Profesionalismo es un tercer componente.
 - f) Debe existir un claro umbral de performance, por ejemplo pasa/no pasa, que debe, como mínimo, basarse en el puntaje de Precisión Error Crítico para el Usuario Final y Precisión Error Crítico para el Negocio. Un RAC no puede aprobar el monitoreo si comete Errores Críticos.
 - g) Se capacita al personal que realiza el monitoreo y se lo calibra trimestralmente utilizando un enfoque cuantitativo que mide la calibración a nivel del atributo en comparación con un referente o indicador estándar. La calibración debe asegurar ambos:

- i) Puntajes de referencia o indicadores que reflejen lo experimentado por el usuario final (es decir, los puntajes otorgados por los monitores en Precisión Error Crítico para el Usuario Final no deben ser significativamente diferentes de aquellos recibidos en 4.2 Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final y aquellos brindados por el cliente).
 - ii) Consistencia en la evaluación entre los diferentes monitores.
- 2. El PSIC debe analizar los resultados de monitoreo y tomar acciones al nivel del programa.
 - a) El PSIC debe establecer una frecuencia de monitoreo en base a la comprensión de las implicaciones estadísticas de su tamaño de muestra.
 - b) El PSIC debe identificar problemas al nivel del programa que impacten a la performance.
 - c) Se deben tomar acciones al nivel del programa a los fines de mejorar la performance.
- 3. El PSIC debe analizar los resultados de monitoreo y tomar acciones al nivel del RAC individual.
 - a) Se debe monitorear a cada RAC de forma continua al menos mensualmente.
 - b) Se debe monitorear al menos una vez por semana a los nuevos RACs durante por lo menos su primer mes en el puesto.
 - c) Debe haber un plan para la comunicación a los RACs de los hallazgos de todas las transacciones monitoreadas, incluyendo feedback tanto positivo como negativo. El plan debe especificar los cronogramas y la forma de suministración de este feedback.
 - d) Los RACs que aprueban el monitoreo de transacciones deben recibir los resultados de todos sus monitoreos y deben ser asistidos por un coach individualmente (one-on-one) en al menos una muestra de transacciones que alcance el objetivo.
 - e) Los RACs que no pasan el monitoreo de transacciones deben:
 - i) Ser asistidos por un coach individualmente (one-on-one) en todas las transacciones que no alcancen el objetivo.
 - ii) Ser monitoreados más frecuentemente a los fines de determinar si la desaprobación es un caso aislado o sintomático de baja performance.
 - f) Para aquellos RACs que repetidamente desaprueban los monitoreos de transacciones, se deben implementar acciones correctivas. El enfoque del PSIC para la toma de acciones correctivas debe contar con la opción de remoción de RACs que repetidamente cometen errores críticos en el manejo de transacciones con el usuario final, hasta que se tome una acción correctiva efectiva.

2.5 Pronósticos, Planificación y Programación del Personal (100 puntos)

El PSIC debe pronosticar y programar los requisitos de planificación del personal de manera de cumplir con las demandas de volumen de transacciones.

1. **Desarrollo de Pronósticos:** El PSIC debe comprender su volumen histórico, AHT o tiempo de manejo de transacciones y reductores y debe pronosticar el volumen futuro para cada tipo de transacción (por ej. llamadas, correo electrónico, Internet, fax, correo) con la frecuencia que sea apropiada basándose en el modelo utilizado para establecer los requisitos de demanda (2.5.2).
 - a) La Precisión de Pronósticos del volumen de transacciones debe medirse y gestionarse utilizando *RUICA* (ver 2.6 *RUICA*) para dos pronósticos:
 - i) Pronóstico de Planificación: Debe tomar en cuenta del tiempo de defasaje operacional tanto para contratación como para capacitación. Como mínimo, la precisión del pronóstico de planificación debe calcularse semanalmente.
 - ii) Pronóstico de Programación: Debe tomar en cuenta del tiempo de defasaje operacional para programación (es decir, con cuánto tiempo de anticipación se establecen las programaciones). Como mínimo, la precisión de los pronósticos de programación debe calcularse diariamente.
2. **Requisitos de Demanda:** El PSIC debe utilizar dos modelos cuantitativos.
 - a) Un modelo cuantitativo debe utilizarse para determinar la cantidad (número) de personal requerido (frecuentemente denominado modelo de plan de capacidad).
 - b) El otro modelo cuantitativo debe utilizarse para crear programaciones para el personal requerido (usualmente denominado modelo de programación de gestión del work force [WFM]).
 - c) Ambos modelos deben incorporar pronósticos de 2.5.1 para:
 - i) Tiempo Promedio de Manejo (AHT) o Tiempo de Manejo de Transacción.
 - ii) Volumen
 - iii) Reductores
 - iv) Objetivo de nivel de servicio o Duración de Ciclo
3. **Programación:**
 - a) Se deben establecer e implementar pronósticos que minimicen la variación entre los requisitos de demanda (de 2.5.2) y la capacidad de dotación para los siguientes intervalos:
 - i) Teléfono y chat: intervalos de 30 minutos.
 - ii) No telefónico: Intervalos apropiados para el objetivo de duración de ciclo.

- b) El enfoque de programación del PSIC debe describir claramente las “reglas” para minimizar el sobre-dimensionamiento o el sub-dimensionamiento al nivel de los intervalos. Estas reglas deben ser consistentes con la declaración de la dirección del PSIC e implementarse según diseño.
 - c) Periódicamente, el PSIC debe (al menos semestralmente):
 - i) Evaluar sus reglas de programación y sus prácticas de trabajo para identificar aquellas reglas/prácticas que están limitando su capacidad de planificar la dotación de acuerdo a los requisitos de demanda pronosticados.
 - ii) Cambiar sus reglas de programación y sus prácticas de trabajo con el fin de minimizar la variación entre los requisitos de demanda pronosticados y la capacidad de dotación.
 - d) Las programaciones resultantes deben implementarse según diseño.
- 4. Gestión en Tiempo Real – *El PSIC debe utilizar un enfoque estructurado para:***
- a) El planeamiento de la programación y planificación del personal para el corto plazo (por ej., día y/o semana corriente) cuando el plan para el día y/o semana corriente es inconsistente con los inputs utilizados para crear la programación original (cerrada) (por ej., si se estima que el ausentismo, AHT, capacitación o volumen será más alto que el originalmente pronosticado.).
 - b) Tomar acciones durante el día cuando la performance real es significativamente diferente de los supuestos utilizados para crear el pronóstico y/o la programación (por ej., los volúmenes de transacciones o el AHT [Demanda] se encuentran significativamente por encima o por debajo de los niveles pronosticados are).
 - c) La toma de acciones cuando se presentan condiciones anormales (por ej., disminución de la disponibilidad/lentitud o fuera de servicio de las telecomunicaciones o sistemas).
 - d) La medición y gestión de la Adhesión (Oferta) a nivel del intervalo.
- 5. Gestión del IVR:** El PSIC debe utilizar un enfoque estructurado para asegurar que el IVR funcione como debiera (por ej., las llamadas se distribuyen correctamente, los clientes entienden las opciones para poder elegir correctamente, etc.)

2.6 RUICA (80 puntos)

El PSIC debe garantizar que todos los datos requeridos de la Categoría 4.0 Performance cumplen con RUICA.

El PSIC debe recabar, analizar y utilizar datos de performance que le permitan alcanzar sus objetivos de satisfacción del usuario final, satisfacción del cliente, servicio, calidad, costos, así como los objetivos de performance de sus empleados. En todas las métricas de performance requeridas de la Categoría 4.0 Performance, el PSIC debe garantizar que:

1. Los datos sean **R**ecolectados.
2. Los datos sean **U**sables: en particular, los objetivos deben estar claramente identificados y se deben proveer suficientes datos para percibir la tendencia. Los objetivos deben establecerse respecto de benchmarks de alta performance donde sea apropiado.
3. El proceso de recolección de datos asegura su **I**ntegridad. Todos los datos deben ser:
 - a) *Significativos*: reflejan lo que el requisito realmente intenta medir.
 - b) *Objetivos*: las metodologías utilizadas para recolectar los datos son imparciales.
 - c) *Precisos*: numéricamente correctos y no engañosos.
 - d) *Representativos*: reflejan la población subyacente.
4. El personal apropiado es **C**onocedor de los datos. Esto incluye el requisito de que el personal apropiado del PSIC comprenda la validez estadística de las métricas que utilizan que se encuentran basadas en muestras (por ejemplo: precisión Error Crítico, satisfacción del cliente y del usuario final, etc.). Dentro de este entendimiento se debe incluir el conocimiento de la precisión (intervalo de confianza) de los resultados de performance muestreados.
5. Los datos llevan a tomar **A**cciones si los resultados caen por debajo de los objetivos. El PSIC debe poder demostrar que la performance ha mejorado como resultado de sus Acciones.

2.7 Privacidad del Usuario Final (40 puntos)

El PSIC debe proteger los datos e información sensibles y propietarios del usuario final.

1. El PSIC debe tener una política de privacidad documentada que considere todos los requisitos legales y defina cómo se protegerá la privacidad del usuario final. Los PSICs externos deben incluir en esta política aquellos datos e información del usuario final que los clientes consideren sensibles y propietarios.
2. El PSIC debe documentar sus procedimientos para la protección de la privacidad del usuario final.
3. El PSIC debe verificar que estos procedimientos se implementen según diseño y sean efectivos a la hora de proteger la privacidad del usuario final.
4. Cualquier violación a esta política de privacidad debe considerarse un error crítico.

2.8 Disponibilidad y Actualización de la Información y los Datos (40 puntos)

El PSIC debe hacer que la información y los datos relevantes y actualizados sean accesibles a todo el personal que los necesita con el fin de realizar sus tareas de manera efectiva.

1. Los procesos utilizados por el PSIC para gestionar los datos y la información deben incluir mecanismos para:
 - a) Suministrar datos e información relevantes a todo el personal correspondiente.
 - b) Realizar modificaciones (ya sean requeridos por el cliente o el usuario final o generados internamente) a los datos y a la información.
 - c) Comunicar estos cambios a todo el personal que corresponda de manera puntual, y verificar que éste comprende y utiliza los nuevos datos e información.
 - d) Prevenir revisiones no autorizadas.
 - e) Eliminar toda la información y datos que sean obsoletos.

3.0 Recursos Humanos

Alcanzar los objetivos de performance y mejorar los niveles de performance requiere de una fuerza de trabajo apropiadamente capacitada, instruida y motivada. La Categoría 3.0 requiere que los PSICs tengan enfoques de gestión de recursos humanos que permitan a todo el personal brindar productos y servicios de calidad en forma efectiva y eficiente.

3.1 Definición del Puesto de Trabajo, Reclutamiento y Contrataciones (70 puntos)

El PSIC debe poseer, por escrito, claras definiciones de las habilidades mínimas y conocimientos requeridos para cada Puesto Clave Relacionado con el Cliente (Puesto CRC)². El PSIC debe tomar personal que tenga altas probabilidades de desempeñar exitosamente sus Puestos CRC.

1. Para cada Puesto CRC, el PSIC debe demostrar que las habilidades mínimas y los conocimientos requeridos son los apropiados para el puesto y que cubren todas las habilidades y los conocimientos requeridos para desempeñarse en el mismo, no solamente aquellos requeridos para ser contratado para la posición.
 - a) Las habilidades mínimas para RACs telefónicos deben incluir (aunque sin limitarse a):
 - i) Capacidad para utilizar el sistema telefónico
 - ii) Capacidad para utilizar el sistema informático del escritorio
 - iii) Habilidades de Típo
 - iv) Habilidades de Servicio al Cliente
 - v) Conocimiento del producto
 - vi) Conocimiento de procedimientos
 - b) Las habilidades mínimas para RACs que procesan e-mail y correspondencia escrita deben incluir (sin limitarse a) habilidades de redacción.
 - c) Las habilidades mínimas para supervisores deben incluir (pero no limitarse a) conocimiento de los requisitos del cliente y del usuario final.

² Los Puestos CRC incluyen a aquellas posiciones que prestan capacitación a RACs y a las posiciones que realizan monitoreo de transacciones.

2. Las habilidades mínimas y conocimientos requeridos para desempeñarse en el puesto deben ser verificables (ver 3.3 *Verificación de Habilidades y Conocimientos*).
3. El PSIC debe establecer una lista de requisitos mínimos de contratación de las personas a ser contratadas para cada Puesto CRC.
4. Los enfoques de reclutamiento y contratación del PSIC deben identificar y reclutar exitosamente personas con estos requisitos mínimos.
5. Aquellos reclutados con estos requisitos mínimos de contratación deben tener una alta probabilidad de desempeñar exitosamente sus Puestos CRC.

3.2 Capacitación y Desarrollo (70 puntos)

El PSIC debe proveer la capacitación y desarrollo requeridos para todo el personal que se desempeña en Puestos CRC³ para adquirir y mantener las habilidades y los conocimientos requeridos para sus posiciones.

1. Para todo el personal en todos los Puestos CRC, se debe brindar capacitación para todas las habilidades mínimas y los conocimientos requeridos para los Puestos CRC (ver 3.1 *Definición del Puesto de Trabajo, Reclutamiento y Contrataciones*), a menos que el personal sea contratado con esas habilidades y conocimientos mínimos.
2. El PSIC debe definir formalmente un enfoque para la capacitación y desarrollo para todos los Puestos CRC. El enfoque del PSIC debe:
 - a) Identificar el marco o la metodología (ej.: aula, en cola, en el puesto de trabajo [OJT], o en base a computadora).
 - b) Enumerar las habilidades específicas y conocimientos requeridos para cada habilidad mínima. Por ejemplo, si la habilidad mínima es “cómo usar el sistema de la computadora”, las habilidades específicas y conocimientos incluirían una lista de todos los programas, informaciones y datos que un RAC necesitaría para acceder al sistema de la computadora.
 - c) Identificar al personal autorizado a proveer la capacitación.
 - d) Definir un resultado deseado o requerido que pueda ser verificado (ver 3.3 *Verificación de Habilidades y Conocimientos*).
3. Deben existir re-capacitaciones formales para el personal existente si cambian los requisitos de habilidades y conocimientos.
4. El PSIC debe desarrollar un claro criterio de toma de decisiones a fines de determinar en qué punto se requiere de una capacitación y/o verificación formales. El PSIC debe identificar los tipos de cambios que requieren una capacitación formal.

³ Los Puestos CRC incluyen a aquellas posiciones que prestan capacitación a RACs y a las posiciones que realizan monitoreo de transacciones.

3.3 Verificación de Habilidades y Conocimientos (80 puntos)

El PSIC debe verificar que todo el personal (incluyendo personal indefinido y personal temporario) que se desempeña en Puestos CRC⁴, posee todas las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto.

1. Para todo el personal en todos los Puestos CRC (incluyendo personal existente) todas las habilidades mínimas y conocimientos definidos en 3.1 *Definición del Puesto de Trabajo, Reclutamiento y Contrataciones* deben ser verificados previamente a la autorización al personal para realizar el trabajo.
2. El proceso de verificación de habilidades de todo el personal que desempeña Puestos CRC, debe incluir:
 - a) Umbrales objetivos de performance relacionados con los requisitos mínimos para el puesto (incluyendo todas las habilidades y conocimientos mínimos).
 - b) El personal que pasa los umbrales mínimos de performance, debe ser capaz de desempeñarse satisfactoriamente en el puesto (por ej., aprobar el monitoreo de transacciones).
 - c) Documentación (ej.: exámenes, resultados, fechas) que pueda ser auditada.
 - d) Planes de acción para el personal que falla en demostrar las habilidades y los conocimientos requeridos.
 - e) El personal indefinido y temporario que se desempeña en roles similares debe ser verificado de la misma manera.
 - f) Re-verificaciones anuales de habilidades y conocimientos.
 - g) Re-verificaciones de habilidades y conocimientos en función de cambios en programas, procedimientos, sistemas, etc.
 - h) El PSIC debe desarrollar un claro criterio de toma de decisiones a fines de determinar en qué punto en qué punto se requiere de una capacitación y/o verificación formales. El PSIC debe identificar los tipos de cambios que requieren una verificación de habilidades y conocimientos.
3. Si el proceso de verificación requiere de un método de observación múltiple con visado, se requiere de lo siguiente:
 - a) Verificación Inicial: Se deben hacer al menos dos observaciones en dos momentos diferentes, realizadas por un líder, supervisor, gerente o capacitador.
 - b) Re-verificación Anual: Se debe hacer al menos una observación, llevada a cabo por un líder, supervisor, gerente o capacitador.

⁴ Los Puestos CRC incluyen a aquellas posiciones que prestan capacitación a RACs y a las posiciones que realizan monitoreo de transacciones.

3.4 Gestión de Desempeño del Personal (40 puntos)

El enfoque del PSIC para evaluar la performance individual de los RACs debe apoyar y no debe tener intereses cruzados con la Declaración de la Dirección del PSIC y los objetivos de performance del negocio

1. El PSIC debe revisar cada performance individual respecto de los objetivos e identificar áreas para mejora al menos anualmente, tanto para el personal indefinido como para el temporario en Puestos RAC con fecha de finalización mayor a un año.
2. Las evaluaciones deben considerar y ser consistentes con los resultados de la verificación de habilidades y conocimientos (*ítem 3.3*) y del monitoreo de transacciones (*ítem 2.4*).
3. Las evaluaciones deben apoyar y no trabajar con intereses cruzados con la Declaración de la Dirección del PSIC y los objetivos de performance del negocio.

3.5 Gestión del Feedback del Personal (40 puntos)

El PSIC debe utilizar un enfoque estructurado para solicitar feedback a su personal de manera proactiva, para luego evaluarlo y tomar las acciones apropiadas que surjan a partir del feedback obtenido por parte de los RACs y Supervisores.

1. El enfoque debe incluir la solicitud proactiva de feedback de RACs y Supervisores al menos trimestralmente, abarcando un alto rango de temas, incluyendo:
 - a) Oportunidades y recomendaciones para la mejora de procesos.
 - b) Los atributos (conductores) de la rotación del personal, ausentismo, y satisfacción y la performance actual del PSIC en relación con cada uno de estos conductores.
2. El PSIC debe evaluar, consolidar y analizar el feedback recibido por parte del personal.
3. Se deben desarrollar planes de acciones correctivas efectivos para encarar el feedback recibido que posea el impacto potencial más alto en el negocio.
4. El PSIC debe asegurar que los planes de acciones correctivas encaran de manera efectiva las oportunidades y desvíos.

4.0 Performance

El objetivo de la Norma COPC-2000® PSIC es ayudar a los PSICs a alcanzar altos niveles de satisfacción de clientes y usuarios finales, performance de productos y servicios y eficiencia e incrementar estos niveles de manera sostenida. Los enfoques descritos en 2.2 *Capacidad de los Procesos* y 2.3 *Acciones Correctivas y Mejora Sostenida* se usan para conducir la mejora en las métricas de la *Categoría 4.0 Performance*. Todas las métricas de la *Categoría 4.0* deben cumplir con los requisitos de Niveles y Tendencias.

4.1 Satisfacción e Insatisfacción del Cliente (100 puntos)

El PSIC debe medir y gestionar la satisfacción e insatisfacción del cliente.

Satisfacción del Cliente

1. El PSIC debe cuantificar a nivel del programa, a través de los distintos programas para un cliente, y a nivel de la entidad a través de diferentes clientes:
 - a) Satisfacción global
 - b) Satisfacción por atributos específicos (ej.: velocidad de respuesta, precisión, puntualidad de reportes).
2. La satisfacción debe medirse y analizarse al menos anualmente.
3. Los objetivos deben ser consistentes con la declaración de la dirección del PSIC, y deben ser consistentes con los resultados alcanzados por organizaciones de alta performance. Los datos comparativos se deben actualizar al menos cada dos años.
4. Los datos deben recolectarse de cada uno de los clientes que en forma conjunta representan al menos el 80 % del volumen de transacciones o de los ingresos del PSIC. Se debe incluir además una muestra representativa de los clientes que representan el 20 % restante del volumen o ingresos.
5. Este requisito puede exceptuarse si el PSIC ha llevado a cabo todo esfuerzo (incluyendo encuestas, llamadas, reuniones, etc.) para obtener datos de satisfacción del cliente y éste se niega a responder la encuesta. En este caso, el PSIC debe demostrar que los datos obtenidos de otros clientes es suficiente para gestionar el negocio.

Insatisfacción del Cliente

6. Una queja del cliente se define, de manera abarcativa, como todo comentario negativo (recibido en persona o por teléfono, correo, fax, e-mail, etc.) respecto de cualquier aspecto de los productos, servicios, personal o agentes del PSIC.
7. El PSIC debe gestionar las quejas y otros indicadores clave de insatisfacción del cliente.
 - a) El PSIC debe recabar datos de insatisfacción del cliente del 100% de los clientes y programas.
 - b) El PSIC debe tomar acciones sobre todas las quejas del cliente.
 - i) Debe existir un proceso para responder a cada una de las quejas del cliente.
 - ii) Este proceso debe incluir el seguimiento de la métrica de “Puntualidad de Respuesta” o bien de la métrica de “Puntualidad de Resolución”.

4.2 Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final (200 puntos)

El PSIC debe medir y gestionar la satisfacción e insatisfacción del usuario final.

1. El PSIC debe identificar, evaluar cuantitativamente y comprender la relativa importancia de cada uno de los atributos (por ejemplo, velocidad de respuesta o precisión) que conducen la satisfacción e insatisfacción del usuario final⁵.
2. El PSIC debe cuantificar, al nivel del programa, a través de los múltiples programas para un cliente; y al nivel de la entidad a través de los clientes:
 - a) Satisfacción e insatisfacción global del usuario final.
 - b) Satisfacción e insatisfacción del usuario final con cada uno de los atributos que conducen la satisfacción e insatisfacción del usuario final. Si se utiliza un IVR, se debe incluir satisfacción con el IVR como un atributo.
3. La satisfacción e insatisfacción del usuario final debe medirse y analizarse al menos cada seis meses.
4. Los objetivos para la satisfacción e insatisfacción del usuario final se deben establecer de forma que sean consistentes con la declaración de la dirección del PSIC, utilizando datos comparativos que sean representativos de organizaciones de alta performance. Los datos comparativos deben actualizarse al menos cada dos años.

⁵ La insatisfacción del usuario final se debe evaluar utilizando un instrumento de encuesta de satisfacción. Además, se pueden incluir otras formas de insatisfacción del usuario final (como ser quejas y devoluciones) en esta evaluación.

5. Las muestras deben ser representativas
6. Los datos deben obtenerse del 80 % de los programas, clientes, o usuarios finales del PSIC, definidos en función de volumen de transacciones o de ingresos.
7. Las muestras deben incluir todos los tipos de transacciones con los usuarios finales que el PSIC ejecuta, en una proporción que guarde relación con los volúmenes del PSIC, según lo definido por el volumen de transacciones o ingresos manejados por el PSIC.
8. Este requisito de recolección de datos de satisfacción e insatisfacción del usuario final puede exceptuarse si un cliente se niega a permitir que el PSIC contacte a sus usuarios finales y no le suministra lo provee de dicha información de forma que esté en conformidad con los requisitos de la Norma COPC-2000® PSIC. En este caso, el PSIC debe:
 - a) Demostrar que se ha esforzado todo lo posible por obtener datos de satisfacción del usuario final. Estos esfuerzos deben llevarse a cabo de manera continua y al menos anualmente.
 - b) Asegurar uno de los siguientes:
 - i) Los datos se obtienen a partir de la mayoría de los programas del PSIC, definidos en función de volumen de transacciones o de ingresos, *ó*
 - ii) El PSIC posee un sistema efectivo de gestión de quejas. “Efectivo” se define como:
 - (1) Las quejas se definen en términos generales como todo comentario negativo (recibido personalmente o por teléfono, correo, fax, e-mail, etc.) sobre cualquier aspecto de los productos, servicios, personal o agentes tanto del PSIC como de los clientes.
 - (2) El PSIC debe medir y gestionar las quejas de los usuarios finales al nivel del programa, a través de los distintos programas para clientes, y a nivel de la entidad a través de los diferentes clientes.
 - (3) Las quejas del usuario final deben:
 - (a) Recabarse de forma continua
 - (b) Clasificarse y registrarse por causa o síntoma.
 - (c) Analizarse trimestralmente.
 - (4) El PSIC debe ser capaz de demostrar que su enfoque da como resultado una recolección de quejas del 80% de los programas, clientes o usuarios finales del PSIC definidos en función del volumen de transacciones o ingresos; y que incluye una muestra representativa de las quejas si se utiliza un enfoque de muestreo.
 - (5) Se deben tomar acciones sobre las quejas de los usuarios finales que son controlables por el PSIC.

4.3 Performance del Servicio y los Ingresos (150 puntos)

El PSIC debe medir la performance del servicio y los ingresos de cada Proceso Clave Relacionado con el Cliente (PCRC) y de cada Proceso Clave de Apoyo (PCA) desarrollado por el PSIC o un Proveedor Clave. El objetivo de hacerlo es tanto alcanzar altos niveles de performance como mejorar la performance en los casos en los que los niveles alcanzados se encuentran por debajo de los objetivos.

1. Para cada PCRC y cada PCA del Anexo 1 que el PSIC o un Proveedor Clave desarrolla, el PSIC debe usar todas las métricas de servicio e ingresos correspondientes listadas en el Anexo 1.
2. Para cada PCRC que el PSIC o un Proveedor Clave desarrolle y *no estuviera listado* en el Anexo 1, el PSIC debe usar métricas de puntualidad y pendientes y, según sea apropiado, métricas de rendimiento.
3. Para cada PCA que el PSIC o un Proveedor Clave desarrolle y *no estuviera listado* en el Anexo 1, el PSIC debe usar, “apropiadamente”, métricas de puntualidad y pendientes.
4. El PSIC debe usar *todas* las métricas de servicio e ingresos requeridas por los clientes que no estén incluidas en el Anexo 1.
5. La información se debe recabar del 100% de los datos; el muestreo no está permitido. Esta información se debe analizar al menos mensualmente.
6. Los datos se deben mantener continuamente para todas las métricas de servicio e ingresos. Se requiere un mínimo de tres meses sucesivos de datos para cada métrica de servicio e ingresos de PCRCs recientemente implementada y cada métrica de servicio de PCAs recientemente implementada.
7. El PSIC debe establecer objetivos para cada métrica de servicio e ingresos que sean consistentes con la declaración de la dirección del PSIC.
8. El PSIC debe establecer objetivos para cada métrica de servicio que estén basados en organizaciones de alta performance. El PSIC debe recabar datos comparativos representativos de los resultados alcanzados por organizaciones de alta performance para las métricas de servicio al menos cada dos años. Estos datos no deben ser necesariamente a nivel de PCRC, pueden ser más genéricos y provenir de otras industrias (por ej.: manufactureras).

4.4 Performance de la Calidad (150 puntos)

El PSIC debe medir la performance de la calidad de cada Proceso Clave Relacionado con el Cliente (PCRC) y de cada Proceso Clave de Apoyo (PCA) desarrollado por el PSIC o un Proveedor Clave. El objetivo de hacerlo es tanto alcanzar altos niveles de performance como mejorar la performance en los casos en los que los niveles alcanzados se encuentran por debajo de los objetivos.

1. Para cada PCRC y cada PCA del Anexo 1 que el PSIC o un Proveedor Clave desarrolla, el PSIC debe usar todas las métricas de calidad correspondientes listadas en el mismo Anexo.
2. Para cada PCRC que el PSIC o un Proveedor Clave desarrolle y *no estuviera listado* en el Anexo 1, el PSIC debe usar métricas de precisión.
3. Para cada PCA que el PSIC o un Proveedor Clave desarrolle y *no estuviera listado* en el Anexo 1, el PSIC debe usar, de manera apropiada, métricas de precisión.
4. El PSIC debe usar *todas* las métricas de calidad requeridas por los clientes que no estén incluidas en el Anexo 1.
5. Estos datos se deben analizar al menos mensualmente.
6. Los datos se deben mantener continuamente para todas las métricas de calidad. Se requiere un mínimo de tres meses sucesivos de datos para cada métrica de calidad de PCRCs recientemente implementada.
7. El PSIC debe establecer objetivos para cada métrica de calidad que sean consistentes con la declaración de la dirección del PSIC.
8. El PSIC debe establecer objetivos para cada métrica de calidad que estén basados en organizaciones de alta performance. El PSIC debe recabar datos comparativos representativos de los resultados alcanzados por organizaciones de alta performance para métricas de calidad al menos cada dos años. Estos datos no deben ser necesariamente a nivel de PCRC, pueden ser más genéricos y provenir de otras industrias (por ej.: manufactureras).

4.5 Performance de los Costos y Eficiencia (150 puntos)

El PSIC debe medir y gestionar la eficiencia al nivel de sus procesos.

1. El PSIC debe demostrar que comprende los ahorros en costos alcanzados a partir de las ganancias realizadas en eficiencia.
2. Las métricas de eficiencia utilizadas por el PSIC deben incluir unidades de entrada comparadas con unidades de salida.
3. Para cada PCRC del Anexo 1 que el PSIC ejecuta, el PSIC debe utilizar todas las métricas de eficiencia listadas en el Anexo 1.
4. Para cada PCRC *no listado* en el Anexo 1 que el PSIC ejecuta, el PSIC debe utilizar una métrica de eficiencia.
5. El PSIC debe utilizar *todas* las métricas de eficiencia requeridas por los clientes que no estén incluidas en el Anexo 1.
6. Se debe recabar el 100% de los datos de eficiencia; no se permite muestreo. Esta información debe analizarse al menos mensualmente.
7. Los datos se deben mantener continuamente para todas las métricas de costos y eficiencia. Se requiere un mínimo de tres meses sucesivos de datos para cada métrica de costos y eficiencia en un PCRC recientemente implementado.
8. El PSIC puede combinar el seguimiento de las métricas de eficiencia para varios PCRCs si el PSIC utiliza personal “mezclado” (por ej.: personal que maneja un mix de llamadas, transacciones electrónicas y no electrónicas) para procesar transacciones.
9. Se deben fijar objetivos para cada métrica de costos y eficiencia que deben ser consistentes con la declaración de la dirección del PSIC.

4.6 Rotación y Ausentismo del Personal (100 puntos)

El PSIC debe medir y gestionar la rotación del personal para los RACs y Supervisores y el ausentismo para el personal que se desempeña en Puestos RAC.

1. La medición del PSIC de la rotación del personal debe:
 - a) Medirse por categoría del personal (por ej.: por tipo de puesto, Supervisores, RACs, etc.) para RACs y Supervisores, a nivel de la entidad y a nivel del programa, y debe analizarse al menos trimestralmente. Los RACs que se trasladan de un programa a otro dentro de la entidad son considerados rotación al nivel del programa (no al nivel de la entidad) si sus posiciones son “suplantadas”.
 - b) Reportarse como un porcentaje anualizado.
 - c) Incluir tanto las desvinculaciones voluntarias como las involuntarias.
 - d) En posiciones temporarias, definirse como desvinculaciones voluntarias o involuntarias antes de la fecha definida para la finalización de la posición.
 - e) Hacer el seguimiento independientemente de que la posición sea ocupada por un empleado del PSIC o de una firma de contratación de personal.
2. La medición del PSIC de ausentismo del personal (ausencias no programadas al turno) debe:
 - a) Medirse a nivel de la entidad y a nivel del programa y debe analizarse al menos trimestralmente.
 - b) Hacer el seguimiento de ausencias para RACs (los centros de fulfillment deben hacer el seguimiento de ausencias de ensambladores, personal de selección, empaque y envío, manipuladores de materiales), pero no para líderes, supervisores u otros puestos CRC.
 - c) Medirse tanto si el personal es empleado por el PSIC como por una firma de contratación de personal. El PSIC es responsable de comprender las estadísticas seguidas por su firma de contratación de personal.
3. El PSIC debe comprender los costos de la rotación y el ausentismo y el impacto de cada uno de éstos en el servicio, la calidad y la satisfacción del usuario final. El PSIC debe establecer objetivos para rotación y ausentismo en base a una comprensión de estas implicaciones, otros objetivos del negocio (por ej., usualmente las transferencias internas son deseables o quizás un centro que está siendo eliminado puede experimentar una tasa de abandono más alta de la usual) y condiciones laborales. Si se utilizan datos comparativos para establecer los objetivos, estos datos se deben actualizar al menos cada dos años.
4. Los PSICs deben usar también *todas* las métricas de rotación y ausentismo requeridas por los clientes.

4.7 Alcanzando Resultados (150 puntos)

El PSIC debe alcanzar los objetivos de nivel de performance y mostrar una tendencia sostenida de mejora en la mayoría de sus métricas de Servicio, Calidad, Ingresos, Costos y Satisfacción del Cliente y del Usuario Final.

1. Las métricas de Servicio, Calidad, Ingresos, Costos y Satisfacción del Cliente y del Usuario Final incluidas en este cálculo incluyen a aquellas métricas requeridas en los Ítems 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5 más todas las métricas requeridas por el cliente. Las métricas de Procesos Clave de Apoyo (PCAs) no se incluyen en este cálculo.
2. El PSIC debe:
 - a) Alcanzar o exceder los objetivos de nivel de performance para un mínimo del 50% de estas métricas de performance, y
 - b) Alcanzar o exceder los niveles de performance o mostrar una tendencia sostenida de mejora en un total del 75% de estas métricas de performance.
3. “Alcanzar los objetivos de nivel de performance” se define como alcanzar los objetivos de nivel de performance en al menos tres cuartos (3/4) de los períodos de tiempo para cada métrica.
 - a) Para certificaciones iniciales, “alcanzar los objetivos de nivel de performance” será calculado basándose, como mínimo, en 6 meses consecutivos de datos para un mínimo del 90% de las métricas requeridas de performance. Sin embargo, sólo se requieren tres meses consecutivos de datos para métricas recientemente implementadas.
 - b) Para las re-certificaciones de la Norma COPC-2000® PSIC, “alcanzar los objetivos de nivel de performance” será calculado en base a 12 meses de datos para cada métrica.
 - c) “Alcanzar los objetivos de nivel de performance” se basa en las métricas. Por ejemplo: un PSIC con 100 métricas, para certificar, debe alcanzar sus objetivos en al menos tres cuartos (3/4) del tiempo en 50 de sus 100 métricas.
4. Definiciones:
 - a) “Tendencia sostenida de Mejora” se define como 3 puntos consecutivos de datos que se encuentran por encima de los niveles previos de performance de manera estadísticamente considerable. Los tres puntos no tienen que demostrar una mejora sucesiva (es decir, no se requiere que cada punto demuestre una mejor performance que el punto previo) pero los tres puntos de datos tienen que encontrarse por encima del nivel de performance previo de manera que estadísticamente sea significativo.

- b) “Nivel de performance previo” se define como el promedio de los tres puntos de datos previos (o el promedio de los datos previos si se cuenta con menos de tres puntos de datos).
5. Las métricas requeridas que no tienen objetivo (por ej.: volumen) no se incluyen en este cálculo.
 6. A las métricas requeridas que no alcanzan los requisitos de RUI (de RUICA) se las considerará como no estar alcanzando/excediendo los niveles objetivos de performance ni exhibiendo una mejora sostenida.
 7. Los PSICs que busquen la certificación de la Norma COPC-2000® PSIC de una Entidad formada por varias locaciones, servicios (entre o a lo largo de cada una de las locaciones), o subgrupos mayoritarios (de clientes o programas), deben alcanzar o exceder los objetivos de nivel de performance o mostrar una tendencia sostenida de mejora para las métricas de performance requeridas de Servicio, Calidad, Ingresos, Costos y Satisfacción del Cliente y del Usuario Final para cada:
 - a) Locación de la Entidad.
 - b) Servicio (por ej. servicio al cliente, soporte técnico, contactos salientes, fulfillment, comercio electrónico, cobranzas, seguros de salud, tercerización de procesos de negocio).
 - c) Subgrupo mayoritario en la Entidad.
 8. Para calcular si se cumple con los requisitos del 50% y 75% de este Ítem, el PSIC debe evaluar su performance sobre las métricas requeridas de Servicio, Calidad, Ingresos, Costos y Satisfacción del Cliente y del Usuario Final en los niveles indicados en la siguiente tabla.

Ítem	Métricas incluidas en los cálculos para el ítem 4.7 (por nivel)	
	Cliente	Programa
4.1 Satisfacción e Insatisfacción del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción global de clientes 	
4.2 Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción global del usuario final ▪ Insatisfacción global del usuario final
4.3 Performance del Servicio y los Ingresos		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todas las métricas de PCRCs excepto: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aquellas gestionadas a nivel de la entidad o del cliente y que poseen los mismos objetivos
4.4 Performance de la Calidad		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todas las métricas de PCRCs excepto: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aquellas gestionadas a nivel de la entidad o del cliente y que poseen los mismos objetivos
4.5 Performance de los Costos y Eficiencia		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todas las métricas de PCRCs excepto: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aquellas gestionadas a nivel de la entidad o del cliente y que poseen los mismos objetivos

Anexos

Requisitos del Anexo 1

El Anexo 1 identifica los PCRCs y los PCAs para un centro Inbound de servicios de contactos con el cliente, un centro de Fulfillment, un centro de soporte técnico, un centro de gestión de contactos salientes, un centro de comercio electrónico, un centro de cobranzas, un centro de seguro de salud, un centro de tercerización de procesos de negocios (BPO) y una operación de servicios personalizados. Con el tiempo se irán agregando funciones adicionales a este Anexo.

Los ejemplos de métricas específicas provistos a través de los Anexos 1A a 1I (presentados mediante “por ej.” y resaltados entre paréntesis) intentan clarificar (pero no limitar) el alcance y el foco de las métricas requeridas para que el PSIC realice su seguimiento. Estos “por ej.”, son sólo ilustrativos y no son específicamente requeridos por la Norma COPC-2000® PSIC. En el material que sigue a continuación se presentan varias opciones para algunas de las métricas requeridas.

Para cada PCRC *no listado* en el Anexo 1 que el PSIC desarrolla, el PSIC debe utilizar métricas de puntualidad, pendientes, precisión, eficiencia y, según sea apropiado, métricas de rendimiento.⁶

Para cada PCRC *no listado* en el Anexo 1 que un Proveedor Clave desarrolla, el PSIC debe utilizar métricas de puntualidad, pendientes, precisión y, según sea apropiado, métricas de rendimiento.⁷

Para cada PCA *no listado* en el Anexo 1 que el PSIC o un Proveedor Clave desarrolla, el PSIC debe utilizar métricas, según sea apropiado, de puntualidad, pendientes y precisión.⁸

Puntualidad y Duración de Ciclo

1. El PSIC debe definir claramente la duración de ciclo usada para la medición de la performance de la puntualidad. Se debe recabar el 100% de los datos de Puntualidad; el muestreo no está permitido. Los datos de puntualidad se deben monitorear diariamente y analizar mensualmente.
2. Para transacciones no telefónicas, el PSIC puede hacer el seguimiento de puntualidad tanto para 1) lo que se procesó como para 2) lo que debería haber sido procesado.
3. La puntualidad de envío (Fulfillment) requiere de una definición clara de las “horas de corte”.
4. Puntualidad para transacciones telefónicas y chat:

⁶ Estos requisitos se enumeran en 4.3.2, 4.4.2 y 4.5.4.

⁷ Estos requisitos se enumeran en 4.3.2 y 4.4.2.

⁸ Estos requisitos se enumeran en 4.3.3 y 4.4.3.

- a) Si el nivel de servicio es la métrica utilizada para las transacciones telefónicas y chat, el PSIC debe hacer el seguimiento de la puntualidad en base a la cantidad de llamadas/sesiones de chat ofrecidas, no en base a la cantidad de llamadas/sesiones de chat atendidas.
 - b) Si se usa la Velocidad Media de Respuesta (ASA) como la métrica para la puntualidad del procesamiento de llamadas o de transacciones electrónicas, el PSIC debe identificar y aplicar RUICA a las distribuciones mensuales de transacciones por velocidad de respuesta alrededor de la media.
5. Para los programas donde el cliente determina los niveles de dotación, el PSIC debe hacer un seguimiento y aplicar RUICA al cumplimiento de la programación. Para estos programas, el PSIC debe aplicar RUIC, pero no está requerido de tomar acciones sobre la puntualidad de la performance.

Pendientes

1. Para PCRCs no telefónicos, esta medición debe incluir antigüedad, usando períodos de tiempo apropiados (o “bloques de tiempo”) para categorizar la antigüedad de los ítems pendientes. El “bloque de tiempo” inicial no puede ser más largo que el requisito de duración de ciclo, por ejemplo, si el requisito de duración de ciclo es de 8 horas, el primer “bloque de tiempo” en pendientes vencidos no debe ser mayor de “0-8 horas de atraso”.
2. Se debe recolectar el 100% de los datos de Pendientes, el muestreo no está permitido. Los Pendientes se deben gestionar diariamente y se debe medir, analizar, y evaluar la tendencia del “tiempo promedio de retraso” mensualmente. El “tiempo promedio de retraso” se debe medir por medio de un promedio mensual ponderado de “fotos” diarias. Los ítems no vencidos no deben incluirse en este cálculo.

Precisión

1. La métrica apropiada para la precisión es “porcentaje correcto”, “porcentaje defectuoso” o “partes defectuosas por millón (pdpmm)”.
2. Los datos de precisión se pueden recolectar a través de muestreo. Todos los datos de precisión se deben analizar mensualmente.
3. El PSIC debe hacer el seguimiento de la Precisión Error Crítico para el Usuario Final y de la Precisión Error Crítico para el Negocio. Se debe gestionar y hacer coaching de la Precisión Error No Crítico
 - a) El PSIC debe hacer el seguimiento de la Precisión Error Crítico para el Usuario Final y de la Precisión Error Crítico para el Negocio por unidad (por ej., un error en un e-mail significa que el e-mail entero es defectuoso).

Resolución en el Contacto

1. Se debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada.
2. El PSIC debe analizar los resultados de Resolución en el Contacto al menos trimestralmente y debe entender la correlación existente entre estos resultados y la Satisfacción del Usuario Final.

Generación de Ingresos

1. El PSIC debe hacer el seguimiento de la Tasa de Conversión o Volumen de Conversión para aquellos programas en donde se requieren ventas.

Procesamiento de Transacciones Directas desde Clientes

1. El PSIC debe usar todas las métricas requeridas para todos los métodos de recepción de transacciones cubriendo todos los puntos de comunicación (por ejemplo: directo al almacén, a través de los ejecutivos de cuenta).
2. Se deben identificar las causas controlables e incontrolables cuando no se alcanzan los objetivos de performance. Se deben tomar acciones para encarar las causas controlables.

Procesamiento de Excepciones

1. Los requisitos para el Procesamiento de Excepciones se aplican a las excepciones que ocurren en los siguientes PCRCs: Procesamiento de llamadas del usuario final, procesamiento de transacciones no electrónicas, procesamiento de transacciones electrónicas, procesamientos de transacciones directas desde Clientes, procesamiento de pagos del usuario final, y un número de PCRCs de tercerización de procesos de negocio (BPO).

Gestión del IVR

1. Si se utiliza un IVR solamente para direccionar llamadas de manera adecuada a las filas de atención de los RACs y/o para autoservicio, el PSIC debe hacer el seguimiento y la gestión de al menos una de las siguientes métricas (la que sea más apropiada), mensualmente:
 - a) Tasa de Autoservicio
 - b) Transferencias Asistidas
 - c) Tasa de Abandono
 - d) Tasa Opt-Out (Opción Salida a un Agente)
 - e) Precisión en el Ruteo

Telecomunicaciones: Transacciones Bloqueadas

1. Se debe hacer el seguimiento de cómo mínimo una métrica de transacción bloqueada (por ejemplo, redes, troncales o PBX ocupados) al menos trimestralmente.
 - a) Las transacciones bloqueadas se pueden medir como la cantidad de tiempo que las redes, troncales o PBX están en total funcionamiento.
 - b) Se debe aumentar esta frecuencia si los datos de satisfacción e insatisfacción del usuario final indican que existe un problema en relación con el acceso.

Precisión de Pronósticos de Volumen

1. La Precisión de Pronósticos para volumen debe cumplir con RUICA para dos pronósticos: Pronóstico de Planificación y Pronóstico de Programación.
 - a) Planificación del Personal: Debe tomar en cuenta el tiempo de defasaje operacional tanto para la contratación como para la capacitación. Como mínimo, la precisión del pronóstico de planificación debe calcularse semanalmente.
 - b) Programación del Personal: Debe tomar en cuenta del tiempo de defasaje operacional para programación (es decir, con cuánto tiempo de anticipación se establecen las programaciones). Como mínimo, la precisión de los pronósticos de programación debe calcularse diariamente.

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

Satisfacción e Insatisfacción	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Cliente</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Clientes en relación con los servicios provistos por el PSIC.	1	Satisfacción Global del Cliente – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Cliente al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del cliente se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.1
		2	Puntualidad en la Gestión de Quejas – Se debe hacer el seguimiento de Puntualidad para Resolver o de la Puntualidad para Responder a las quejas de los clientes.	4.1
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Usuarios Finales en relación con los servicios provistos por el PSIC.	3	Satisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
		4	Insatisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Insatisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
Rotación y Ausentismo	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Rotación</i>	Evaluar la tasa de desvinculaciones de personal para Agentes y Líderes de Equipo.	5	Rotación de RACs - Rotación anualizada de personal en puestos RAC calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
		6	Rotación de Team Leaders - Rotación anualizada de personal en puestos de Team Leader calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
<i>Ausentismo</i>	Calcular la cantidad de tiempo que se pierde debido al Ausentismo no programado.	7	Ausentismo de RACs (por ej., % de horas perdidas por Ausentismo) Se debe medir al nivel del programa y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final</i>	Responder a consultas pre y post venta del usuario final, y procesamiento de pedidos recibidos por teléfono.	8	Puntualidad – Debe hacer el seguimiento de Nivel de Servicio (es decir, porcentaje de llamadas atendidas dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo), Velocidad Promedio de Respuesta (ASA), o Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		9	Tasa de abandono (por ej., % de transacciones abandonadas antes de ser atendidas por un RAC en vivo)	4.3
		10	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		11	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		12	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		13	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		14	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la llamada entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		15	Resolución en el Contacto- Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		16	Generación de Ingresos- Debe hacer el seguimiento de la tasa de conversión (por ej., porcentaje de llamadas con una venta) o Volumen de conversión (por ej., dólares vendidos)	4.3
		17	Volumen (ej.: cantidad de llamadas recibidas por período)	
		18	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)/ (tiempo pago)	4.5
		19	AHT- Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5
		20	Costo por Unidad u Occupancy – Debe hacer el seguimiento del costo por unidad (por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor) u occupancy [(tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)]	4.5
		21	Costo por Unidad (e por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor)	4.5
		22	Occupancy – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)	4.5
		23	Productividad – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo pago)	4.5

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de contactos por chat en Internet</i>	Procesamiento o hosting de líneas de chat en Internet (ej.: soporte técnico, preguntas y respuestas on-line).	24	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea del Nivel de Servicio (es decir, porcentaje de sesiones de chat atendidas dentro del plazo de tiempo objetivo), o bien de la Velocidad Promedio de Respuesta (ASA) o Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		25	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		26	Tasa de abandono (por ej., % de transacciones abandonadas antes de ser atendidas por un RAC en vivo)	4.3
		27	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		28	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		29	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		30	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		31	Resolución en el Contacto - Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		32	Generación de Ingresos - Debe hacer el seguimiento de la tasa de conversión (por ej., porcentaje de transacciones con una venta) o Volumen de conversión (por ej., dólares vendidos)	4.3
		33	Volumen (ej.: cantidad de sesiones de chat recibidas por período)	
		34	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)/ (tiempo pago)	4.5
		35	AHT - Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5
		36	Costo por Unidad u Occupancy – Debe hacer el seguimiento del costo por unidad (por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor) u occupancy [(tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)]	4.5
		37	Costo por Unidad (e por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor)	4.5
		38	Occupancy – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)	4.5
		39	Productividad – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo pago)	4.5

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de transacciones entrantes recibidas por medios no electrónicos</i>	Procesamiento de fax, correo, y otras transacciones no electrónicas.	40	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de transacciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		41	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		42	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		43	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		44	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		45	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		46	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		47	Volumen (ej.: cantidad de faxes recibidos por período)	
		48	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de transacciones electrónicas entrantes</i>	Procesamiento de e-mail, Internet o cualquier otra transacción electrónica. Esto no incluye transacciones en bloque recibidas directamente del cliente (ver siguiente punto).	49	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de transacciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		50	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		51	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		52	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		53	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		54	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		55	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		56	Resolución en el Contacto- Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		57	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
58	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5		

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de devolución de llamadas (callbacks)</i>	Llamadas salientes al usuario final para brindar una solución dado que no pudieron ser resueltas en la primera llamada que efectuó el usuario final pero que no necesitan escalamiento.	59	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de callbacks efectuadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		60	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso en la devolución de llamadas no realizadas puntualmente)	4.3
		61	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		62	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		63	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		64	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		65	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		66	Volumen (ej.: cantidad de callbacks requeridas por período)	
		67	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de manejo, utilización de RACs o costo por llamada)	4.5
<i>Procesamiento de escalamientos (internos)</i>	Responder preguntas que se han escalado de un nivel a otro (ej.: del Nivel 1 al Nivel 2).	68	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea de la Puntualidad (por ej., Puntualidad de los escalamientos) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		69	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de escalamientos no respondidos puntualmente)	4.3
		70	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		71	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		72	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		73	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		74	Volumen (ej.: cantidad de escalamientos por período y por nivel)	
		75	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de manejo, utilización de RACs o costo por escalamiento)	4.5
<i>Procesamiento de escalamientos (al cliente)</i>	Consultas que el PSIC no puede resolver y que debe derivar al cliente.	76	Tasa (ej.: porcentaje de llamadas que requieren escalamiento al cliente)	4.4
		77	Volumen (ej.: cantidad de escalamientos por período al cliente)	

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de las transacciones directas desde el cliente</i>	Procesamiento de las transacciones recibidas en bloque desde los clientes. Estas transacciones pueden recibirse tanto manual como electrónicamente.	78	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de transacciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		79	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		80	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		81	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		82	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		83	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		84	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		85	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5
<i>Procesamiento de los pagos del usuario final</i>	Procesamiento de dinero en efectivo, cheques, tarjetas de crédito y otras transacciones monetarias para usuarios finales en nombre del cliente. Puede incluir también facturación al usuario final.	86	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
		87	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de las tarjetas de crédito) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		88	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de pagos no procesados puntualmente)	4.3
		89	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		90	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		91	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		92	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		93	Volumen (ej.: cantidad de cheques recibidos por período)	
94	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5		

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de excepciones</i>	Procesamiento de las que comúnmente se denominan transacciones que “no están en conformidad” (por ej.: cheques sobregirados o sin fondos, solicitudes incompletas, pedidos incompletos).	95	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de excepciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		96	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de excepciones no procesadas puntualmente)	4.3
		97	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		98	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		99	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		100	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		101	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		102	Volumen (ej.: cantidad de excepciones recibidas por período)	
<i>Gestión del IVR</i>	Provisión y mantenimiento de hardware y software del IVR utilizado para el direccionamiento de un usuario final a información automatizada o a la fila de atención de RACs que sea apropiada.		Efectividad del IVR — Debe hacer el seguimiento de <u>al menos una</u> de las siguientes métricas, según sea lo más adecuado:	2.5
		103	Tasa de Autoservicio (por ej., total de interacciones completadas utilizando la función de autoservicio dividido por el número total de transacciones ofrecidas que presentan la opción de autoservicio)	2.G.A/4.3
		104	Transferencias Asistidas (por ej., porcentaje de transacciones en las que se completa “autoservicio parcial”, dando como resultado un tiempo de procesamiento menor para la porción de la llamada que debe procesar el RAC)	2.G.A/4.3
		105	Tasa de Abandono (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, no realizan ninguna tarea significativa y abandonan)	2.G.A/4.3
		106	Tasa Opt-Out (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, realizan o no alguna tarea significativa, pero eligen opt out hacia un RAC)	2.G.A/4.4
		107	Precisión en el Ruteo (por ej., porcentaje de transacciones que no requieren de transferencia luego de ser procesadas/direccionadas por el IVR)	2.G.A/4.4

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos (Global)</i>	Gestión de los casos hasta su compleción.	108	Puntualidad en el Cierre (ej., % de casos cerrados dentro del objetivo de duración de ciclos) o Puntualidad para Resolver (ej., % de casos resueltos dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		109	Pendientes – Tiempo Promedio de Atraso para casos que no se han cerrado o resuelto al objetivo de duración de ciclos	4.3
		110	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		111	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		112	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		113	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		114	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		115	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Recepción de Casos: Telefónicos Entrantes</i>	Atender las llamadas telefónicas entrantes, crear nuevos casos o atender las consultas sobre casos existentes.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de Transacciones Electrónicas Entrantes"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes No Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios no electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de transacciones entrantes por medios no electrónicos"	

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Recepción de Casos: Asignación de Casos</i>	Asignación de casos a quienes gestionan casos.	116	Puntualidad (ej., Puntualidad en la asignación de casos)	4.3
		117	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no asignados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		118	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		119	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		120	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		121	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		122	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		123	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Work flows Electrónicos Entrantes</i>	Trabajar sobre casos existentes, procesamiento de casos que han retornado a quien gestiona los casos para toma de acción y/o realizar investigaciones.	124	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos)	4.3
		125	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		126	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		127	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		128	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		129	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		130	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		131	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Internos</i>	Escalamiento de casos dentro de la entidad a niveles de autoridad más altos o a especialistas técnicos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de escalamientos (internos)"	

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Externos</i>	Despacho de servicio, escalamiento a un comerciante, escalamiento al cliente, escalamiento a un técnico.	132	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos escalados externamente)	4.3
		133	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos escalados externamente que no se procesaron al objetivo de duración de ciclos	4.3
		134	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		135	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		136	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		137	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		138	Volumen (por ej., cantidad de casos escalados por período)	
<i>Gestión de Casos: Seguimientos</i>	Efectuar llamadas de seguimiento o seguimiento por medios electrónicos a los proveedores a los que se hicieron escalamientos a fines de cumplir con los objetivos de resolución para los clientes.	139	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento)	4.3
		140	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos.	4.3
		141	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		142	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		143	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		144	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		145	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		146	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Comunicación al cliente</i>	Mantener al Cliente informado sobre el Progreso del Caso.	147	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de información del cliente)	4.3
		148	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso en la comunicación al cliente.	4.3
		149	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		150	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		151	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		152	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		153	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		154	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Cierre de Casos</i>	Cierre de casos que han sido resueltos o cuando se ha excedido la cantidad de intentos de contactar al cliente para confirmar la resolución según las reglas del negocio.	155	Puntualidad en el Cierre de Casos Resueltos (por ej., Puntualidad en el procesamiento de cierre de casos)	4.3
		156	Pendientes – Tiempo Promedio de Retraso para casos todavía no cerrados pero sí resueltos	4.3
		157	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		158	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		159	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		160	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		161	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Informes sobre la performance al cliente</i>	Reporte de la información tal como es requerida por los clientes. Comúnmente llamados reportes diarios, semanales o mensuales.	162	Puntualidad (ej.: porcentaje de informes enviados puntualmente)	4.3
		163	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de reportes no enviados puntualmente)	4.3
		164	Precisión Error Crítico (ej.: porcentaje de error en los informes)	4.4
<i>Facturación al cliente</i>	Facturación al cliente por los servicios prestados.	165	Puntualidad (ej.: puntualidad en la facturación)	4.3
		166	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de facturaciones no procesadas puntualmente)	4.3
		167	Precisión externa (ej.: porcentaje en notas de crédito respecto del valor facturado)	4.4
		168	Precisión interna (ej.: porcentaje de error detectado por revisión interna de facturas)	4.4
<i>Telecomunicaciones (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento de hardware, software y servicios de telecomunicaciones (ej.: servicio de larga distancia, servicio de línea local, switch, teléfonos de RACs, software de gestión de llamadas, etc.).	169	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento, porcentaje de tiempo que las líneas están en total disponibilidad)	4.3
		170	Transacciones Bloqueadas (ej.: cantidad de llamadas no recibidas debido a limitaciones y/o configuración de redes, troncales o PBX)	4.3
<i>Gestión de los sistemas de información (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento del hardware y software de apoyo de los sistemas de información (ej.: sistemas de gestión de pedidos, base de conocimientos, terminales de RACs o computadoras personales)	171	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento)	4.3
		172	Latencia del Sistema – No hay una medición convincente para la latencia del sistema, sin embargo, donde existiera evidencia de un impacto en el negocio debido a latencia del sistema, debería evaluarse mediante un enfoque de muestreo a través de monitoreo "al lado".	4.3
<i>Gestión de la Base de Conocimiento (Tecnología)</i>	Mantener actualizadas y precisas las bases de conocimiento.	173	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de actualizaciones de la información dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		174	Precisión de la Base de Conocimiento (por ej., tasa de precisión de búsquedas donde la información fue la correcta)	4.4
		175	Satisfacción con la Base de Conocimiento (por ej., % de usuarios que están de acuerdo con que el artículo de la base de conocimiento fue de ayuda)	4.4
<i>Provisión de Mesa de Ayuda Interna</i>	Respuesta al pedido del personal para reparar (o agregar/ mover/ cambiar) telecomunicaciones o equipos de sistemas de información.	176	Puntualidad (ej.: Puntualidad por nivel de gravedad)	4.3
		177	Calidad (ej.: Precisión de la solución/reparación)	4.4

ANEXO 1A: Centro de Contacto con Clientes—Servicios Entrantes

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Pronóstico de volumen y AHT</i>	Proyectar el volumen de transacciones para asegurar que se dispone de la suficiente capacidad para cumplir los requisitos de servicio en forma óptima y eficiente.	178	Precisión de Pronósticos para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar)	2.5/4.4
		179	Precisión de Pronósticos para Programación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
		180	Precisión de Pronósticos para AHT (por ej., AHT real vs. AHT pronosticado a nivel diario para el pronóstico desarrollado para generar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
<i>Búsqueda /Contratación</i>	Obtener los recursos humanos necesarios para satisfacer las necesidades de dotación de la operación.	181	Puntualidad (ej.: porcentaje de solicitudes de contratación del personal completadas a la fecha objetivo)	3.1/4.3
		182	Calidad (ej.: porcentaje de personal que completa con éxito el programa de capacitación de nuevo personal contratado)	3.1/4.4
<i>Capacitación</i>	Capacitación del personal en los requisitos de habilidades mínimas y conocimiento.	183	Calidad (ej.: porcentaje del personal que pasa el monitoreo de transacciones 30 días después de completada la capacitación)	3.2/4.4
<i>Implementación de Nuevos Programas</i>	Puntualidad en el cumplimiento de los hitos de implementación.	184	Puntualidad (por ej., porcentaje de los componentes de programa entregados puntualmente)	2.1/4.3

ANEXO 1B: Centro de Abastecimiento y Distribución de Pedidos (a granel y directos al usuario final)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

Satisfacción e Insatisfacción	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Cliente</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Clientes en relación con los servicios provistos por el PSIC.	1	Satisfacción Global del Cliente – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Cliente al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del cliente se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.1
		2	Puntualidad en la Gestión de Quejas – Se debe hacer el seguimiento de Puntualidad para Resolver o de la Puntualidad para Responder a las quejas de los clientes.	4.1
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Usuarios Finales en relación con los servicios provistos por el PSIC.	3	Satisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
		4	Insatisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Insatisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
Rotación y Ausentismo	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Rotación</i>	Evaluar la tasa de desvinculaciones de personal para Agentes y Líderes de Equipo.	5	Rotación de RACs - Rotación anualizada de personal en puestos RAC calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
		6	Rotación de Team Leaders - Rotación anualizada de personal en puestos de Team Leader calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
<i>Ausentismo</i>	Calcular la cantidad de tiempo que se pierde debido al Ausentismo no programado.	7	Ausentismo de RACs (por ej., % de horas perdidas por Ausentismo) Se debe medir al nivel del programa y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6

ANEXO 1B: Centro de Abastecimiento y Distribución de Pedidos (a granel y directos al usuario final)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de pedidos</i>	Aceptar los pedidos para equipar, ensamblar y seleccionar/empacar/enviar. Las métricas 1-5 se pueden medir como parte de las métricas del Centro de Contacto con el Cliente - Servicios entrantes (anexo 1 A) si el PSIC busca la certificación tanto en su centro de contacto con el cliente como en su centro de fulfillment.	8	Puntualidad (ej.: puntualidad en el procesamiento de los pedidos)	4.3
		9	Puntualidad de la corrida del Procesamiento de Pedidos	4.3
		10	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de pedidos no procesados aún y sin quiebre de stock)	4.3
		11	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		12	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		13	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		14	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		15	Volumen (ej.: cantidad de pedidos recibidos por período)	
		16	Pendientes con quiebre de stock (ej.: antigüedad de pedidos para los cuales el PSIC no posee el producto)	4.3
<i>Montaje/Ensamble de productos</i>	Ensamble de productos o materiales.	17	Puntualidad (ej.: porcentaje de equipos ensamblados de acuerdo al cronograma)	4.3
		18	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de equipos no ensamblados puntualmente)	4.3
		19	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		20	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		21	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		22	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		23	Volumen (ej.: artículos de línea ensamblados por período)	
		24	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por equipo ensamblado, unidades de almacenamiento ensambladas por hora, costo por equipo ensamblado)	4.5

ANEXO 1B: Centro de Abastecimiento y Distribución de Pedidos (a granel y directos al usuario final)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Selección, empaque y envío</i>	Selección, empaque y preparación para envío de pedidos a usuarios finales.	25	Puntualidad - Debe ser una medida de puntualidad de entrega de pedidos respecto del tiempo prometido al cliente y al usuario final (ej.: porcentaje de pedidos enviados puntualmente desde el centro de abastecimiento y distribución).	4.3
		26	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de pedidos no procesados puntualmente)	
		27	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		28	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		29	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		30	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		31	Volumen (por ej., pedidos enviados por período)	
		32	Eficiencia (ej.: horas de trabajo por unidad enviada, líneas de pedido seleccionadas por hora, costo por unidad enviada)	4.5
<i>Procesamiento de pedidos de punta a punta</i>	Recepción y procesamiento de pedidos de despacho. Esto incluye desde la recepción de un pedido de un usuario final en el centro de contacto hasta el despacho en el centro de distribución.	33	Puntualidad (ej.: porcentaje de pedidos despachados dentro del día de recibido el pedido desde el usuario final)	4.3
<i>Procesamiento de devoluciones</i>	Emitir autorización de devoluciones de productos, recepción de material devuelto, emitir nota de crédito, reemplazar material, disponer de material devuelto de acuerdo con lo definido por el cliente.	34	Puntualidad (ej.: porcentaje de devoluciones procesadas con puntualidad)	4.3
		35	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de devoluciones no procesadas puntualmente)	4.3
		36	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		37	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		38	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		39	Volumen (ej.: devoluciones recibidas por período)	

ANEXO 1B: Centro de Abastecimiento y Distribución de Pedidos (a granel y directos al usuario final)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Informe sobre la performance al cliente</i>	Reporte de la información según lo requerido por los clientes. Comúnmente llamados informes diarios, semanales o mensuales.	40	Puntualidad (ej.: porcentaje de informes enviados al cliente puntualmente)	4.3
		41	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de informes no enviados puntualmente)	4.3
		42	Precisión Error Crítico (ej.: porcentaje de error en los informes)	4.4
<i>Facturación al cliente</i>	Facturación al cliente por los servicios prestados.	43	Puntualidad (ej.: puntualidad en la facturación)	4.3
		44	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de facturas no procesadas puntualmente)	4.3
		45	Precisión Externa (ej.: porcentaje en notas de crédito respecto del valor facturado)	4.4
		46	Precisión Interna (ej.: porcentaje de error detectado por revisión interna de facturas)	4.4
<i>Provisión de productos</i>	Pedido de producto al proveedor del mismo con el fin de mantener un inventario suficiente, y provisión de productos necesarios al PSIC para ensamblar otros productos o enviar productos a los usuarios finales.	47	Puntualidad (ej.: porcentaje de pedidos de productos entregados puntualmente)	4.3
		48	Quiebre de Stock (ej., antigüedad de las unidades de almacenamiento que han sido pedidas pero aún no han sido recibidas)	4.3
		49	Precisión (ej.: porcentaje de unidades de almacenamiento entregadas en forma correcta o sin daños)	4.4
<i>Control de inventarios</i>	Mantenimiento preciso del inventario, tanto en el caso que pertenezca al cliente como al PSIC.	50	Precisión en el recuento cíclico de inventario (ej.: Precisión en las unidades de almacenamiento)	4.4
<i>Recepción y almacenamiento de materiales</i>	Recepción de los materiales y almacenamiento de los mismos en sus lugares definitivos o transitorios.	51	Puntualidad (ej.: puntualidad para el registro de recepción del material en la computadora)	4.3
		52	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso del producto ya recibido en el depósito pero que aún no ha sido ingresado en el sistema del PSIC o almacenado)	4.3
<i>Telecomunicaciones (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento de hardware, software y servicios de telecomunicaciones (ej.: servicio de larga distancia, servicio de línea local, switch, teléfonos de RACs, software de gestión de llamadas, etc.).	53	Disponibilidad/ Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento, porcentaje de tiempo que las líneas están en total disponibilidad)	4.3
		54	Transacciones Bloqueadas (ej.: cantidad de llamadas no recibidas debido a limitaciones y/o configuración de redes, troncales o PBX)	4.3
<i>Gestión de los sistemas de información (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento del hardware y el software que apoyan a los sistemas de información (ej.: sistemas de gestión de pedidos, base de conocimientos, terminales de RACs o computadoras personales).	55	Disponibilidad/ Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento)	4.3
		56	Latencia del Sistema – No hay una medición convincente para la latencia del sistema, sin embargo, donde existiera evidencia de un impacto en el negocio debido a latencia del sistema, debería evaluarse mediante un enfoque de muestreo a través de monitoreo "al lado".	4.3

ANEXO 1B: Centro de Abastecimiento y Distribución de Pedidos (a granel y directos al usuario final)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de la Base de Conocimiento (Tecnología)</i>	Mantener actualizadas y precisas las bases de conocimiento.	57	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de actualizaciones de la información dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		58	Precisión de la Base de Conocimiento (por ej., tasa de precisión de búsquedas donde la información fue la correcta)	4.4
		59	Satisfacción con la Base de Conocimiento (por ej., % de usuarios que están de acuerdo con que el artículo de la base de conocimiento fue de ayuda)	4.4
<i>Provisión de Mesa de Ayuda Interna</i>	Provisión y mantenimiento del hardware y el software que apoyan a los sistemas de información (ej.: sistemas de gestión de pedidos, base de conocimientos, terminales de RACs o computadoras personales).	60	Puntualidad (ej.: Puntualidad por nivel de gravedad)	4.3
		61	Calidad (ej.: Precisión de la solución/reparación)	4.4
<i>Pronóstico de volumen y AHT</i>	Proyectar el volumen de transacciones para asegurar que se dispone de la suficiente capacidad para cumplir los requisitos de servicio en forma óptima y eficiente.	62	Precisión de Pronósticos para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar)	2.5/4.4
		63	Precisión de Pronósticos para Programación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
		64	Precisión de Pronósticos para AHT (por ej., AHT real vs. AHT pronosticado a nivel diario para el pronóstico desarrollado para generar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
<i>Búsqueda /Contratación</i>	Obtener los recursos humanos necesarios para satisfacer las necesidades de dotación de la operación.	65	Puntualidad (ej.: porcentaje de solicitudes de contratación del personal completadas a la fecha objetivo)	3.1/4.3
		66	Calidad (ej.: porcentaje de personal que completa con éxito el programa de capacitación de nuevo personal contratado)	3.1/4.4
<i>Capacitación</i>	Capacitación del personal en los requisitos de habilidades mínimas y conocimiento.	67	Calidad (ej.: porcentaje del personal que pasa el monitoreo de transacciones 30 días después de completada la capacitación)	3.2/4.4
<i>Implementación de Nuevos Programas</i>	Puntualidad en el cumplimiento de los hitos de implementación.	68	Puntualidad (por ej., porcentaje de los componentes de programa entregados puntualmente)	2.1/4.3

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

Satisfacción e Insatisfacción	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Cliente</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Clientes en relación con los servicios provistos por el PSIC.	1	Satisfacción Global del Cliente – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Cliente al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del cliente se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.1
		2	Puntualidad en la Gestión de Quejas – Se debe hacer el seguimiento de Puntualidad para Resolver o de la Puntualidad para Responder a las quejas de los clientes.	4.1
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Usuarios Finales en relación con los servicios provistos por el PSIC.	3	Satisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
		4	Insatisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Insatisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
Rotación y Ausentismo	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Rotación</i>	Evaluar la tasa de desvinculaciones de personal para Agentes y Líderes de Equipo.	5	Rotación de RACs - Rotación anualizada de personal en puestos RAC calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
		6	Rotación de Team Leaders - Rotación anualizada de personal en puestos de Team Leader calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
<i>Ausentismo</i>	Calcular la cantidad de tiempo que se pierde debido al Ausentismo no programado.	7	Ausentismo de RACs (por ej., % de horas perdidas por Ausentismo) Se debe medir al nivel del programa y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final</i>	Responder a consultas pre y post venta del usuario final, y procesamiento de pedidos recibidos por teléfono.	8	Puntualidad – Debe hacer el seguimiento de Nivel de Servicio (es decir, porcentaje de llamadas atendidas dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo), Velocidad Promedio de Respuesta (ASA), o Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		9	Tasa de abandono (por ej., % de transacciones abandonadas antes de ser atendidas por un RAC en vivo)	4.3
		10	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		11	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		12	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		13	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		14	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la llamada entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		15	Resolución en el Contacto - Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		16	Generación de Ingresos - Debe hacer el seguimiento de la tasa de conversión (por ej., porcentaje de llamadas con una venta) o Volumen de conversión (por ej., dólares vendidos)	4.3
		17	Volumen (ej.: cantidad de llamadas recibidas por período)	
		18	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)/ (tiempo pago)	4.5
		19	AHT - Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5
		20	Costo por Unidad u Occupancy – Debe hacer el seguimiento del costo por unidad (por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor) u occupancy [(tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)]	4.5
		21	Costo por Unidad (e por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor)	4.5
		22	Occupancy – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)	4.5
		23	Productividad – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo pago)	4.5

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de contactos por chat en Internet</i>	Procesamiento o hosting de líneas de chat en Internet (ej.: soporte técnico, preguntas y respuestas on-line).	24	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea del Nivel de Servicio (es decir, porcentaje de sesiones de chat atendidas dentro del plazo de tiempo objetivo), o bien de la Velocidad Promedio de Respuesta (ASA) o Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		25	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		26	Tasa de abandono (por ej., % de transacciones abandonadas antes de ser atendidas por un RAC en vivo)	4.3
		27	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		28	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		29	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		30	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		31	Resolución en el Contacto - Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		32	Generación de Ingresos - Debe hacer el seguimiento de la tasa de conversión (por ej., porcentaje de transacciones con una venta) o Volumen de conversión (por ej., dólares vendidos)	4.3
		33	Volumen (ej.: cantidad de sesiones de chat recibidas por período)	
		34	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available) / (tiempo pago)	4.5
		35	AHT - Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5
		36	Costo por Unidad u Occupancy – Debe hacer el seguimiento del costo por unidad (por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor) u occupancy [(tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)]	4.5
		37	Costo por Unidad (e por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor)	4.5
		38	Occupancy – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)	4.5
		39	Productividad – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo pago)	4.5

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de transacciones entrantes recibidas por medios no electrónicos</i>	Procesamiento de fax, correo, y otras transacciones no electrónicas.	40	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de transacciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		41	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		42	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		43	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		44	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		45	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		46	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		47	Volumen (ej.: cantidad de faxes recibidos por período)	
48	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5		

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de transacciones electrónicas entrantes</i>	Procesamiento de e-mail, Internet o cualquier otra transacción electrónica. Esto no incluye transacciones en bloque recibidas directamente del cliente (ver siguiente punto).	49	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de transacciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		50	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		51	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		52	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		53	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		54	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		55	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		56	Resolución en el Contacto- Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		57	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
		58	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de devolución de llamadas (callbacks)</i>	Llamadas salientes al usuario final para brindar una solución dado que no pudieron ser resueltas en la primera llamada que efectuó el usuario final pero que no necesitan escalamiento.	59	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de callbacks efectuadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		60	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso en la devolución de llamadas no realizadas puntualmente)	4.3
		61	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		62	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		63	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		64	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		65	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		66	Volumen (ej.: cantidad de callbacks requeridas por período)	
		67	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de manejo, utilización de RACs o costo por llamada)	4.5
<i>Despacho de servicio</i>	Consultas que requieren del servicio in situ.	68	Puntualidad (ej.: puntualidad en la asignación desde las instalaciones de servicio)	4.3
		69	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de los pedidos que aún no han sido despachados)	4.3
		70	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		71	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		72	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		73	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		74	Volumen (ej.: cantidad de requerimientos de despacho de servicios recibidos por período)	
<i>Procesamiento de escalamientos (al cliente)</i>	Consultas que el PSIC no puede resolver y que debe derivar al cliente.	75	Tasa (ej.: porcentaje de llamadas que requieren escalamiento al cliente)	4.4
		76	Volumen (ej.: cantidad de escalamientos por período al cliente)	

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión del IVR</i>	Provisión y mantenimiento de hardware y software del IVR utilizado para el direccionamiento de un usuario final a información automatizada o a la fila de atención de RACs que sea apropiada.		Efectividad del IVR — Debe hacer el seguimiento de <u>al menos una</u> de las siguientes métricas, según sea lo más adecuado:	2.5
		77	Tasa de Autoservicio (por ej., total de interacciones completadas utilizando la función de autoservicio dividido por el número total de transacciones ofrecidas que presentan la opción de autoservicio)	2.G.A/4.3
		78	Transferencias Asistidas (por ej., porcentaje de transacciones en las que se completa “autoservicio parcial”, dando como resultado un tiempo de procesamiento menor para la porción de la llamada que debe procesar el RAC)	2.G.A/4.3
		79	Tasa de Abandono (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, no realizan ninguna tarea significativa y abandonan)	2.G.A/4.3
		80	Tasa Opt-Out (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, realizan o no alguna tarea significativa, pero eligen opt out hacia un RAC)	2.G.A/4.4
		81	Precisión en el Ruteo (por ej., porcentaje de transacciones que no requieren de transferencia luego de ser procesadas/direccionadas por el IVR)	2.G.A/4.4

Gestión de Casos				
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos (Global)</i>	Gestión de los casos hasta su completación.	82	Puntualidad en el Cierre (ej., % de casos cerrados dentro del objetivo de duración de ciclos) o Puntualidad para Resolver (ej., % de casos resueltos dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		83	Pendientes – Tiempo Promedio de Atraso para casos que no se han cerrado o resuelto al objetivo de duración de ciclos	4.3
		84	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		85	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		86	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		87	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		88	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		89	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Recepción de Casos: Telefónicos Entrantes</i>	Atender las llamadas telefónicas entrantes, crear nuevos casos o atender las consultas sobre casos existentes.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de Transacciones Electrónicas Entrantes"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes No Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios no electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de transacciones entrantes por medios no electrónicos"	
<i>Recepción de Casos: Asignación de Casos</i>	Asignación de casos a quienes gestionan casos.	90	Puntualidad (ej., Puntualidad en la asignación de casos)	4.3
		91	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no asignados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		92	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		93	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		94	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		95	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		96	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por periodo)	
		97	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Work flows Electrónicos Entrantes</i>	Trabajar sobre casos existentes, procesamiento de casos que han retornado a quien gestiona los casos para toma de acción y/o realizar investigaciones.	98	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos)	4.3
		99	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		100	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		101	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		102	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		103	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		104	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		105	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Internos</i>	Escalamiento de casos dentro de la entidad a niveles de autoridad más altos o a especialistas técnicos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de escalamientos (internos)"	
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Externos</i>	Despacho de servicio, escalamiento a un comerciante, escalamiento al cliente, escalamiento a un técnico.	106	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos escalados externamente)	4.3
		107	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos escalados externamente que no se procesaron al objetivo de duración de ciclos	4.3
		108	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		109	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		110	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		111	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		112	Volumen (por ej., cantidad de casos escalados por período)	

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Seguimientos</i>	Efectuar llamadas de seguimiento o seguimiento por medios electrónicos a los proveedores a los que se hicieron escalamientos a fines de cumplir con los objetivos de resolución para los clientes.	113	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento)	4.3
		114	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos.	4.3
		115	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		116	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		117	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		118	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		119	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		120	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Comunicación al cliente</i>	Mantener al Cliente informado sobre el Progreso del Caso.	121	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de información del cliente)	4.3
		122	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso en la comunicación al cliente.	4.3
		123	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		124	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		125	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		126	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		127	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		128	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Cierre de Casos</i>	Cierre de casos que han sido resueltos o cuando se ha excedido la cantidad de intentos de contactar al cliente para confirmar la resolución según las reglas del negocio.	129	Puntualidad en el Cierre de Casos Resueltos (por ej., Puntualidad en el procesamiento de cierre de casos)	4.3
		130	Pendientes – Tiempo Promedio de Retraso para casos todavía no cerrados pero sí resueltos	4.3
		131	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		132	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		133	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		134	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		135	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Informes sobre la performance al cliente</i>	Reporte de la información tal como es requerida por los clientes. Comúnmente llamados reportes diarios, semanales o mensuales.	136	Puntualidad (ej.: porcentaje de informes enviados puntualmente)	4.3
		137	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de reportes no enviados puntualmente)	4.3
		138	Precisión Error Crítico (ej.: porcentaje de error en los informes)	4.4
<i>Facturación al cliente</i>	Facturación al cliente por los servicios prestados.	139	Puntualidad (ej.: puntualidad en la facturación)	4.3
		140	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de facturaciones no procesadas puntualmente)	4.3
		141	Precisión externa (ej.: porcentaje en notas de crédito respecto del valor facturado)	4.4
		142	Precisión interna (ej.: porcentaje de error detectado por revisión interna de facturas)	4.4
<i>Telecomunicaciones (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento de hardware, software y servicios de telecomunicaciones (ej.: servicio de larga distancia, servicio de línea local, switch, teléfonos de RACs, software de gestión de llamadas, etc.).	143	Disponibilidad/ Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento, porcentaje de tiempo que las líneas están en total disponibilidad)	4.3
		144	Transacciones Bloqueadas (ej.: cantidad de llamadas no recibidas debido a limitaciones y/o configuración de redes, troncales o PBX)	4.3

ANEXO 1C: Centro de Soporte y Asistencia Técnica/Línea de Ayuda/ Mesa de Ayuda

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de los sistemas de información (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento del hardware y software de apoyo de los sistemas de información (ej.: sistemas de gestión de pedidos, base de conocimientos, terminales de RACs o computadoras personales)	145	Disponibilidad/ Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento)	4.3
		146	Latencia del Sistema – No hay una medición convincente para la latencia del sistema, sin embargo, donde existiera evidencia de un impacto en el negocio debido a latencia del sistema, debería evaluarse mediante un enfoque de muestreo a través de monitoreo "al lado".	4.3
<i>Gestión de la Base de Conocimiento (Tecnología)</i>	Mantener actualizadas y precisas las bases de conocimiento.	147	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de actualizaciones de la información dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		148	Precisión de la Base de Conocimiento (por ej., tasa de precisión de búsquedas donde la información fue la correcta)	4.4
		149	Satisfacción con la Base de Conocimiento (por ej., % de usuarios que están de acuerdo con que el artículo de la base de conocimiento fue de ayuda)	4.4
<i>Provisión de Mesa de Ayuda Interna</i>	Respuesta al pedido del personal para reparar (o agregar/ mover/ cambiar) telecomunicaciones o equipos de sistemas de información.	150	Puntualidad (ej.: Puntualidad por nivel de gravedad)	4.3
		151	Calidad (ej.: Precisión de la solución/reparación)	4.4
<i>Pronóstico de volumen y AHT</i>	Proyectar el volumen de transacciones para asegurar que se dispone de la suficiente capacidad para cumplir los requisitos de servicio en forma óptima y eficiente.	152	Precisión de Pronósticos para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar)	2.5/4.4
		153	Precisión de Pronósticos para Programación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
		154	Precisión de Pronósticos para AHT (por ej., AHT real vs. AHT pronosticado a nivel diario para el pronóstico desarrollado para generar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
<i>Búsqueda /Contratación</i>	Obtener los recursos humanos necesarios para satisfacer las necesidades de dotación de la operación.	155	Puntualidad (ej.: porcentaje de solicitudes de contratación del personal completadas a la fecha objetivo)	3.1/4.3
		156	Calidad (ej.: porcentaje de personal que completa con éxito el programa de capacitación de nuevo personal contratado)	3.1/4.4
<i>Capacitación</i>	Capacitación del personal en los requisitos de habilidades mínimas y conocimiento.	157	Calidad (ej.: porcentaje del personal que pasa el monitoreo de transacciones 30 días después de completada la capacitación)	3.2/4.4
<i>Implementación de Nuevos Programas</i>	Puntualidad en el cumplimiento de los hitos de implementación.	158	Puntualidad (por ej., porcentaje de los componentes de programa entregados puntualmente)	2.1/4.3

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

Satisfacción e Insatisfacción	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Cliente</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Clientes en relación con los servicios provistos por el PSIC.	1	Satisfacción Global del Cliente – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Cliente al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del cliente se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.1
		2	Puntualidad en la Gestión de Quejas – Se debe hacer el seguimiento de Puntualidad para Resolver o de la Puntualidad para Responder a las quejas de los clientes.	4.1
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Usuarios Finales en relación con los servicios provistos por el PSIC.	3	Satisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
		4	Insatisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Insatisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
Rotación y Ausentismo	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Rotación</i>	Evaluar la tasa de desvinculaciones de personal para Agentes y Líderes de Equipo.	5	Rotación de RACs - Rotación anualizada de personal en puestos RAC calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
		6	Rotación de Team Leaders - Rotación anualizada de personal en puestos de Team Leader calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
<i>Ausentismo</i>	Calcular la cantidad de tiempo que se pierde debido al Ausentismo no programado.	7	Ausentismo de RACs (por ej., % de horas perdidas por Ausentismo) Se debe medir al nivel del programa y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Cierre de Contactos Salientes</i>	Obtención de un compromiso por parte del usuario final (por ej., ventas, leads, referencias de productos, garantía prendaria de membresía, etc.) de parte de clientes internos (ej., departamento de marketing) o externos.	8	Éxito de Compleción - Se debe hacer el seguimiento a dos niveles: al nivel del RAC individual y al nivel consolidado que sea apropiado (por ej., cliente, centro, tipo de producto, cartera) (por ej., dólares ventas, cantidad de leads generados, total valor garantía prendaria, valor del producto)	4.3
		9	Tasa de Cierre - Debe hacer el seguimiento de al menos una métrica para medir la efectividad del cierre (por ej., porcentaje de ventas cerradas, proporción respecto de ventas, porcentaje de garantías prendarias desempeñadas)	4.3
<i>Activación de Cuentas</i>	Incluye la carga del nuevo negocio (por ej., campaña de ventas o transferencia de archivo de generación de del cliente al PSIC) y su activación. Este PCRC sólo aplica si el cliente formalmente transfiere los archivos de activación al PSIC para que éste actúe.	10	Puntualidad (por ej., desde la recepción de la cuenta hasta el primer contacto con el usuario final)	4.3
		11	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso de cuentas no activadas puntualmente)	4.3
		12	Precisión Error Crítico (por ej., porcentaje de cuentas que pudieron ser activadas correctamente o de manera puntual)	4.4
<i>Procesamiento de literatura de campaña</i>	Impresión y mailing de los materiales de campaña apropiados a los usuarios finales prospectos (por ej., noticias de promociones, cartas de productos/servicios) en el momento adecuado. Esto incluye las notificaciones de verificación de telemarketing o Favor no Contactar (FNC) requeridas por leyes federales o estatales/provinciales.	13	Puntualidad (por ej., porcentaje de cartas emitidas en la duración de ciclo requerida, porcentaje de promociones enviadas por correo en la duración de ciclo requerida)	4.3
		14	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso de cartas no procesadas puntualmente)	4.3
		15	Precisión Error Crítico (por ej., porcentaje de cartas enviadas que eran las correctas)	4.4
<i>Rastreo de Prospectos</i>	Encontrar prospectos potenciales con números de teléfono y/o direcciones desconocidos.	16	Tasa de Éxito (por ej., porcentaje de prospectos encontrados)	4.4

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de llamadas salientes con el usuario final</i>	Intento de contactar usuarios finales tanto utilizando métodos automáticos (discador) como manuales.	17	Tasa de Conexión con la Parte Correcta (RPC) (por ej., RPCs por intento)	4.3
		18	Listado de Pendientes (ej.: Tiempo promedio de atraso de la lista de usuarios finales que aún no se ha contactado o que no se ha intentado, al finalizar el tiempo requerido para ello)	4.3
		19	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		20	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		21	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		22	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la llamada entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		23	Costo por Unidad (por ej., costo por RPC, costo por venta, costo por llamada, costo por cuenta, costo por hora)	4.5
		24	RPC (por ej., RPCs por hora de trabajo)	4.5
		25	Rendimiento (por ej., ventas por hora, contactos por hora, garantías prendarias por hora)	4.5
		26	Tasa de Compleción Discador (si el PSIC utiliza un discador automático) - (por ej., intentos reales/registros totales)	
		27	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)/ (tiempo pago)	4.5
		28	AHT- Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final</i>	Atención de llamadas retornadas por el usuario final (entrantes).	29	Puntualidad – Debe hacer el seguimiento de Nivel de Servicio (es decir, porcentaje de llamadas atendidas dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo), Velocidad Promedio de Respuesta (ASA), o Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		30	Tasa de abandono (por ej., % de transacciones abandonadas antes de ser atendidas por un RAC en vivo)	4.3
		31	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		32	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		33	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		34	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		35	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la llamada entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		36	Generación de Ingresos - Debe hacer el seguimiento de la tasa de conversión (por ej., porcentaje de llamadas con una venta) o Volumen de conversión (por ej., dólares vendidos)	4.3
		37	Volumen (ej.: cantidad de llamadas recibidas por período)	
		38	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)/ (tiempo pago)	4.5
		39	AHT - Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5
		40	Costo por Unidad u Occupancy – Debe hacer el seguimiento del costo por unidad (por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor) u occupancy [(tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)]	4.5
		41	Costo por Unidad (e por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor)	4.5
		42	Occupancy – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)	4.5
43	Productividad – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo pago)	4.5		

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de contactos “favor no contactar”</i>	Eliminar la información de contacto para aquellos usuarios finales que solicitaron no recibir contactos.	44	Puntualidad (ej.: puntualidad en borrar los FNC de la lista)	4.3
		45	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso de FNCs no procesados puntualmente)	4.3
		46	Precisión de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	4.4
		47	Precisión Error Crítico (por ej., porcentaje de solicitudes de FNC que no se completaron correctamente o de manera puntual)	4.4
<i>Procesamiento de archivos del cliente</i>	Procesamiento de los archivos completos de una cuenta al/desde el cliente. Incluye actualizaciones de bases de datos realizadas por el PSIC para proveer los datos a los clientes en el formato correcto.	48	Puntualidad (por ej., Puntualidad del procesamiento)	4.3
		49	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso de archivos no procesados puntualmente)	4.3
		50	Precisión Error Crítico (por ej., porcentaje de archivos con un error que podría causar que el cliente contacte al PSIC)	4.4
		51	Volumen (por ej., archivos enviados/recibidos por periodo)	
<i>Procesamiento de transacciones entrantes recibidas por medios no electrónicos</i>	Procesamiento de fax, correo, y otras transacciones no electrónicas.	52	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de transacciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		53	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		54	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		55	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		56	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		57	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		58	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		59	Volumen (ej.: cantidad de faxes recibidos por periodo)	
		60	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de transacciones electrónicas entrantes</i>	Procesamiento de e-mail, Internet o cualquier otra transacción electrónica. Esto no incluye transacciones en bloque recibidas directamente del cliente (ver siguiente punto).	61	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de transacciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		62	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		63	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		64	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		65	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		66	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		67	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		68	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
		69	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5
<i>Procesamiento de los pagos del usuario final</i>	Cobro de fondos a usuarios finales y transferencia a los clientes.	70	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de las tarjetas de crédito) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		71	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de pagos no procesados puntualmente)	4.3
		72	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		73	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		74	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		75	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		76	Volumen (ej.: cantidad de cheques recibidos por período)	
		77	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de excepciones</i>	Procesamiento de las que comúnmente se denominan transacciones que “no están en conformidad” (por ej.: cheques sobregirados o sin fondos, solicitudes incompletas, pedidos incompletos).	78	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de excepciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		79	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de excepciones no procesadas puntualmente)	4.3
		80	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		81	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		82	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		83	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		84	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		85	Volumen (ej.: cantidad de excepciones recibidas por período)	
<i>Gestión del IVR</i>	Provisión y mantenimiento de hardware y software del IVR utilizado para el direccionamiento de un usuario final a información automatizada o a la fila de atención de RACs que sea apropiada.		Efectividad del IVR — Debe hacer el seguimiento de <u>al menos una</u> de las siguientes métricas, según sea lo más adecuado:	2.5
		86	Tasa de Autoservicio (por ej., total de interacciones completadas utilizando la función de autoservicio dividido por el número total de transacciones ofrecidas que presentan la opción de autoservicio)	2.G.A/4.3
		87	Transferencias Asistidas (por ej., porcentaje de transacciones en las que se completa “autoservicio parcial”, dando como resultado un tiempo de procesamiento menor para la porción de la llamada que debe procesar el RAC)	2.G.A/4.3
		88	Tasa de Abandono (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, no realizan ninguna tarea significativa y abandonan)	2.G.A/4.3
		89	Tasa Opt-Out (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, realizan o no alguna tarea significativa, pero eligen opt out hacia un RAC)	2.G.A/4.4
		90	Precisión en el Ruteo (por ej., porcentaje de transacciones que no requieren de transferencia luego de ser procesadas/direccionadas por el IVR)	2.G.A/4.4

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos (Global)</i>	Gestión de los casos hasta su compleción.	91	Puntualidad en el Cierre (ej., % de casos cerrados dentro del objetivo de duración de ciclos) o Puntualidad para Resolver (ej., % de casos resueltos dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		92	Pendientes – Tiempo Promedio de Atraso para casos que no se han cerrado o resuelto al objetivo de duración de ciclos	4.3
		93	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		94	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		95	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		96	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		97	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por periodo)	
		98	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Recepción de Casos: Telefónicos Entrantes</i>	Atender las llamadas telefónicas entrantes, crear nuevos casos o atender las consultas sobre casos existentes.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de Transacciones Electrónicas Entrantes"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes No Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios no electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de transacciones entrantes por medios no electrónicos"	

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Recepción de Casos: Asignación de Casos</i>	Asignación de casos a quienes gestionan casos.	99	Puntualidad (ej., Puntualidad en la asignación de casos)	4.3
		100	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no asignados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		101	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		102	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		103	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		104	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		105	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por periodo)	
		106	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Work flows Electrónicos Entrantes</i>	Trabajar sobre casos existentes, procesamiento de casos que han retornado a quien gestiona los casos para toma de acción y/o realizar investigaciones.	107	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos)	4.3
		108	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		109	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		110	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		111	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		112	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		113	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por periodo)	
		114	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Internos</i>	Escalamiento de casos dentro de la entidad a niveles de autoridad más altos o a especialistas técnicos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de escalamientos (internos)"	

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Externos</i>	Despacho de servicio, escalamiento a un comerciante, escalamiento al cliente, escalamiento a un técnico.	115	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos escalados externamente)	4.3
		116	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos escalados externamente que no se procesaron al objetivo de duración de ciclos	4.3
		117	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		118	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		119	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		120	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		121	Volumen (por ej., cantidad de casos escalados por período)	
<i>Gestión de Casos: Seguimientos</i>	Efectuar llamadas de seguimiento o seguimiento por medios electrónicos a los proveedores a los que se hicieron escalamientos a fines de cumplir con los objetivos de resolución para los clientes.	122	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento)	4.3
		123	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos.	4.3
		124	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		125	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		126	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		127	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		128	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		129	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción	Métricas Internas Requeridas		Item
<i>Gestión de Casos: Comunicación al cliente</i>	Mantener al Cliente informado sobre el Progreso del Caso.	130	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de información del cliente)	4.3
		131	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso en la comunicación al cliente.	4.3
		132	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		133	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		134	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		135	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		136	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		137	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Cierre de Casos</i>	Cierre de casos que han sido resueltos o cuando se ha excedido la cantidad de intentos de contactar al cliente para confirmar la resolución según las reglas del negocio.	138	Puntualidad en el Cierre de Casos Resueltos (por ej., Puntualidad en el procesamiento de cierre de casos)	4.3
		139	Pendientes – Tiempo Promedio de Retraso para casos todavía no cerrados pero sí resueltos	4.3
		140	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		141	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		142	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		143	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		144	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Informes sobre la performance al cliente</i>	Reporte de la información tal como es requerida por los clientes. Comúnmente llamados reportes diarios, semanales o mensuales.	145	Puntualidad (ej.: porcentaje de informes enviados puntualmente)	4.3
		146	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de reportes no enviados puntualmente)	4.3
		147	Precisión Error Crítico (ej.: porcentaje de error en los informes)	4.4
<i>Facturación al cliente</i>	Facturación al cliente por los servicios prestados.	148	Puntualidad (ej.: puntualidad en la facturación)	4.3
		149	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de facturaciones no procesadas puntualmente)	4.3
		150	Precisión externa (ej.: porcentaje en notas de crédito respecto del valor facturado)	4.4
		151	Precisión interna (ej.: porcentaje de error detectado por revisión interna de facturas)	4.4
<i>Telecomunicaciones (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento de hardware, software y servicios de telecomunicaciones (ej.: servicio de larga distancia, servicio de línea local, switch, teléfonos de RACs, software de gestión de llamadas, etc.).	152	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento, porcentaje de tiempo que las líneas están en total disponibilidad)	4.3
		153	Transacciones Bloqueadas (ej.: cantidad de llamadas no recibidas debido a limitaciones y/o configuración de redes, troncales o PBX)	4.3
<i>Gestión del Discador</i>	Provisión y mantenimiento de hardware y software para apoyar la función de discador automático del PSIC.	154	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje del tiempo que el discador está en total funcionamiento)	4.3
<i>Gestión de los sistemas de información (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento del hardware y software de apoyo de los sistemas de información (ej.: sistemas de gestión de pedidos, base de conocimientos, terminales de RACs o computadoras personales)	155	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento)	4.3
		156	Latencia del Sistema – No hay una medición convincente para la latencia del sistema, sin embargo, donde existiera evidencia de un impacto en el negocio debido a latencia del sistema, debería evaluarse mediante un enfoque de muestreo a través de monitoreo "al lado".	4.3
<i>Gestión de la Base de Conocimiento (Tecnología)</i>	Mantener actualizadas y precisas las bases de conocimiento.	157	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de actualizaciones de la información dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		158	Precisión de la Base de Conocimiento (por ej., tasa de precisión de búsquedas donde la información fue la correcta)	4.4
		159	Satisfacción con la Base de Conocimiento (por ej., % de usuarios que están de acuerdo con que el artículo de la base de conocimiento fue de ayuda)	4.4

ANEXO 1D: Centro de Gestión de Contactos con Clientes (Contactos Salientes)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Provisión de Mesa de Ayuda Interna</i>	Respuesta al pedido del personal para reparar (o agregar/ mover/ cambiar) telecomunicaciones o equipos de sistemas de información.	160	Puntualidad (ej.: Puntualidad por nivel de gravedad)	4.3
		161	Calidad (ej.: Precisión de la solución/reparación)	4.4
<i>Pronóstico de volumen y AHT</i>	Proyectar el volumen de transacciones para asegurar que se dispone de la suficiente capacidad para cumplir los requisitos de servicio en forma óptima y eficiente.	162	Precisión de Pronósticos para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar)	2.5/4.4
		163	Precisión de Pronósticos para Programación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
		164	Precisión de Pronósticos para AHT (por ej., AHT real vs. AHT pronosticado a nivel diario para el pronóstico desarrollado para generar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
<i>Búsqueda /Contratación</i>	Obtener los recursos humanos necesarios para satisfacer las necesidades de dotación de la operación.	165	Puntualidad (ej.: porcentaje de solicitudes de contratación del personal completadas a la fecha objetivo)	3.1/4.3
		166	Calidad (ej.: porcentaje de personal que completa con éxito el programa de capacitación de nuevo personal contratado)	3.1/4.4
<i>Capacitación</i>	Capacitación del personal en los requisitos de habilidades mínimas y conocimiento.	167	Calidad (ej.: porcentaje del personal que pasa el monitoreo de transacciones 30 días después de completada la capacitación)	3.2/4.4
<i>Implementación de Nuevos Programas</i>	Puntualidad en el cumplimiento de los hitos de implementación.	168	Puntualidad (por ej., porcentaje de los componentes de programa entregados puntualmente)	2.1/4.3

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

Satisfacción e Insatisfacción	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Cliente</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Clientes en relación con los servicios provistos por el PSIC.	1	Satisfacción Global del Cliente – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Cliente al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del cliente se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.1
		2	Puntualidad en la Gestión de Quejas – Se debe hacer el seguimiento de Puntualidad para Resolver o de la Puntualidad para Responder a las quejas de los clientes.	4.1
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Usuarios Finales en relación con los servicios provistos por el PSIC.	3	Satisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
		4	Insatisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Insatisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
Rotación y Ausentismo	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Rotación</i>	Evaluar la tasa de desvinculaciones de personal para Agentes y Líderes de Equipo.	5	Rotación de RACs - Rotación anualizada de personal en puestos RAC calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
		6	Rotación de Team Leaders - Rotación anualizada de personal en puestos de Team Leader calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
<i>Ausentismo</i>	Calcular la cantidad de tiempo que se pierde debido al Ausentismo no programado.	7	Ausentismo de RACs (por ej., % de horas perdidas por Ausentismo) Se debe medir al nivel del programa y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la **Norma COPC® PSIC** y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la **Norma COPC PSIC Gold**. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de transacciones electrónicas entrantes</i>	Procesamiento de e-mail, Internet o cualquier otra transacción electrónica. Esto no incluye transacciones en bloque recibidas directamente del cliente (ver siguiente punto).	8	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea del Nivel de Servicio (es decir, porcentaje de transacciones procesadas dentro del período de tiempo objetivo), o Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		9	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		10	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		11	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		12	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		13	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		14	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		15	Resolución en el Contacto - Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		16	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
17	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5		

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de contactos por chat en Internet</i>	Procesamiento o hosting de líneas de chat en Internet (ej.: soporte técnico, preguntas y respuestas on-line).	18	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea del Nivel de Servicio (es decir, porcentaje de sesiones de chat atendidas dentro del plazo de tiempo objetivo), o bien de la Velocidad Promedio de Respuesta (ASA) o Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		19	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		20	Tasa de abandono (por ej., % de transacciones abandonadas antes de ser atendidas por un RAC en vivo)	4.3
		21	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		22	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		23	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		24	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		25	Resolución en el Contacto - Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		26	Generación de Ingresos - Debe hacer el seguimiento de la tasa de conversión (por ej., porcentaje de transacciones con una venta) o Volumen de conversión (por ej., dólares vendidos)	4.3
		27	Volumen (ej.: cantidad de sesiones de chat recibidas por período)	
		28	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)/ (tiempo pago)	4.5
		29	AHT - Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5
		30	Costo por Unidad u Occupancy – Debe hacer el seguimiento del costo por unidad (por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor) u occupancy [(tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)]	4.5
		31	Costo por Unidad (e por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor)	4.5
32	Occupancy – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)	4.5		
33	Productividad – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo pago)	4.5		

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la **Norma COPC® PSIC** y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la **Norma COPC PSIC Gold**. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por **ambas** Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de transacciones automatizadas</i>	Procesamiento de transacciones automatizadas (ej.: procesamiento de pago electrónico, EFT, POs electrónicos, IVR, EDI, tarjetas de débito, tarjetas de crédito).	34	Puntualidad (ej.: Puntualidad en el procesamiento)	4.3
		35	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		36	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		37	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		38	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		39	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		40	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		41	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
		42	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5
<i>Procesamiento de transacciones entrantes recibidas por medios no electrónicos</i>	Procesamiento de consultas recibidas por fax o correo.	43	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de transacciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		44	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		45	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		46	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		47	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		48	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		49	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		50	Volumen (ej.: cantidad de faxes recibidos por período)	
		51	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final</i>	Respuesta a llamadas entrantes de voz sobre dato a través de Internet	52	Puntualidad – Debe hacer el seguimiento de Nivel de Servicio (es decir, porcentaje de llamadas atendidas dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo), Velocidad Promedio de Respuesta (ASA), o Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		53	Tasa de abandono (por ej., % de transacciones abandonadas antes de ser atendidas por un RAC en vivo)	4.3
		54	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		55	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		56	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		57	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		58	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la llamada entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		59	Resolución en el Contacto- Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		60	Generación de Ingresos- Debe hacer el seguimiento de la tasa de conversión (por ej., porcentaje de llamadas con una venta) o Volumen de conversión (por ej., dólares vendidos)	4.3
		61	Volumen (ej.: cantidad de llamadas recibidas por periodo)	
		62	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)/ (tiempo pago)	4.5
		63	AHT- Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5
		64	Costo por Unidad u Occupancy – Debe hacer el seguimiento del costo por unidad (por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor) u occupancy [(tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)]	4.5
		65	Costo por Unidad (e por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor)	4.5
		66	Occupancy – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)	4.5
		67	Productividad – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo pago)	4.5

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de devolución de llamadas (callbacks)</i>	Procesamiento de llamadas salientes hacia usuarios finales respondiendo a requerimientos electrónicos (ej.: respondiendo a diferentes botones de la página Web accionados por el usuario final: “Callbacks”, “Llámeme ahora”, “Contácteme”)	68	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de callbacks efectuadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		69	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso en la devolución de llamadas no realizadas puntualmente)	4.3
		70	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		71	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		72	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		73	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		74	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		75	Volumen (ej.: cantidad de callbacks requeridas por período)	
		76	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de manejo, utilización de RACs o costo por llamada)	4.5
<i>Procesamiento de la gestión informatizada de cuentas</i>	Procesamiento de la gestión informatizada de cuentas (ej.: mensaje automatizado de actualización de estado de pedidos, recordatorios automatizados)	77	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje del tiempo en el que el sistema está en total funcionamiento)	4.3
		78	Precisión Error Crítico (por ej., porcentaje de mensajes sin errores)	4.4
		79	Volumen (ej.: cantidad por período)	
<i>Procesamiento de la entrega de suscripción electrónica</i>	Procesamiento de uploads (ver glosario) electrónicos de información programados (ej.: revisiones/repares/actualizaciones de software).	80	Puntualidad (ej.: puntualidad en el cumplimiento de la agenda)	4.3
		81	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de atraso de uploads de información no procesados puntualmente)	4.3
		82	Eficiencia (ej.: tiempo de procesamiento por unidad transmitida, unidades procesadas por hora, costo por unidad transmitida)	4.4
<i>Procesamiento de downloads electrónicos</i>	Procesamiento de requerimiento del usuario final para hacer un download (ver glosario) automático de información desde un sitio de Internet o por fax back (ver glosario).	83	Puntualidad (ej.: puntualidad en el procesamiento)	4.3
		84	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de requerimientos no procesados puntualmente)	4.3
		85	Precisión Error Crítico (ej.: tasa de precisión en las respuestas de información enviadas)	4.4
		86	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de las transacciones directas desde el cliente</i>	Procesamiento de las transacciones recibidas en bloque desde los clientes. Estas transacciones pueden recibirse tanto manual como electrónicamente.	87	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de solicitudes) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		88	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		89	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		90	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		91	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		92	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		93	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		94	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5
		95	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
<i>Procesamiento de los pagos del usuario final</i>	Procesamiento de dinero en efectivo, cheques, tarjetas de crédito y otras transacciones monetarias para usuarios finales en nombre del cliente. Puede incluir también facturación al usuario final.	96	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de las tarjetas de crédito) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		97	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de pagos no procesados puntualmente)	4.3
		98	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		99	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		100	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		101	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		102	Volumen (ej.: cantidad de cheques recibidos por período)	
		103	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de excepciones</i>	Procesamiento de las que comúnmente se denominan transacciones que “no están en conformidad” (por ej.: cheques sobregirados o sin fondos, solicitudes incompletas, pedidos incompletos).	104	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de excepciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		105	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de excepciones no procesadas puntualmente)	4.3
		106	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		107	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		108	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		109	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		110	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		111	Volumen (ej.: cantidad de excepciones recibidas por período)	
<i>Gestión del IVR</i>	Provisión y mantenimiento de hardware y software del IVR utilizado para el direccionamiento de un usuario final a información automatizada o a la fila de atención de RACs que sea apropiada.	112	Efectividad del IVR — Debe hacer el seguimiento de <u>al menos una</u> de las siguientes métricas, según sea lo más adecuado:	2.5
		112	Tasa de Autoservicio (por ej., total de interacciones completadas utilizando la función de autoservicio dividido por el número total de transacciones ofrecidas que presentan la opción de autoservicio)	2.G.A/4.3
		113	Transferencias Asistidas (por ej., porcentaje de transacciones en las que se completa “autoservicio parcial”, dando como resultado un tiempo de procesamiento menor para la porción de la llamada que debe procesar el RAC)	2.G.A/4.3
		114	Tasa de Abandono (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, no realizan ninguna tarea significativa y abandonan)	2.G.A/4.3
		115	Tasa Opt-Out (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, realizan o no alguna tarea significativa, pero eligen opt out hacia un RAC)	2.G.A/4.4
		116	Precisión en el Ruteo (por ej., porcentaje de transacciones que no requieren de transferencia luego de ser procesadas/direccionadas por el IVR)	2.G.A/4.4

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos (Global)</i>	Gestión de los casos hasta su compleción.	117	Puntualidad en el Cierre (ej., % de casos cerrados dentro del objetivo de duración de ciclos) o Puntualidad para Resolver (ej., % de casos resueltos dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		118	Pendientes – Tiempo Promedio de Atraso para casos que no se han cerrado o resuelto al objetivo de duración de ciclos	4.3
		119	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		120	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		121	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		122	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		123	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		124	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Recepción de Casos: Telefónicos Entrantes</i>	Atender las llamadas telefónicas entrantes, crear nuevos casos o atender las consultas sobre casos existentes.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de Transacciones Electrónicas Entrantes"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes No Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios no electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de transacciones entrantes por medios no electrónicos"	

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Recepción de Casos: Asignación de Casos</i>	Asignación de casos a quienes gestionan casos.	125	Puntualidad (ej., Puntualidad en la asignación de casos)	4.3
		126	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no asignados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		127	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		128	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		129	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		130	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		131	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		132	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Work flows Electrónicos Entrantes</i>	Trabajar sobre casos existentes, procesamiento de casos que han retornado a quien gestiona los casos para toma de acción y/o realizar investigaciones.	133	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos)	4.3
		134	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		135	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		136	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		137	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		138	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		139	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		140	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Internos</i>	Escalamiento de casos dentro de la entidad a niveles de autoridad más altos o a especialistas técnicos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de escalamientos (internos)"	

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Externos</i>	Despacho de servicio, escalamiento a un comerciante, escalamiento al cliente, escalamiento a un técnico.	141	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos escalados externamente)	4.3
		142	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos escalados externamente que no se procesaron al objetivo de duración de ciclos	4.3
		143	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		144	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		145	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		146	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		147	Volumen (por ej., cantidad de casos escalados por período)	
<i>Gestión de Casos: Seguimientos</i>	Efectuar llamadas de seguimiento o seguimiento por medios electrónicos a los proveedores a los que se hicieron escalamientos a fines de cumplir con los objetivos de resolución para los clientes.	148	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento)	4.3
		149	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos.	4.3
		150	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		151	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		152	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		153	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		154	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		155	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Comunicación al cliente</i>	Mantener al Cliente informado sobre el Progreso del Caso.	156	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de información del cliente)	4.3
		157	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso en la comunicación al cliente.	4.3
		158	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		159	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		160	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		161	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		162	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		163	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Cierre de Casos</i>	Cierre de casos que han sido resueltos o cuando se ha excedido la cantidad de intentos de contactar al cliente para confirmar la resolución según las reglas del negocio.	164	Puntualidad en el Cierre de Casos Resueltos (por ej., Puntualidad en el procesamiento de cierre de casos)	4.3
		165	Pendientes – Tiempo Promedio de Retraso para casos todavía no cerrados pero sí resueltos	4.3
		166	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		167	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		168	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		169	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		170	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Informes sobre la performance al cliente</i>	Reporte de la información tal como es requerida por los clientes. Comúnmente llamados reportes diarios, semanales o mensuales.	171	Puntualidad (ej.: porcentaje de informes enviados puntualmente)	4.3
		172	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de reportes no enviados puntualmente)	4.3
		173	Precisión Error Crítico (ej.: porcentaje de error en los informes)	4.4
<i>Facturación al cliente</i>	Facturación al cliente por los servicios prestados.	174	Puntualidad (ej.: puntualidad en la facturación)	4.3
		175	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de facturaciones no procesadas puntualmente)	4.3
		176	Precisión externa (ej.: porcentaje en notas de crédito respecto del valor facturado)	4.4
		177	Precisión interna (ej.: porcentaje de error detectado por revisión interna de facturas)	4.4
<i>Telecomunicaciones (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento de hardware, software y servicios de telecomunicaciones (ej.: servicio de larga distancia, servicio de línea local, switch, teléfonos de RACs, software de gestión de llamadas, etc.).	178	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento, porcentaje de tiempo que las líneas están en total disponibilidad)	4.3
		179	Transacciones Bloqueadas (ej.: cantidad de llamadas no recibidas debido a limitaciones y/o configuración de redes, troncales o PBX)	4.3
<i>Gestión de los sistemas de información (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento del hardware y software de apoyo de los sistemas de información (ej.: sistemas de gestión de pedidos, base de conocimientos, terminales de RACs o computadoras personales)	180	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento)	4.3
		181	Latencia del Sistema – No hay una medición convincente para la latencia del sistema, sin embargo, donde existiera evidencia de un impacto en el negocio debido a latencia del sistema, debería evaluarse mediante un enfoque de muestreo a través de monitoreo "al lado".	4.3
<i>Gestión de la Base de Conocimiento (Tecnología)</i>	Mantener actualizadas y precisas las bases de conocimiento.	182	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de actualizaciones de la información dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		183	Precisión de la Base de Conocimiento (por ej., tasa de precisión de búsquedas donde la información fue la correcta)	4.4
		184	Satisfacción con la Base de Conocimiento (por ej., % de usuarios que están de acuerdo con que el artículo de la base de conocimiento fue de ayuda)	4.4

ANEXO 1E: Comercio Electrónico

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Provisión de Mesa de Ayuda Interna</i>	Respuesta al pedido del personal para reparar (o agregar/ mover/ cambiar) telecomunicaciones o equipos de sistemas de información.	185	Puntualidad (ej.: Puntualidad por nivel de gravedad)	4.3
		186	Calidad (ej.: Precisión de la solución/reparación)	4.4
<i>Pronóstico de volumen y AHT</i>	Proyectar el volumen de transacciones para asegurar que se dispone de la suficiente capacidad para cumplir los requisitos de servicio en forma óptima y eficiente.	187	Precisión de Pronósticos para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar)	2.5/4.4
		188	Precisión de Pronósticos para Programación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
		189	Precisión de Pronósticos para AHT (por ej., AHT real vs. AHT pronosticado a nivel diario para el pronóstico desarrollado para generar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
<i>Búsqueda /Contratación</i>	Obtener los recursos humanos necesarios para satisfacer las necesidades de dotación de la operación.	190	Puntualidad (ej.: porcentaje de solicitudes de contratación del personal completadas a la fecha objetivo)	3.1/4.3
		191	Calidad (ej.: porcentaje de personal que completa con éxito el programa de capacitación de nuevo personal contratado)	3.1/4.4
<i>Capacitación</i>	Capacitación del personal en los requisitos de habilidades mínimas y conocimiento.	192	Calidad (ej.: porcentaje del personal que pasa el monitoreo de transacciones 30 días después de completada la capacitación)	3.2/4.4
<i>Implementación de Nuevos Programas</i>	Puntualidad en el cumplimiento de los hitos de implementación.	193	Puntualidad (por ej., porcentaje de los componentes de programa entregados puntualmente)	2.1/4.3

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

Satisfacción e Insatisfacción	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Cliente</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Clientes en relación con los servicios provistos por el PSIC.	1	Satisfacción Global del Cliente – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Cliente al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del cliente se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.1
		2	Puntualidad en la Gestión de Quejas – Se debe hacer el seguimiento de Puntualidad para Resolver o de la Puntualidad para Responder a las quejas de los clientes.	4.1
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Usuarios Finales en relación con los servicios provistos por el PSIC.	3	Satisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
		4	Insatisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Insatisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
Rotación y Ausentismo	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Rotación</i>	Evaluar la tasa de desvinculaciones de personal para Agentes y Líderes de Equipo.	5	Rotación de RACs - Rotación anualizada de personal en puestos RAC calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
		6	Rotación de Team Leaders - Rotación anualizada de personal en puestos de Team Leader calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
<i>Ausentismo</i>	Calcular la cantidad de tiempo que se pierde debido al Ausentismo no programado.	7	Ausentismo de RACs (por ej., % de horas perdidas por Ausentismo) Se debe medir al nivel del programa y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Cobranza de la Deuda</i>	Cobranza de deudas pendientes de usuarios finales de parte de un emisor de deuda tanto interno como externo.	8	Monto (por ej., dólares) Cobrado - Debe hacer el seguimiento al nivel del cobrador individual y al nivel consolidado apropiado (por ej., emisor, centro, tipo de producto, cartera)	4.3
		9	Tasa de Recupero - Debe hacer el seguimiento de al menos una métrica para medir el impacto en la reducción de la deuda (por ej., porcentaje de deudas de cobro dudoso neto, tasa de deterioro, tasa de curación, porcentaje de liquidación)	4.3
		10	Tasa FNS (Fondos No Suficientes) (por ej., dólares FNS como porcentaje de dólares recolectados)	4.3
		11	Promesa de Pago - Debe hacer el seguimiento de al menos una métrica (por ej., tasa de promesas cumplidas, porcentaje de promesas cumplidas, porcentaje de promesas hechas)	4.3
<i>Activaciones de cuentas</i>	Incluye la carga de nuevos negocios (ej., transferencia de cuentas desde el acreedor a la agencia) y activaciones. Este PCRC sólo aplica si el emisor de la deuda formalmente transfiere el/los archivos de activación de deuda al PSIC para que éste actúe.	12	Puntualidad (ej.: desde la recepción de la cuenta y el primer aviso enviado o el primer intento del cobrador de contactar al usuario final).	4.3
		13	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de atraso de cuentas no activadas puntualmente)	4.3
		14	Precisión Error Crítico (ej.: porcentaje de cuentas que se activaron correctamente o de manera puntual)	4.4
<i>Procesa-miento de correspondencia</i>	Impresión y envío de la carta adecuada al usuario final en el tiempo establecido. Esto incluye notificaciones requeridas por leyes federales, estatales o provinciales y notificaciones de exigencia de pago.	15	Puntualidad (ej.: porcentaje de cartas emitidas en la duración de ciclo requerida)	4.3
		16	Pendientes (ej.: tiempo promedio de atraso de cartas no procesadas puntualmente)	4.3
		17	Precisión Error Crítico (ej.: porcentaje de cartas enviadas que eran las correctas)	4.4
<i>Localización</i>	Localizar deudores con números telefónicos y/o direcciones desconocidas.	18	Índice de éxito (ej.: porcentaje de datos omitidos que son localizados)	4.4

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de Llamadas salientes de cobranzas al usuario final</i>	Intento de contactar usuarios finales utilizando métodos de discado tanto automáticos (discador) como manuales.	19	Tasa de Conexión Parte Correcta (RPC) (por ej., RPCs por intento)	4.3
		20	Lista de Pendientes - (ej.: Tiempo promedio de atraso de lista de clientes que aún no se ha contactado o que no se ha intentado, al finalizar el tiempo requerido para ello).	4.3
		21	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		22	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		23	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		24	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		25	Costo por Unidad (por ej., costo por RPC, costo por dólar cobrado, costo por llamada, costo por cuenta, costo por hora)	4.5
		26	RPC (por ej., RPCs por hora de trabajo)	4.5
		27	Rendimiento (por ej., dólares recolectados por hora)	4.5
		28	Tasa de Compleción (si el PSIC utiliza discador automático) (por ej., intentos reales/registros totales)	
		29	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)/ (tiempo pago)	4.5
		30	AHT- Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de llamadas entrantes de cobranzas del usuario final</i>	Responder llamadas entrantes de cobranzas de usuarios finales.	31	Puntualidad - Se debe medir Nivel de Servicio (es decir, porcentaje de llamadas atendidas dentro del período objetivo) o Velocidad Promedio de Respuesta (ASA), o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		32	Tasa de abandono (por ej., % de transacciones abandonadas antes de ser atendidas por un RAC en vivo)	4.3
		33	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		34	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		35	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		36	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		37	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		38	Resolución en el Contacto - Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		39	Generación de Ingresos - Debe hacer el seguimiento de la tasa de conversión (por ej., porcentaje de llamadas con una venta) o Volumen de conversión (por ej., dólares vendidos)	4.3
		40	Volumen (ej.: cantidad de llamadas recibidas por período)	
		41	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)/ (tiempo pago)	4.5
		42	AHT - Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5
		43	Costo por Unidad u Occupancy – Debe hacer el seguimiento del costo por unidad (por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor) u occupancy [(tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)]	4.5
		44	Costo por Unidad (e por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor)	4.5
		45	Occupancy – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)	4.5
		46	Productividad – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo pago)	4.5

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de archivos del cliente</i>	Procesamiento de archivos completos para/de clientes emisores de deudas.	47	Puntualidad (por ej., Puntualidad del procesamiento)	4.3
		48	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso de archivos no procesados puntualmente)	4.3
		49	Precisión Error Crítico (por ej., porcentaje de archivos que no contienen un error que causaría que el cliente contacte al PSIC)	4.4
		50	Volumen (por ej., cantidad recibida por periodo)	
<i>Procesamiento de Transacciones no telefónicas</i>	Incluye el procesamiento de transacciones requeridas para trabajar las cuentas correctamente (por ej., muertes, quiebras, CCCS, fondeos no identificados, correo devuelto, etc).	51	Puntualidad (por ej., Puntualidad del procesamiento)	4.3
		52	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		53	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		54	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		55	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		56	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		57	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		58	Volumen (por ej., cantidad recibida por periodo)	
		59	Eficiencia (por ej., transacciones procesadas por hora)	4.5

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de los pagos del usuario final</i>	Cobranza de valores de usuarios finales y transferencia al emisor de la deuda.	60	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de las tarjetas de crédito) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		61	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de pagos no procesados puntualmente)	4.3
		62	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		63	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		64	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		65	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		66	Volumen (ej.: cantidad de cheques recibidos por período)	
		67	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5
<i>Procesamiento de excepciones</i>	Procesamiento de las que comúnmente se denominan transacciones que “no están en conformidad” (por ej.: cheques sobregirados o sin fondos, solicitudes incompletas, pedidos incompletos).	68	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de excepciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclos, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		69	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de excepciones no procesadas puntualmente)	4.3
		70	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		71	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		72	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		73	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		74	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		75	Volumen (ej.: cantidad de excepciones recibidas por período)	

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión del IVR</i>	Provisión y mantenimiento de hardware y software del IVR utilizado para el direccionamiento de un usuario final a información automatizada o a la fila de atención de RACs que sea apropiada.		Efectividad del IVR — Debe hacer el seguimiento de <u>al menos una</u> de las siguientes métricas, según sea lo más adecuado:	2.5
		76	Tasa de Autoservicio (por ej., total de interacciones completadas utilizando la función de autoservicio dividido por el número total de transacciones ofrecidas que presentan la opción de autoservicio)	2.G.A/4.3
		77	Transferencias Asistidas (por ej., porcentaje de transacciones en las que se completa “autoservicio parcial”, dando como resultado un tiempo de procesamiento menor para la porción de la llamada que debe procesar el RAC)	2.G.A/4.3
		78	Tasa de Abandono (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, no realizan ninguna tarea significativa y abandonan)	2.G.A/4.3
		79	Tasa Opt-Out (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, realizan o no alguna tarea significativa, pero eligen opt out hacia un RAC)	2.G.A/4.4
		80	Precisión en el Ruteo (por ej., porcentaje de transacciones que no requieren de transferencia luego de ser procesadas/direccionadas por el IVR)	2.G.A/4.4

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos (Global)</i>	Gestión de los casos hasta su compleción.	81	Puntualidad en el Cierre (ej., % de casos cerrados dentro del objetivo de duración de ciclos) o Puntualidad para Resolver (ej., % de casos resueltos dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		82	Pendientes – Tiempo Promedio de Atraso para casos que no se han cerrado o resuelto al objetivo de duración de ciclos	4.3
		83	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		84	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		85	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		86	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		87	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		88	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Recepción de Casos: Telefónicos Entrantes</i>	Atender las llamadas telefónicas entrantes, crear nuevos casos o atender las consultas sobre casos existentes.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de Transacciones Electrónicas Entrantes"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes No Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios no electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de transacciones entrantes por medios no electrónicos"	

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Recepción de Casos: Asignación de Casos</i>	Asignación de casos a quienes gestionan casos.	89	Puntualidad (ej., Puntualidad en la asignación de casos)	4.3
		90	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no asignados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		91	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		92	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		93	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		94	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		95	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		96	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Work flows Electrónicos Entrantes</i>	Trabajar sobre casos existentes, procesamiento de casos que han retornado a quien gestiona los casos para toma de acción y/o realizar investigaciones.	97	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos)	4.3
		98	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		99	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		100	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		101	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		102	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		103	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		104	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Internos</i>	Escalamiento de casos dentro de la entidad a niveles de autoridad más altos o a especialistas técnicos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de escalamientos (internos)"	

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Externos</i>	Despacho de servicio, escalamiento a un comerciante, escalamiento al cliente, escalamiento a un técnico.	105	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos escalados externamente)	4.3
		106	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos escalados externamente que no se procesaron al objetivo de duración de ciclos	4.3
		107	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		108	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		109	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		110	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		111	Volumen (por ej., cantidad de casos escalados por período)	
<i>Gestión de Casos: Seguimientos</i>	Efectuar llamadas de seguimiento o seguimiento por medios electrónicos a los proveedores a los que se hicieron escalamientos a fines de cumplir con los objetivos de resolución para los clientes.	112	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento)	4.3
		113	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos.	4.3
		114	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		115	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		116	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		117	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		118	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		119	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Comunicación al cliente</i>	Mantener al Cliente informado sobre el Progreso del Caso.	120	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de información del cliente)	4.3
		121	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso en la comunicación al cliente.	4.3
		122	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		123	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		124	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		125	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		126	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		127	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Cierre de Casos</i>	Cierre de casos que han sido resueltos o cuando se ha excedido la cantidad de intentos de contactar al cliente para confirmar la resolución según las reglas del negocio.	128	Puntualidad en el Cierre de Casos Resueltos (por ej., Puntualidad en el procesamiento de cierre de casos)	4.3
		129	Pendientes – Tiempo Promedio de Retraso para casos todavía no cerrados pero sí resueltos	4.3
		130	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		131	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		132	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		133	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		134	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Informes sobre la performance al cliente</i>	Reporte de la información tal como es requerida por los clientes. Comúnmente llamados reportes diarios, semanales o mensuales.	135	Puntualidad (ej.: porcentaje de informes enviados puntualmente)	4.3
		136	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de reportes no enviados puntualmente)	4.3
		137	Precisión Error Crítico (ej.: porcentaje de error en los informes)	4.4
<i>Facturación al cliente</i>	Facturación al cliente por los servicios prestados.	138	Puntualidad (ej.: puntualidad en la facturación)	4.3
		139	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de facturaciones no procesadas puntualmente)	4.3
		140	Precisión externa (ej.: porcentaje en notas de crédito respecto del valor facturado)	4.4
		141	Precisión interna (ej.: porcentaje de error detectado por revisión interna de facturas)	4.4
<i>Telecomunicaciones (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento de hardware, software y servicios de telecomunicaciones (ej.: servicio de larga distancia, servicio de línea local, switch, teléfonos de RACs, software de gestión de llamadas, etc.).	142	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento, porcentaje de tiempo que las líneas están en total disponibilidad)	4.3
		143	Transacciones Bloqueadas (ej.: cantidad de llamadas no recibidas debido a limitaciones y/o configuración de redes, troncales o PBX)	4.3
<i>Gestión del Discador</i>	Provisión y mantenimiento de hardware y software para apoyar la función de discador automático del PSIC.	144	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje del tiempo que el discador está en total funcionamiento)	4.3
<i>Gestión de los sistemas de información (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento del hardware y software de apoyo de los sistemas de información (ej.: sistemas de gestión de pedidos, base de conocimientos, terminales de RACs o computadoras personales)	145	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento)	4.3
		146	Latencia del Sistema – No hay una medición convincente para la latencia del sistema, sin embargo, donde existiera evidencia de un impacto en el negocio debido a latencia del sistema, debería evaluarse mediante un enfoque de muestreo a través de monitoreo "al lado".	4.3
<i>Gestión de la Base de Conocimiento (Tecnología)</i>	Mantener actualizadas y precisas las bases de conocimiento.	147	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de actualizaciones de la información dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		148	Precisión de la Base de Conocimiento (por ej., tasa de precisión de búsquedas donde la información fue la correcta)	4.4
		149	Satisfacción con la Base de Conocimiento (por ej., % de usuarios que están de acuerdo con que el artículo de la base de conocimiento fue de ayuda)	4.4

ANEXO 1F: Cobranzas

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Provisión de Mesa de Ayuda Interna</i>	Respuesta al pedido del personal para reparar (o agregar/ mover/ cambiar) telecomunicaciones o equipos de sistemas de información.	150	Puntualidad (ej.: Puntualidad por nivel de gravedad)	4.3
		151	Calidad (ej.: Precisión de la solución/reparación)	4.4
<i>Pronóstico de volumen y AHT</i>	Proyectar el volumen de transacciones para asegurar que se dispone de la suficiente capacidad para cumplir los requisitos de servicio en forma óptima y eficiente.	152	Precisión de Pronósticos para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar)	2.5/4.4
		153	Precisión de Pronósticos para Programación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
		154	Precisión de Pronósticos para AHT (por ej., AHT real vs. AHT pronosticado a nivel diario para el pronóstico desarrollado para generar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
<i>Búsqueda /Contratación</i>	Obtener los recursos humanos necesarios para satisfacer las necesidades de dotación de la operación.	155	Puntualidad (ej.: porcentaje de solicitudes de contratación del personal completadas a la fecha objetivo)	3.1/4.3
		156	Calidad (ej.: porcentaje de personal que completa con éxito el programa de capacitación de nuevo personal contratado)	3.1/4.4
<i>Capacitación</i>	Capacitación del personal en los requisitos de habilidades mínimas y conocimiento.	157	Calidad (ej.: porcentaje del personal que pasa el monitoreo de transacciones 30 días después de completada la capacitación)	3.2/4.4
<i>Implementación de Nuevos Programas</i>	Puntualidad en el cumplimiento de los hitos de implementación.	158	Puntualidad (por ej., porcentaje de los componentes de programa entregados puntualmente)	2.1/4.3

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

Satisfacción e Insatisfacción	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Cliente</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Clientes en relación con los servicios provistos por el PSIC.	1	Satisfacción Global del Cliente – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Cliente al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del cliente se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.1
		2	Puntualidad en la Gestión de Quejas – Se debe hacer el seguimiento de Puntualidad para Resolver o de la Puntualidad para Responder a las quejas de los clientes.	4.1
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Usuarios Finales en relación con los servicios provistos por el PSIC.	3	Satisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
		4	Insatisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Insatisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
Rotación y Ausentismo	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Rotación</i>	Evaluar la tasa de desvinculaciones de personal para Agentes y Líderes de Equipo.	5	Rotación de RACs - Rotación anualizada de personal en puestos RAC calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
		6	Rotación de Team Leaders - Rotación anualizada de personal en puestos de Team Leader calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
<i>Ausentismo</i>	Calcular la cantidad de tiempo que se pierde debido al Ausentismo no programado.	7	Ausentismo de RACs (por ej., % de horas perdidas por Ausentismo) Se debe medir al nivel del programa y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción	Métricas Internas Requeridas		Item
<i>Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final</i>	Responder a consultas pre y post venta del usuario final, y procesamiento de pedidos recibidos por teléfono.	8	Puntualidad – Debe hacer el seguimiento de Nivel de Servicio (es decir, porcentaje de llamadas atendidas dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo), Velocidad Promedio de Respuesta (ASA), o Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		9	Tasa de abandono (por ej., % de transacciones abandonadas antes de ser atendidas por un RAC en vivo)	4.3
		10	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		11	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		12	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		13	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		14	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la llamada entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		15	Resolución en el Contacto - Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		16	Generación de Ingresos - Debe hacer el seguimiento de la tasa de conversión (por ej., porcentaje de llamadas con una venta) o Volumen de conversión (por ej., dólares vendidos)	4.3
		17	Volumen (ej.: cantidad de llamadas recibidas por período)	
		18	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)/ (tiempo pago)	4.5
		19	AHT - Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5
		20	Costo por Unidad u Occupancy – Debe hacer el seguimiento del costo por unidad (por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor) u occupancy [(tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)]	4.5
21	Costo por Unidad (e por ej., costo por unidad vendida, costo por transacción, costo por ingreso entregado, costo por venta o costo por suscriptor)	4.5		
22	Occupancy – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)	4.5		
23	Productividad – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (tiempo pago)	4.5		

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de transacciones entrantes recibidas por medios no electrónicos</i>	Procesamiento de fax, correo, y otras transacciones no electrónicas.	24	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		25	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		26	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		27	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		28	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		29	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		30	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		31	Volumen (ej.: cantidad de faxes recibidos por período)	
		32	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de transacciones electrónicas entrantes</i>	Procesamiento de e-mail, Internet o cualquier otra transacción electrónica.	33	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		34	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		35	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		36	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		37	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		38	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		39	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		40	Resolución en el Contacto - Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		41	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
		42	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción	Métricas Internas Requeridas		Item
<i>Procesamiento de reclamos</i>	Procesamiento de reclamos de la solicitud inicial.	43	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		44	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de atraso de reclamos no procesados puntualmente)	4.3
		45	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		46	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		47	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		48	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		49	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		50	Volumen (ej.: cantidad de reclamos recibidos por periodo)	
		51	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por reclamo, reclamos procesados por hora, costo por reclamo)	4.5
<i>Procesamiento de modificaciones</i>	Procesamiento de modificaciones para corregir transacciones del usuario final (ej.: pagos por demás o por defecto, temas de facturación)	52	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		53	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de atraso de modificaciones no procesadas puntualmente)	4.3
		54	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		55	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		56	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		57	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		58	Volumen (ej.: cantidad de modificaciones recibidas por periodo)	
		59	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por modificación, modificaciones procesadas por hora, costo por modificación)	4.5

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción	Métricas Internas Requeridas		Item
<i>Procesamiento de solicitudes de apelaciones</i>	Reevaluación de reclamos previamente rechazados que han sido enviados nuevamente para su reconsideración.	60	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		61	Pendientes (ej.: tiempo promedio de atraso de apelaciones no procesadas puntualmente)	4.3
		62	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		63	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		64	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		65	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		66	Volumen (ej.: cantidad de apelaciones recibidas por período)	
		67	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por apelación, apelaciones procesadas por hora, costo por apelación)	4.5
<i>Procesamiento de remisiones de socios</i>	Procesamiento y autorización de remisiones de socios.	68	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		69	Pendientes (ej.: tiempo promedio de atraso de remisiones no procesadas puntualmente)	4.3
		70	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		71	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		72	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		73	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		74	Volumen (ej.: cantidad de remisiones recibidas por período)	
		75	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por remisión, remisiones procesadas por hora, costo por remisión).	4.5

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción	Métricas Internas Requeridas		Item
<i>Procesamiento de pre-certificaciones</i>	Procesamiento de pedidos de autorización para asistencia médica y procedimientos (incluye apelaciones) no urgentes.	76	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		77	Pendientes (ej.: tiempo promedio de atraso de pre-certificaciones no procesadas puntualmente)	4.3
		78	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		79	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		80	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		81	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		82	Volumen (ej.: cantidad de pre-certificaciones recibidas por período)	
		83	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por pre-certificación, pre-certificaciones procesadas por hora, costo por pre-certificación).	4.5
<i>Procesamiento de solicitudes de inscripción</i>	Procesamiento de solicitudes de inscripción de socios y subscriptores existentes y nuevos.	84	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		85	Pendientes (ej.: tiempo promedio de atraso de solicitudes no procesadas puntualmente)	4.3
		86	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		87	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		88	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		89	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		90	Volumen (ej.: cantidad de solicitudes recibidas por período)	
		91	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por solicitud, solicitudes procesadas por hora, costo por solicitud).	4.5

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de solicitudes de folletería y/o bibliografía</i>	Procesamiento y distribución de pedidos de folletería (ej.: programas, beneficios) y formularios (ej.: solicitudes de inscripción, formularios de reclamos, formularios de programas especiales)	92	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		93	Pendientes (ej.: tiempo promedio de atraso de solicitudes no procesadas puntualmente)	4.3
		94	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		95	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		96	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		97	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		98	Volumen (ej.: cantidad de solicitudes recibidas por período)	
		99	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por solicitud, solicitudes procesadas por hora, costo por solicitud).	4.5
<i>Gestión del IVR</i>	Provisión y mantenimiento de hardware y software del IVR utilizado para el direccionamiento de un usuario final a información automatizada o a la fila de atención de RACs que sea apropiada.		Efectividad del IVR — Debe hacer el seguimiento de <u>al menos una</u> de las siguientes métricas, según sea lo más adecuado:	2.5
		100	Tasa de Autoservicio (por ej., total de interacciones completadas utilizando la función de autoservicio dividido por el número total de transacciones ofrecidas que presentan la opción de autoservicio)	2.G.A/4.3
		101	Transferencias Asistidas (por ej., porcentaje de transacciones en las que se completa “autoservicio parcial”, dando como resultado un tiempo de procesamiento menor para la porción de la llamada que debe procesar el RAC)	2.G.A/4.3
		102	Tasa de Abandono (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, no realizan ninguna tarea significativa y abandonan)	2.G.A/4.3
		103	Tasa Opt-Out (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, realizan o no alguna tarea significativa, pero eligen opt out hacia un RAC)	2.G.A/4.4
		104	Precisión en el Ruteo (por ej., porcentaje de transacciones que no requieren de transferencia luego de ser procesadas/direccionadas por el IVR)	2.G.A/4.4

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos (Global)</i>	Gestión de los casos hasta su compleción.	105	Puntualidad en el Cierre (ej., % de casos cerrados dentro del objetivo de duración de ciclos) o Puntualidad para Resolver (ej., % de casos resueltos dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		106	Pendientes – Tiempo Promedio de Atraso para casos que no se han cerrado o resuelto al objetivo de duración de ciclos	4.3
		107	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		108	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		109	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		110	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		111	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		112	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Recepción de Casos: Telefónicos Entrantes</i>	Atender las llamadas telefónicas entrantes, crear nuevos casos o atender las consultas sobre casos existentes.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de Transacciones Electrónicas Entrantes"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes No Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios no electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de transacciones entrantes por medios no electrónicos"	

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Recepción de Casos: Asignación de Casos</i>	Asignación de casos a quienes gestionan casos.	113	Puntualidad (ej., Puntualidad en la asignación de casos)	4.3
		114	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no asignados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		115	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		116	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		117	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		118	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		119	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		120	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Work flows Electrónicos Entrantes</i>	Trabajar sobre casos existentes, procesamiento de casos que han retornado a quien gestiona los casos para toma de acción y/o realizar investigaciones.	121	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos)	4.3
		122	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		123	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		124	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		125	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		126	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		127	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		128	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Internos</i>	Escalamiento de casos dentro de la entidad a niveles de autoridad más altos o a especialistas técnicos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de escalamientos (internos)"	

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Externos</i>	Despacho de servicio, escalamiento a un comerciante, escalamiento al cliente, escalamiento a un técnico.	129	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos escalados externamente)	4.3
		130	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos escalados externamente que no se procesaron al objetivo de duración de ciclos	4.3
		131	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		132	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		133	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		134	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		135	Volumen (por ej., cantidad de casos escalados por período)	
<i>Gestión de Casos: Seguimientos</i>	Efectuar llamadas de seguimiento o seguimiento por medios electrónicos a los proveedores a los que se hicieron escalamientos a fines de cumplir con los objetivos de resolución para los clientes.	136	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento)	4.3
		137	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos.	4.3
		138	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		139	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		140	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		141	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		142	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		143	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Comunicación al cliente</i>	Mantener al Cliente informado sobre el Progreso del Caso.	144	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de información del cliente)	4.3
		145	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso en la comunicación al cliente.	4.3
		146	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		147	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		148	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		149	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		150	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		151	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Cierre de Casos</i>	Cierre de casos que han sido resueltos o cuando se ha excedido la cantidad de intentos de contactar al cliente para confirmar la resolución según las reglas del negocio.	152	Puntualidad en el Cierre de Casos Resueltos (por ej., Puntualidad en el procesamiento de cierre de casos)	4.3
		153	Pendientes – Tiempo Promedio de Retraso para casos todavía no cerrados pero sí resueltos	4.3
		154	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		155	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		156	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		157	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		158	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Informes sobre la performance al cliente</i>	Reporte de la información tal como es requerida por los clientes. Comúnmente llamados reportes diarios, semanales o mensuales.	159	Puntualidad (ej.: porcentaje de informes enviados puntualmente)	4.3
		160	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de reportes no enviados puntualmente)	4.3
		161	Precisión Error Crítico (ej.: porcentaje de error en los informes)	4.4
<i>Facturación al cliente</i>	Facturación al cliente por los servicios prestados.	162	Puntualidad (ej.: puntualidad en la facturación)	4.3
		163	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de facturaciones no procesadas puntualmente)	4.3
		164	Precisión externa (ej.: porcentaje en notas de crédito respecto del valor facturado)	4.4
		165	Precisión interna (ej.: porcentaje de error detectado por revisión interna de facturas)	4.4
<i>Telecomunicaciones (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento de hardware, software y servicios de telecomunicaciones (ej.: servicio de larga distancia, servicio de línea local, switch, teléfonos de RACs, software de gestión de llamadas, etc.).	166	Disponibilidad/ Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento, porcentaje de tiempo que las líneas están en total disponibilidad)	4.3
		167	Transacciones Bloqueadas (ej.: cantidad de llamadas no recibidas debido a limitaciones y/o configuración de redes, troncales o PBX)	4.3
<i>Gestión de los sistemas de información (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento del hardware y software de apoyo de los sistemas de información (ej.: sistemas de gestión de pedidos, base de conocimientos, terminales de RACs o computadoras personales)	168	Disponibilidad/ Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento)	4.3
		169	Latencia del Sistema – No hay una medición convincente para la latencia del sistema, sin embargo, donde existiera evidencia de un impacto en el negocio debido a latencia del sistema, debería evaluarse mediante un enfoque de muestreo a través de monitoreo "al lado".	4.3
<i>Gestión de la Base de Conocimiento (Tecnología)</i>	Mantener actualizadas y precisas las bases de conocimiento.	170	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de actualizaciones de la información dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		171	Precisión de la Base de Conocimiento (por ej., tasa de precisión de búsquedas donde la información fue la correcta)	4.4
		172	Satisfacción con la Base de Conocimiento (por ej., % de usuarios que están de acuerdo con que el artículo de la base de conocimiento fue de ayuda)	4.4
<i>Provisión de Mesa de Ayuda Interna</i>	Respuesta al pedido del personal para reparar (o agregar/ mover/ cambiar) telecomunicaciones o equipos de sistemas de información.	173	Puntualidad (ej.: Puntualidad por nivel de gravedad)	4.3
		174	Calidad (ej.: Precisión de la solución/reparación)	4.4

ANEXO 1G: Servicios de Seguros de Salud

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Pronóstico de volumen y AHT</i>	Proyectar el volumen de transacciones para asegurar que se dispone de la suficiente capacidad para cumplir los requisitos de servicio en forma óptima y eficiente.	175	Precisión de Pronósticos para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar)	2.5/4.4
		176	Precisión de Pronósticos para Programación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
		177	Precisión de Pronósticos para AHT (por ej., AHT real vs. AHT pronosticado a nivel diario para el pronóstico desarrollado para generar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
<i>Búsqueda /Contratación</i>	Obtener los recursos humanos necesarios para satisfacer las necesidades de dotación de la operación.	178	Puntualidad (ej.: porcentaje de solicitudes de contratación del personal completadas a la fecha objetivo)	3.1/4.3
		179	Calidad (ej.: porcentaje de personal que completa con éxito el programa de capacitación de nuevo personal contratado)	3.1/4.4
<i>Capacitación</i>	Capacitación del personal en los requisitos de habilidades mínimas y conocimiento.	180	Calidad (ej.: porcentaje del personal que pasa el monitoreo de transacciones 30 días después de completada la capacitación)	3.2/4.4
<i>Implementación de Nuevos Programas</i>	Puntualidad en el cumplimiento de los hitos de implementación.	181	Puntualidad (por ej., porcentaje de los componentes de programa entregados puntualmente)	2.1/4.3

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

Satisfacción e Insatisfacción	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Cliente</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Clientes en relación con los servicios provistos por el PSIC.	1	Satisfacción Global del Cliente – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Cliente al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del cliente se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.1
		2	Puntualidad en la Gestión de Quejas – Se debe hacer el seguimiento de Puntualidad para Resolver o de la Puntualidad para Responder a las quejas de los clientes.	4.1
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Usuarios Finales en relación con los servicios provistos por el PSIC.	3	Satisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
		4	Insatisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Insatisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
Rotación y Ausentismo	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Rotación</i>	Evaluar la tasa de desvinculaciones de personal para Agentes y Líderes de Equipo.	5	Rotación de RACs - Rotación anualizada de personal en puestos RAC calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
		6	Rotación de Team Leaders - Rotación anualizada de personal en puestos de Team Leader calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
<i>Ausentismo</i>	Calcular la cantidad de tiempo que se pierde debido al Ausentismo no programado.	7	Ausentismo de RACs (por ej., % de horas perdidas por Ausentismo) Se debe medir al nivel del programa y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Recepción y Preparación de Transacciones</i>	Recepción de transacciones (a granel o por lote) y preparación (por ej., clasificación, “limpieza”, categorización, segmentación/estratificación, etc.) para el procesamiento subsiguiente.	8	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		9	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		10	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		11	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		12	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		13	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		14	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		15	Volumen (por ej., cantidad de transacciones recibidas por periodo)	
		16	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de Transacciones</i>	<p>Procesamiento de transacciones incluyendo: Ingreso de datos, validación y corrección de registros, actualización, aplicación de “reglas” definidas, compatibilización, computación, análisis e investigación de transacciones para:</p> <p>Servicios de RR.HH.: reclutamiento, capacitación, salarios, beneficios, impuestos, reclamos, etc.</p> <p>Servicios de contabilidad: a pagar, a recibir, facturación, cheques, gestión de activos, gestión de actas/libros, etc.</p> <p>Servicios de Ventas y Marketing: emisión y reembolso de constancias, procesamiento de pedidos, cotizaciones, gestión comerciante, reclamos de garantía, procesamiento de quejas/respuestas, etc.</p> <p>Servicios Médicos v Legales: transcripciones, búsqueda de clientes, historia de pacientes, gestión de registros de laboratorio, investigación de reclamos, notificación legal, búsqueda de título/escritura, etc.</p> <p>Servicios Financieros: préstamos, seguridades, remesas, tarjetas de crédito, análisis, gestión de riesgos, gestión y transferencia de fondos.</p> <p>Servicios de Seguros: aplicaciones, reclamos, renovaciones, ajustes, apelaciones, referencias, rescates, cambio de políticas, actuario, aseguraciones, procesamiento premium, comisiones de agentes, vencimientos.</p> <p>Servicios de Tecnología: gestión de aplicaciones, gestión de sistemas, mantenimiento.</p> <p>Servicios de Logística: gestión de medios de transporte, abastecimiento, gestión de inventario, gestión de inmuebles, etc.</p>	17	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		18	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		19	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		20	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		21	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		22	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		23	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		24	Resolución en el Contacto- Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		25	Volumen (por ej., cantidad de transacciones listas a ser procesadas por período)	
		26	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Transferencias Internas</i>	Transferencia de transacciones procesadas dentro de la entidad que requieren de procesamiento subsiguiente por otro personal.	27	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento), o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		28	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		29	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		30	Precisión Error Crítico (por ej., tasa de precisión en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		31	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		32	Volumen (por ej., cantidad de transacciones transferidas)	
		33	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5
<i>Actualizaciones de la Base de Datos</i>	Cambios en los registros, actualización de archivos, compatibilidad de registros/archivos, conversión y transferencia de datos al remitente.	34	Puntualidad (por ej., puntualidad en las actualizaciones de la base de datos)	4.3
		35	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso para los datos no actualizados puntualmente)	4.3
		36	Precisión Error Crítico (por ej., tasa de precisión en la actualización de la base de datos)	4.4
<i>Devolución de Transacciones Procesadas</i>	Devolución de transacciones procesadas al remitente que no requieren ningún tipo de procesamiento adicional por parte de la entidad (es decir, transacciones completas)	37	Puntualidad (por ej., puntualidad en la devolución de transacciones al remitente)	4.3
		38	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso de transacciones no devueltas al remitente puntualmente)	4.3
		39	Precisión Error Crítico (por ej., tasa de precisión en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		40	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		41	Volumen (por ej., cantidad de transacciones procesadas devueltas al remitente)	
		42	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de Transacciones Defectuosas</i>	Re trabajar sobre transacciones que se encontraron defectuosas por el remitente.	43	Puntualidad (por ej., puntualidad en la corrección de transacciones defectuosas)	4.3
		44	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		45	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		46	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		47	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		48	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		49	Volumen (por ej., cantidad de transacciones defectuosas recibidas por período)	
		50	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5
<i>Devolución de Transacciones No Procesables</i>	Devolución de transacciones que no se pueden procesar de manera normal porque dependen de información adicional y/o aprobación por parte de una agencia externa. Ejemplos: archivos en lote con registros faltantes y/o incompletos, registros con datos faltantes y/o incompletos, información ilegible tanto en los registros como en los lotes.	51	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de transacciones)	4.3
		52	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		53	Precisión Error Crítico (por ej., tasa de precisión en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		54	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		55	Volumen (por ej., cantidad total de transacciones que requieren datos adicionales y/o correcciones)	
		56	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de Transacciones Postergadas</i>	Procesamiento de transacciones que han sido devueltas por el remitente o alguna agencia externa con datos adicionales y/o correcciones –previamente procesadas como “Devolución de Transacciones No Procesables”.	57	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de transacciones)	4.3
		58	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		59	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		60	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		61	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		62	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		63	Volumen (por ej., cantidad total de transacciones postergadas por período)	
		64	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5
<i>Procesamiento de escalamientos (internos)</i>	Procesamiento de transacciones dentro de la entidad que requieren escalamientos.	65	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en los escalamientos) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		66	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de escalamientos no respondidos puntualmente)	4.3
		67	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		68	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		69	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		70	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		71	Volumen (ej.: cantidad de escalamientos por período y por nivel)	
		72	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de manejo, utilización de RACs o costo por escalamiento)	4.5

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de los pagos del usuario final</i>	Procesamiento de dinero en efectivo, cheques, tarjetas de crédito y otras transacciones monetarias para usuarios finales en nombre del cliente. Puede incluir también facturación al usuario final.	73	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de las tarjetas de crédito) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		74	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de pagos no procesados puntualmente)	4.3
		75	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		76	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		77	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		78	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		79	Volumen (ej.: cantidad de cheques recibidos por período)	
		80	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5
<i>Procesamiento de solicitudes de folletería y/o bibliografía</i>	Procesamiento y distribución de pedidos de folletería (ej.: programas, beneficios) y formularios (ej.: solicitudes de inscripción, formularios de reclamos, formularios de programas especiales)	81	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de pedidos)	4.3
		82	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso de solicitudes no procesadas puntualmente)	4.3
		83	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		84	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		85	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		86	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		87	Volumen (por ej., cantidad de solicitudes recibidas por período)	
		88	Eficiencia (por ej., tiempo promedio de procesamiento por solicitud, solicitudes procesadas por hora, costo por solicitud)	4.5

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de Informes</i>	Creación y transmisión de informes al remitente o a agencias externas.	89	Puntualidad (por ej., puntualidad para procesar informes)	4.3
		90	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		91	Precisión Error Crítico (por ej., tasa de precisión por informe)	2.4/4.4
		92	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		93	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
		94	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5
<i>Procesamiento de contactos salientes con el usuario final</i>	Iniciar servicios salientes para proporcionar información, recopilar información y procesar transacciones.	95	Tasa de Conexión con la Parte Correcta (RPC) (por ej., RPCs por intento)	4.3
		96	Listado de Pendientes (ej.: Tiempo promedio de atraso de la lista de usuarios finales que aún no se ha contactado o que no se ha intentado, al finalizar el tiempo requerido para ello)	4.3
		97	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		98	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		99	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		100	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la llamada entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		101	Costo por Unidad (por ej., costo por RPC, costo por venta, costo por llamada, costo por cuenta, costo por hora)	4.5
		102	RPC (por ej., RPCs por hora de trabajo)	4.5
		103	Rendimiento (por ej., ventas por hora, contactos por hora, garantías prendarias por hora)	4.5
		104	Tasa de Compleción (si el PSIC utiliza discador automático) (por ej., intentos reales/registros totales)	
		105	Utilización de RACs – Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones + tiempo available)/ (tiempo pago)	4.5
106	AHT- Se debe calcular como (tiempo de manejo de transacciones) / (cantidad de transacciones procesadas)	4.5		

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Almacenamiento de Transacciones</i>	Almacenar y retener transacciones procesadas del remitente.	107	Puntualidad (por ej., Puntualidad para transferir transacciones al depósito)	4.3
		108	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso para transacciones no almacenadas puntualmente)	4.3
		109	Precisión Error Crítico (por ej., transacciones almacenadas de manera correcta)	2.4/4.4
		110	Volumen (por ej., cantidad de transacciones almacenadas)	
<i>Recupero de Transacciones</i>	Recuperación de transacciones previamente almacenadas o retenidas.	111	Puntualidad (por ej., puntualidad para recuperar transacciones previamente almacenadas)	4.3
		112	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso para transacciones no recuperadas puntualmente)	4.3
		113	Precisión Error Crítico (por ej., transacciones recuperadas de manera correcta)	2.4/4.4
		114	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
		115	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos (Global)</i>	Gestión de los casos hasta su completación.	116	Puntualidad en el Cierre (ej., % de casos cerrados dentro del objetivo de duración de ciclos) o Puntualidad para Resolver (ej., % de casos resueltos dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		117	Pendientes – Tiempo Promedio de Atraso para casos que no se han cerrado o resuelto al objetivo de duración de ciclos	4.3
		118	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		119	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		120	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		121	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		122	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		123	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Recepción de Casos: Telefónicos Entrantes</i>	Atender las llamadas telefónicas entrantes, crear nuevos casos o atender las consultas sobre casos existentes.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de Transacciones Electrónicas Entrantes"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes No Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios no electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de transacciones entrantes por medios no electrónicos"	

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Recepción de Casos: Asignación de Casos</i>	Asignación de casos a quienes gestionan casos.	124	Puntualidad (ej., Puntualidad en la asignación de casos)	4.3
		125	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no asignados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		126	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		127	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		128	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		129	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		130	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		131	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Work flows Electrónicos Entrantes</i>	Trabajar sobre casos existentes, procesamiento de casos que han retornado a quien gestiona los casos para toma de acción y/o realizar investigaciones.	132	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos)	4.3
		133	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		134	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		135	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		136	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		137	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		138	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		139	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Internos</i>	Escalamiento de casos dentro de la entidad a niveles de autoridad más altos o a especialistas técnicos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de escalamientos (internos)"	

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Externos</i>	Despacho de servicio, escalamiento a un comerciante, escalamiento al cliente, escalamiento a un técnico.	140	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos escalados externamente)	4.3
		141	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos escalados externamente que no se procesaron al objetivo de duración de ciclos	4.3
		142	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		143	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		144	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		145	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		146	Volumen (por ej., cantidad de casos escalados por periodo)	
<i>Gestión de Casos: Seguimientos</i>	Efectuar llamadas de seguimiento o seguimiento por medios electrónicos a los proveedores a los que se hicieron escalamientos a fines de cumplir con los objetivos de resolución para los clientes.	147	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento)	4.3
		148	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos.	4.3
		149	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		150	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		151	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		152	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		153	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por periodo)	
		154	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Comunicación al cliente</i>	Mantener al Cliente informado sobre el Progreso del Caso.	155	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de información del cliente)	4.3
		156	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso en la comunicación al cliente.	4.3
		157	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		158	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		159	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		160	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		161	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		162	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Cierre de Casos</i>	Cierre de casos que han sido resueltos o cuando se ha excedido la cantidad de intentos de contactar al cliente para confirmar la resolución según las reglas del negocio.	163	Puntualidad en el Cierre de Casos Resueltos (por ej., Puntualidad en el procesamiento de cierre de casos)	4.3
		164	Pendientes – Tiempo Promedio de Retraso para casos todavía no cerrados pero sí resueltos	4.3
		165	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		166	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		167	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		168	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		169	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Informes sobre la performance al cliente</i>	Reporte de la información tal como es requerida por los clientes. Comúnmente llamados reportes diarios, semanales o mensuales.	170	Puntualidad (ej.: porcentaje de informes enviados puntualmente)	4.3
		171	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de reportes no enviados puntualmente)	4.3
		172	Precisión Error Crítico (ej.: porcentaje de error en los informes)	4.4
<i>Facturación al cliente</i>	Facturación al cliente por los servicios prestados.	173	Puntualidad (ej.: puntualidad en la facturación)	4.3
		174	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de facturaciones no procesadas puntualmente)	4.3
		175	Precisión externa (ej.: porcentaje en notas de crédito respecto del valor facturado)	4.4
		176	Precisión interna (ej.: porcentaje de error detectado por revisión interna de facturas)	4.4
<i>Telecomunicaciones (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento de hardware, software y servicios de telecomunicaciones (ej.: servicio de larga distancia, servicio de línea local, switch, teléfonos de RACs, software de gestión de llamadas, etc.).	177	Disponibilidad/ Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento, porcentaje de tiempo que las líneas están en total disponibilidad)	4.3
		178	Transacciones Bloqueadas (ej.: cantidad de llamadas no recibidas debido a limitaciones y/o configuración de redes, troncales o PBX)	4.3
<i>Gestión de los sistemas de información (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento del hardware y software de apoyo de los sistemas de información (ej.: sistemas de gestión de pedidos, base de conocimientos, terminales de RACs o computadoras personales)	179	Disponibilidad/ Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento)	4.3
		180	Latencia del Sistema – No hay una medición convincente para la latencia del sistema, sin embargo, donde existiera evidencia de un impacto en el negocio debido a latencia del sistema, debería evaluarse mediante un enfoque de muestreo a través de monitoreo "al lado".	4.3
<i>Gestión de la Base de Conocimiento (Tecnología)</i>	Mantener actualizadas y precisas las bases de conocimiento.	181	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de actualizaciones de la información dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		182	Precisión de la Base de Conocimiento (por ej., tasa de precisión de búsquedas donde la información fue la correcta)	4.4
		183	Satisfacción con la Base de Conocimiento (por ej., % de usuarios que están de acuerdo con que el artículo de la base de conocimiento fue de ayuda)	4.4
<i>Provisión de Mesa de Ayuda Interna</i>	Respuesta al pedido del personal para reparar (o agregar/ mover/ cambiar) telecomunicaciones o equipos de sistemas de información.	184	Puntualidad (ej.: Puntualidad por nivel de gravedad)	4.3
		185	Calidad (ej.: Precisión de la solución/reparación)	4.4

ANEXO 1H: Todos los Procesos de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Pronóstico de volumen y AHT</i>	Proyectar el volumen de transacciones para asegurar que se dispone de la suficiente capacidad para cumplir los requisitos de servicio en forma óptima y eficiente.	186	Precisión de Pronósticos para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar)	2.5/4.4
		187	Precisión de Pronósticos para Programación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
		188	Precisión de Pronósticos para AHT (por ej., AHT real vs. AHT pronosticado a nivel diario para el pronóstico desarrollado para generar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
<i>Búsqueda /Contratación</i>	Obtener los recursos humanos necesarios para satisfacer las necesidades de dotación de la operación.	189	Puntualidad (ej.: porcentaje de solicitudes de contratación del personal completadas a la fecha objetivo)	3.1/4.3
		190	Calidad (ej.: porcentaje de personal que completa con éxito el programa de capacitación de nuevo personal contratado)	3.1/4.4
<i>Capacitación</i>	Capacitación del personal en los requisitos de habilidades mínimas y conocimiento.	191	Calidad (ej.: porcentaje del personal que pasa el monitoreo de transacciones 30 días después de completada la capacitación)	3.2/4.4
<i>Implementación de Nuevos Programas</i>	Puntualidad en el cumplimiento de los hitos de implementación.	192	Puntualidad (por ej., porcentaje de los componentes de programa entregados puntualmente)	2.1/4.3

ANEXO 1I: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

Satisfacción e Insatisfacción	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Cliente</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Clientes en relación con los servicios provistos por el PSIC.	1	Satisfacción Global del Cliente – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Cliente al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del cliente se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.1
		2	Puntualidad en la Gestión de Quejas – Se debe hacer el seguimiento de Puntualidad para Resolver o de la Puntualidad para Responder a las quejas de los clientes.	4.1
<i>Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final</i>	Evaluar cuán satisfechos/insatisfechos están los Usuarios Finales en relación con los servicios provistos por el PSIC.	3	Satisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad. <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
		4	Insatisfacción Global del Usuario Final – Se debe hacer el seguimiento de la Insatisfacción global del Usuario Final al nivel del programa, al nivel del cliente y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias y en 4.7 Alcanzando Resultados)</i>	4.2
Rotación y Ausentismo	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Rotación</i>	Evaluar la tasa de desvinculaciones de personal para Agentes y Líderes de Equipo.	5	Rotación de RACs - Rotación anualizada de personal en puestos RAC calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
		6	Rotación de Team Leaders – Rotación anualizada de personal en puestos de Team Leader calculada tanto al nivel del programa como al nivel de la entidad <i>(Tanto las métricas al nivel de la entidad como las métricas al nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6
<i>Ausentismo</i>	Calcular la cantidad de tiempo que se pierde debido al Ausentismo no programado.	7	Ausentismo de RACs (por ej., % de horas perdidas por Ausentismo) Se debe medir al nivel del programa y a nivel de la entidad <i>(Únicamente las métricas a nivel del programa se incluyen en el cálculo de Niveles y Tendencias)</i>	4.6

ANEXO 1I: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de servicios al usuario final persona a persona</i>	Responder a las consultas del usuario final pre y post venta de los clientes que visitan la sucursal/ punto de venta minorista y procesamiento de pedidos del usuario final recibidos en persona. Venta de productos al usuario final.	8	Puntualidad – (por ej., porcentaje de usuarios finales atendidos dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo)	4.3
		9	Tiempo Promedio de Espera – Debe hacer el seguimiento de cuánto tiempo promedio tienen que esperar los usuarios finales para ser atendidos.	4.3
		10	Tasa de Abandono – Debe hacer el seguimiento del porcentaje de usuarios finales registrados que se marchan antes de ser atendidos.	4.3
		11	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		12	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		13	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		14	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		15	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la llamada entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		16	Resolución en el Contacto - Debe hacer el seguimiento de Resolución de Problemas, Resolución en el Primer Contacto o Resolución en la Primera Llamada	4.4
		17	Precisión de Reparaciones (por ej., porcentaje de reparaciones que no requieren una nueva visita debido a la misma falla)	4.4
		18	Generación de Ingresos - Debe hacer el seguimiento de la tasa de conversión (por ej., porcentaje de visitas con una venta) o volumen de conversión (por ej., dólares vendidos)	4.3
		19	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
		20	Eficiencia -Debe hacer el seguimiento de una métrica de eficiencia (por ej., Tiempo Promedio de Manejo, Costo por visita, visitas de usuario final por hora agente)	4.5

ANEXO 1I: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final</i>	Atender las consultas telefónicas de los Usuarios Finales	21	Puntualidad - Se debe hacer el seguimiento de Nivel de Servicio (es decir, porcentaje de llamadas atendidas dentro del periodo de tiempo objetivo) o de Velocidad Promedio de Respuesta (ASA)	4.3
		22	Tasa de Abandono (por ej., porcentaje de transacciones abandonadas antes de llegar a ser atendidas por un RAC en vivo)	4.3
		23	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		24	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		25	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		26	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		27	Volumen (por ej., cantidad de llamadas recibidas por periodo)	
		28	Eficiencia - Se debe hacer el seguimiento de una métrica de eficiencia (por ej., Tiempo Promedio de Manejo, Costo por llamada, llamadas de usuario final por hora agente)	4.5
<i>Procesamiento de Pedidos</i>	Aceptación de pedidos por cheques (Bancos), teléfonos celulares, reparaciones, y otro tipo de pedidos que los clientes completan en persona	29	Puntualidad (por ej., Puntualidad del procesamiento de los pedidos, Puntualidad de la corrida de Procesamiento de Pedidos)	4.3
		30	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso de los pedidos todavía no procesados y sin quiebre de stock)	4.3
		31	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		32	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		33	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		34	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		35	Volumen (por ej., cantidad de pedidos recibidos por periodo)	
		36	Quiebre de Stock (por ej., antigüedad de pedidos para los cuales el PSIC no cuenta con el producto)	4.5

ANEXO 1I: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de solicitudes de folletería y/o bibliografía</i>	Procesamiento y distribución de solicitudes de folletería (por ej., programas, beneficios) y formularios (por ej., solicitudes de inscripción, reclamos, programas especiales).	37	Puntualidad – Debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		38	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso de solicitudes no procesadas puntualmente)	4.3
		39	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		40	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		41	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		42	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las llamadas monitoreadas)	2.4/4.4
		43	Volumen (por ej., cantidad de solicitudes recibidas por período)	
		44	Eficiencia (por ej., tiempo promedio de procesamiento por solicitud, solicitudes procesadas por hora, costo por solicitud)	4.5
<i>Procesamiento de transacciones entrantes por medios no electrónicos</i>	Procesamiento de faxes, correo, solicitudes, y otras transacciones no electrónicas.	45	Puntualidad – Debe hacer el seguimiento de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		46	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		47	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		48	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		49	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		50	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		51	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		52	Volumen (ej.: cantidad de faxes recibidos por período)	
		53	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 11: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de devoluciones</i>	Emisión de autorizaciones para material devuelto, recepción de bienes devueltos, emisión de créditos o reemplazo de bienes, y disposición del material devuelto según lo prescripto por el cliente.	54	Puntualidad (por ej., porcentaje de devoluciones procesadas puntualmente)	4.3
		55	Pendientes (por ej., promedio de tiempo de atraso de devoluciones que no se procesaron puntualmente)	4.3
		56	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		57	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		58	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		59	Volumen (por ej., devoluciones recibidas por periodo)	
<i>Procesamiento de devolución de llamadas (callbacks)</i>	Llamadas salientes a usuarios finales con soluciones que no pudieron ser resueltas en la primera llamada o visita efectuada por el usuario final y que no necesitaron ser escaladas. Las "callbacks" las puede realizar un centro por fuera de la sucursal.	60	Puntualidad – Debe hacer el seguimiento del porcentaje de callbacks realizadas dentro del objetivo de la duración de ciclo, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		61	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso en la devolución de llamadas no realizadas puntualmente)	4.3
		62	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		63	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		64	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		65	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		66	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		67	Volumen (ej.: cantidad de callbacks requeridas por periodo)	
		68	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de manejo, utilización de RACs o costo por llamada)	4.5

ANEXO 11: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de escalamientos (internos)</i>	Responder preguntas que se han escalado de un nivel a otro (ej.: del Nivel 1 al Nivel 2).	69	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en los escalamientos) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		70	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de escalamientos no respondidos puntualmente)	4.3
		71	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		72	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		73	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		74	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		75	Volumen (ej.: cantidad de escalamientos por período y por nivel)	
		76	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de manejo, utilización de RACs o costo por escalamiento)	4.5
<i>Procesamiento de escalamientos (al cliente)</i>	Consultas que el PSIC no puede resolver y que debe derivar al cliente.	77	Tasa (ej.: porcentaje de llamadas que requieren escalamiento al cliente)	4.4
		78	Volumen (ej.: cantidad de escalamientos por período al cliente)	

ANEXO 1I: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de las transacciones directas desde el cliente</i>	Procesamiento de las transacciones recibidas en bloque desde los clientes. Estas transacciones pueden recibirse tanto manual como electrónicamente.	79	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de solicitudes) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		80	Pendientes (ej.: tiempo promedio de retraso de transacciones no procesadas puntualmente)	4.3
		81	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		82	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		83	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		84	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		85	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		86	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5
		87	Volumen (ej.: cantidad de transacciones recibidas por período)	
<i>Procesamiento de los pagos del usuario final</i>	Procesamiento de dinero en efectivo, cheques, tarjetas de crédito y otras transacciones monetarias para usuarios finales en nombre del cliente. Puede incluir también facturación al usuario final.	88	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento ya sea de la Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de las tarjetas de crédito) o del Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		89	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de pagos no procesados puntualmente)	4.3
		90	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		91	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		92	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		93	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		94	Volumen (ej.: cantidad de cheques recibidos por período)	
		95	Eficiencia (ej.: tiempo promedio de procesamiento por transacción, transacciones procesadas por hora, costo por transacción)	4.5

ANEXO 1I: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Procesamiento de excepciones</i>	Procesamiento de las que comúnmente se denominan transacciones que “no están en conformidad” (por ej.: cheques sobregirados o sin fondos, solicitudes incompletas, pedidos incompletos).	96	Puntualidad – Se debe hacer el seguimiento del porcentaje de excepciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclo, o el Cumplimiento de la Programación (programas en donde los clientes determinan los niveles de dotación)	4.3
		97	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de excepciones no procesadas puntualmente)	4.3
		98	Adhesión a la Programación (por ej., tiempo real de trabajo respecto del tiempo de trabajo programado en base a la hora del día y el tipo de trabajo)	2.5/4.3
		99	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		100	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		101	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		102	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		103	Volumen (ej.: cantidad de excepciones recibidas por período)	
<i>Gestión del IVR (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento de hardware y software del IVR utilizado para el direccionamiento de un usuario final a información automatizada o a la fila de atención de RACs que sea apropiada.		Efectividad del IVR — Debe hacer el seguimiento de <u>al menos una</u> de las siguientes métricas, según sea lo más adecuado:	2.5
		104	Tasa de Autoservicio (por ej., total de interacciones completadas utilizando la función de autoservicio dividido por el número total de transacciones ofrecidas que presentan la opción de autoservicio)	2.G.A/4.3
		105	Transferencias Asistidas (por ej., porcentaje de transacciones en las que se completa “autoservicio parcial”, dando como resultado un tiempo de procesamiento menor para la porción de la llamada que debe procesar el RAC)	2.G.A/4.3
		106	Tasa de Abandono (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, no realizan ninguna tarea significativa y abandonan)	2.G.A/4.3
		107	Tasa Opt-Out (por ej., porcentaje de personas que llaman que contactan el IVR, realizan o no alguna tarea significativa, pero eligen opt out hacia un RAC)	2.G.A/4.4
		108	Precisión en el Ruteo (por ej., porcentaje de transacciones que no requieren de transferencia luego de ser procesadas/direccionadas por el IVR)	2.G.A/4.4

ANEXO 1I: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos (Global)</i>	Gestión de los casos hasta su completación.	109	Puntualidad en el Cierre (ej., % de casos cerrados dentro del objetivo de duración de ciclos) o Puntualidad para Resolver (ej., % de casos resueltos dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		110	Pendientes – Tiempo Promedio de Atraso para casos que no se han cerrado o resuelto al objetivo de duración de ciclos	4.3
		111	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		112	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		113	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		114	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		115	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		116	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Recepción de Casos: Telefónicos Entrantes</i>	Atender las llamadas telefónicas entrantes, crear nuevos casos o atender las consultas sobre casos existentes.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de llamadas entrantes del usuario final"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de Transacciones Electrónicas Entrantes"	
<i>Recepción de Casos: Entrantes No Electrónicos</i>	Atender consultas entrantes por medios no electrónicos y crear nuevos casos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de transacciones entrantes por medios no electrónicos"	

ANEXO 1I: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Recepción de Casos: Asignación de Casos</i>	Asignación de casos a quienes gestionan casos.	117	Puntualidad (ej., Puntualidad en la asignación de casos)	4.3
		118	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no asignados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		119	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		120	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		121	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		122	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		123	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		124	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Work flows Electrónicos Entrantes</i>	Trabajar sobre casos existentes, procesamiento de casos que han retornado a quien gestiona los casos para toma de acción y/o realizar investigaciones.	125	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos)	4.3
		126	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos	4.3
		127	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		128	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		129	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		130	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		131	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		132	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Internos</i>	Escalamiento de casos dentro de la entidad a niveles de autoridad más altos o a especialistas técnicos.		Utilizar las Métricas listadas en "Procesamiento de escalamientos (internos)"	

ANEXO 1I: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Escalamientos Externos</i>	Despacho de servicio, escalamiento a un comerciante, escalamiento al cliente, escalamiento a un técnico.	133	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de casos escalados externamente)	4.3
		134	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos escalados externamente que no se procesaron al objetivo de duración de ciclos	4.3
		135	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		136	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		137	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		138	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		139	Volumen (por ej., cantidad de casos escalados por período)	
<i>Gestión de Casos: Seguimientos</i>	Efectuar llamadas de seguimiento o seguimiento por medios electrónicos a los proveedores a los que se hicieron escalamientos a fines de cumplir con los objetivos de resolución para los clientes.	140	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento)	4.3
		141	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso para casos no procesados al objetivo de duración de ciclos.	4.3
		142	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		143	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		144	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		145	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		146	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		147	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5

ANEXO 1I: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

		Gestión de Casos		
PCRC	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de Casos: Comunicación al cliente</i>	Mantener al Cliente informado sobre el Progreso del Caso.	148	Puntualidad (ej., Puntualidad en el procesamiento de información del cliente)	4.3
		149	Pendientes de Casos - Tiempo Promedio de Atraso en la comunicación al cliente.	4.3
		150	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		151	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		152	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		153	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		154	Volumen (ej., cantidad de casos recibidos por período)	
		155	Eficiencia (ej., tiempo promedio de procesamiento por caso, casos procesados por hora, costo por resolución)	4.5
<i>Gestión de Casos: Cierre de Casos</i>	Cierre de casos que han sido resueltos o cuando se ha excedido la cantidad de intentos de contactar al cliente para confirmar la resolución según las reglas del negocio.	156	Puntualidad en el Cierre de Casos Resueltos (por ej., Puntualidad en el procesamiento de cierre de casos)	4.3
		157	Pendientes – Tiempo Promedio de Retraso para casos todavía no cerrados pero sí resueltos	4.3
		158	Precisión Error Crítico para el Usuario Final (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al usuario final en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		159	Precisión Error Crítico para el Negocio (por ej., tasa de precisión de errores críticos que afectan al negocio en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		160	Precisión Error Crítico de Cumplimiento (por ej., tasa de precisión de errores críticos de cumplimiento en las transacciones monitoreadas)	2.4/4.4
		161	Precisión Error No Crítico (por ej., tasa de precisión de atributos que no hacen que la transacción entera sea defectuosa, incluyendo errores en habilidades blandas, profesionalismo y muchos errores en el ingreso de datos)	2.4/4.4
		162	Volumen (por ej., cantidad de casos recibidos por período)	

ANEXO 11: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Provisión de productos</i>	Pedido de producto al proveedor del mismo con el fin de mantener un inventario suficiente, y provisión de productos necesarios al PSIC para ensamblar otros productos o proporcionar/enviar productos a los usuarios finales.	163	Puntualidad (ej.: porcentaje de pedidos de productos entregados puntualmente)	4.3
		164	Quiebre de Stock (ej., antigüedad de las unidades de almacenamiento que han sido pedidas pero aún no han sido recibidas)	4.3
		165	Precisión (ej.: porcentaje de unidades de almacenamiento entregadas en forma correcta o sin daños)	4.4
<i>Reaprovisionamiento de materiales de marketing</i>	Asegurarse que los materiales de marketing estén siempre actualizados	166	Puntualidad (por ej., porcentaje de materiales de marketing aprovisionados puntualmente)	4.3
		167	Pendientes (por ej., tiempo promedio de atraso de materiales de marketing que fueron pedidos pero todavía no se recibieron)	4.3
		168	Precisión (por ej., porcentaje de materiales de marketing entregados en forma correcta o sin daños)	4.4
<i>Control de inventarios</i>	Mantenimiento preciso del inventario, tanto en el caso que pertenezca al cliente como al PSIC.	169	Precisión en el recuento cíclico de inventario (ej.: Precisión en las unidades de almacenamiento)	4.4
<i>Recepción y almacenamiento de materiales</i>	Recepción de los materiales y almacenamiento de los mismos en sus lugares definitivos o transitorios.	170	Puntualidad (ej.: Puntualidad para el registro de recepción del material en la computadora)	4.3
		171	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de atraso del producto ya recibido en el depósito pero que aún no ha sido ingresado en el sistema del PSIC o almacenado)	4.3
<i>Telecomunicaciones (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento de hardware, software y servicios de telecomunicaciones (ej.: servicio de larga distancia, servicio de línea local, switch, teléfonos de RACs, software de gestión de llamadas, etc.).	172	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento, porcentaje de tiempo que las líneas están en total disponibilidad)	4.3
		173	Transacciones Bloqueadas (ej.: cantidad de llamadas no recibidas debido a limitaciones y/o configuración de redes, troncales o PBX)	4.3
<i>Gestión de los sistemas de información (Tecnología)</i>	Provisión y mantenimiento del hardware y software de apoyo de los sistemas de información (ej.: sistemas de gestión de pedidos, base de conocimientos, terminales de RACs o computadoras personales)	174	Disponibilidad/Acceso (ej.: porcentaje de tiempo que el sistema está en total funcionamiento)	4.3
		175	Latencia del Sistema – No hay una medición convincente para la latencia del sistema, sin embargo, donde existiera evidencia de un impacto en el negocio debido a latencia del sistema, debería evaluarse mediante un enfoque de muestreo a través de monitoreo "al lado".	4.3

ANEXO 11: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Gestión de la Base de Conocimiento (Tecnología)</i>	Mantener actualizadas y precisas las bases de conocimiento.	176	Puntualidad (por ej., Puntualidad en el procesamiento de actualizaciones de la información dentro del objetivo de duración de ciclos)	4.3
		177	Precisión de la Base de Conocimiento (por ej., tasa de precisión de búsquedas donde la información fue la correcta)	4.4
		178	Satisfacción con la Base de Conocimiento (por ej., % de usuarios que están de acuerdo con que el artículo de la base de conocimiento fue de ayuda)	4.4
<i>Provisión de Mesa de Ayuda Interna</i>	Respuesta al pedido del personal para reparar (o agregar/ mover/ cambiar) telecomunicaciones o equipos de sistemas de información.	179	Puntualidad (ej.: Puntualidad por nivel de gravedad)	4.3
		180	Calidad (ej.: Precisión de la solución/reparación)	4.4
<i>Pronóstico de volumen y AHT</i>	Proyectar el volumen de transacciones para asegurar que se dispone de la suficiente capacidad para cumplir los requisitos de servicio en forma óptima y eficiente.	181	Precisión de Pronósticos para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar)	2.5/4.4
		182	Precisión de Pronósticos para Programación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
		183	Precisión de Pronósticos para AHT (por ej., AHT real vs. AHT pronosticado a nivel diario para el pronóstico desarrollado para generar programaciones para el personal existente)	2.5/4.4
<i>Búsqueda /Contratación</i>	Obtener los recursos humanos necesarios para satisfacer las necesidades de dotación de la operación.	184	Puntualidad (ej.: porcentaje de solicitudes de contratación del personal completadas a la fecha objetivo)	3.1/4.3
		185	Calidad (ej.: porcentaje de personal que completa con éxito el programa de capacitación de nuevo personal contratado)	3.1/4.4
<i>Capacitación</i>	Capacitación del personal en los requisitos de habilidades mínimas y conocimiento.	186	Calidad (ej.: porcentaje del personal que pasa el monitoreo de transacciones 30 días después de completada la capacitación)	3.2/4.4
<i>Informes sobre la performance al cliente</i>	Reporte de la información tal como es requerida por los clientes. Comúnmente llamados reportes diarios, semanales o mensuales.	187	Puntualidad (ej.: porcentaje de informes enviados puntualmente)	4.3
		188	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de reportes no enviados puntualmente)	4.3
		189	Precisión Error Crítico (ej.: porcentaje de error en los informes)	4.4
<i>Facturación al cliente</i>	Facturación al cliente por los servicios prestados.	190	Puntualidad (ej.: puntualidad en la facturación)	4.3
		191	Pendientes (ej.: Tiempo promedio de retraso de facturaciones no procesadas puntualmente)	4.3
		192	Precisión externa (ej.: porcentaje en notas de crédito respecto del valor facturado)	4.4
		193	Precisión interna (ej.: porcentaje de error detectado por revisión interna de facturas)	4.4

ANEXO 1I: Servicios Personalizados

Las métricas resaltadas en celeste sólo son requeridas por la Norma COPC® PSIC y las métricas resaltadas en amarillo únicamente requeridas por la Norma COPC PSIC Gold. El resto de las métricas, que no están resaltadas, son requeridas por ambas Normas COPC® PSIC.

PCA	Descripción		Métricas Internas Requeridas	Item
<i>Implementación de Nuevos Programas</i>	Puntualidad en el cumplimiento de los hitos de implementación.	194	Puntualidad (por ej., porcentaje de los componentes de programa entregados puntualmente)	<i>2.1/4.3</i>
<i>Aspecto general de la sucursal</i>	Consistencia a lo largo de las diferentes sucursales en cuanto a su imagen y horarios de atención. El monitoreo general de la sucursal toma en consideración aspectos tales como la disposición general de la tienda, inventario completo y preciso de materiales de marketing, entre otros.	195	Calidad general de la tienda - Puntaje global del monitoreo de la tienda	<i>4.4</i>
		196	Puntualidad - Porcentaje de adhesión a los horarios de atención.	<i>4.3</i>

Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC a Proveedores Internos de Servicios a Clientes

Enfoque Generalizado

Todos los ítems de la Norma COPC-2000® PSIC aplican a Proveedores Internos de Servicio al Cliente. Adicionalmente, se definen los siguientes términos clave y relaciones en tanto se relacionan con PSICs Internos:

Proveedor Interno de Servicios Integrales al Cliente (PSIC interno)

El PSIC Interno es el centro de contacto que es usado por los clientes, organizaciones de campo, canales minoristas y otros canales de distribución de la misma empresa.

Clientes

Se refiere a las organizaciones internas o externas que contratan al centro de contactos para proveer sus productos y servicios a sus usuarios finales. (Por ejemplo: el departamento de marketing.)

Anexo 1

Los PSICs Internos utilizan los mismos Anexos (1A, 1B, 1C, 1D, 1E, 1F, 1G, 1H y 1I) que los PSICs Externos.

Interpretaciones específicas para Proveedores Internos de Servicio al Cliente

- *4.1 Satisfacción e Insatisfacción del Cliente*—No se necesita hacer el seguimiento de la Satisfacción e Insatisfacción del Cliente a menos que exista una organización o departamento bien definido que contrata o que se ocupa formalmente de los servicios provistos por el centro de contacto con el cliente.

Aplicación de la Norma COPC-2000[®] PSIC a Operaciones de Fulfillment

Enfoque Generalizado

Sólo un ítem de la Norma COPC-2000[®] PSIC, *2.4 Monitoreo de Transacciones*, no es aplicable a Fulfillment.

Anexo 1B

El Anexo 1B contiene los típicos PCRCs y PCAs y las correspondientes métricas requeridas. Observe que la mayoría de los PCRCs y PCAs son muy distintos de los de un centro de contacto o comercio electrónico.

Interpretaciones específicas para Centros de Fulfillment

- *2.4 Monitoreo de Transacciones*—No aplicable a Centros de Fulfillment.
- *2.5 1a) Planificación y Programación del Personal*— Se debe hacer el seguimiento de los patrones de entrada de transacciones por día de semana y mes del año.
- *3.1-3.3*—Vea la definición de los Puestos CRC para Centros de Fulfillment en el Glosario COPC[®] de la Norma COPC-2000[®] PSIC.
- *4.2 Satisfacción e Insatisfacción del usuario Final*— Como mínimo, se debe hacer el seguimiento de las devoluciones a nivel de programa, a través de múltiples programas para un cliente y a nivel de la entidad a través de los clientes.
- *4.3 Performance del Servicio y los Ingresos y 4.4 Performance de la Calidad*—Todas las métricas del Anexo 1B deben cumplir RUICA. En particular, observe que los PCRCs y PCAs son muy distintos de los de un centro de contacto o centro de comercio electrónico.
- *4.6 Rotación y Ausentismo del Personal*—No se requiere calcular la rotación para personal que ha sido contratado por un sólo día de trabajo.

Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC a la Gestión de Contactos Salientes

Enfoque Generalizado

Todos los ítems de la Norma COPC-2000® PSIC aplican a la Gestión de Contactos Salientes.

Si el PSIC es un PSIC externo, y su cliente se rehúsa a permitir que el PSIC contacte a los usuarios finales y además el cliente no proporciona datos de satisfacción del usuario final de manera de estar en conformidad con los requisitos de la Norma COPC-2000® PSIC, entonces funcionan las siguientes excepciones:

- El PSIC debe estar certificado en al menos otro servicio (por ej., Servicios Entrantes de Centro de Contacto con el Cliente, Soporte Técnico/Línea de Ayuda/Mesa de Ayuda, etc.), y a través de esta certificación demostrar la capacidad de medir y gestionar de forma efectiva los datos de satisfacción e insatisfacción del usuario final.
 - El PSIC debe ser capaz de demostrar que ha hecho todos los esfuerzos posibles por tratar de obtener el permiso para recabar datos de satisfacción del usuario final. Se debe incluir evidencia documentada (como ser una carta del cliente).
- El PSIC debe tener un sistema efectivo de gestión de quejas según lo estipulado en 4.2.8 de la Norma COPC-2000® PSIC.

Anexo 1D

El Anexo 1D contiene PCRCs y PCAs típicos y sus correspondientes métricas requeridas. Los PSICs deben prestar atención a las interpretaciones a las siguientes métricas del Anexo 1D:

- *Métrica 8 – Éxito de la Compleción* (por ej., dólares ventas, cantidad de leads generados, valor total garantía prendaria, valor del producto): Es preferible (aunque no es requerido) hacer el seguimiento de más de una métrica para medir el impacto de la performance de contacto sobre el éxito global. Se puede hacer el seguimiento a cualquier nivel consolidado que sea apropiado (por ej., cliente, campaña, cartera, empresa).
- *Métrica 9 – Tasa de Cierre: Esa es una métrica de ingresos.*
- *Métrica 17 – Conexión Correcta con las Partes –“RPC”- (RPCs por hora):* la Conexión Correcta con las Partes se define como la persona correcta a llamar (es decir, la perspectiva objetivo). Los PSICs pueden hacer el seguimiento de esta métrica de diferentes maneras dependiendo de la metodología de discado utilizada (automática o manual). Para cumplir con *2.5 Pronósticos, Planificación y Programación del Personal*, sin embargo, lo más probable es que el PSIC deba hacer el seguimiento de RPCs por intento.
- *Métricas 23-25 – Eficiencia:* El requisito es diferente para Llamadas Salientes y Entrantes si (1) el PSIC no utiliza personal “mezclado”, o (2) el PSIC posee un volumen entrante significativo. Si el PSIC utiliza personal mezclado o no posee un importante volumen entrante, el PSIC debe hacer el seguimiento de:
 - Costo por Unidad (por ej., costo por RPC, costo por venta, costo por llamada, costo por cuenta, costo por hora).

- Al menos una métrica para medir la eficiencia de RPC (por ej., RPCs por hora de trabajo).
- Al menos una métrica de Rendimiento para medir eficiencia de contacto global (por ej., ventas por hora, contactos por hora, garantías prendarias por hora).
- *Métrica 26 – Tasa de Compleción:* Aplicable sólo si el PSIC utiliza un discador automático.
 - Debe hacer el seguimiento de la Tasa de Compleción que mida correctamente el porcentaje de registros que deben contactarse.
 - Debe incluir todos los registros identificados por el cliente que deben contactarse en el denominador de este cálculo para cumplir con los requisitos.
- *Métrica 45 – Pendientes* (por ej., tiempo promedio de atraso de FNCs no procesados puntualmente): Debe hacer el seguimiento de cuán efectivo es el PSIC para responder a las solicitudes FNC de los usuarios finales.
- *Métrica 107 – Gestión del Discador:* Aplicable sólo si el PSIC utiliza un discador automático.

Interpretaciones Específicas a la Gestión de Contactos Salientes

- *2.4 Monitoreo de Transacciones*—“Transacciones” en 2.4.1 se refiere tanto a transacciones salientes como entrantes. Se deben incluir las observaciones de la performance de RACs individuales en términos de cualquier ley federal o estatal/provincial relacionadas con telemarketing y FNCs.
- *2.5 Pronósticos, Planificación y Programación del Personal*
 - Debe encarar tanto contactos Entrantes como Salientes. Los pronósticos Salientes y los requisitos de demanda deben basarse en el Volumen de Intentos, Tasa de RPC, AHT, Utilización, etc.
 - Para programas Salientes, el plan de planificación de la dotación se debe basar en la experiencia del PSIC (por ej., basado en un análisis del éxito del programa (tasa de contactos) por hora del día, día de la semana y semana del mes).
 - No hay necesidad de hacer el seguimiento de los patrones de entrada de los contactos entrantes a menos que el centro también tome llamadas entrantes (por ej., aquellas resultantes de mensajes dejados a partir de llamadas salientes).
- *2.7 Privacidad del Usuario Final:*
 - Debe cumplir con todas las leyes y regulaciones relevantes relacionadas con telemarketing Saliente, incluyendo FNCs y estados de negación de réplica (EEUU).
 - Debe ser capaz de demostrar que los procedimientos están en funcionamiento para asegurar el cumplimiento.
- *3.1 Definición del Puesto de Trabajo, Reclutamiento y Contrataciones:*
 - Debe incluirse el conocimiento de las leyes federales o estatales/provinciales relevantes relacionadas con telemarketing y FNCs.
 - Es poco probable que un PSIC cumpla con los requisitos si las habilidades mínimas requeridas no incluyen habilidades de venta (u otras habilidades relacionadas con lo que se le demanda al RAC que haga).
- *3.2 Capacitación y Desarrollo:* Debe incluir capacitación en leyes federales o estatales/provinciales relevantes relacionadas con telemarketing y FNCs.

- *3.3 Verificación de Habilidades y Conocimientos:* Debe incluir certificación inicial y re-certificación anual para habilidades de ventas y conocimiento de leyes federales o estatales/provinciales relevantes relacionadas con telemarketing y FNCs.
- *4.2 Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final:*
 - Debe investigar cada queja aducida de violación de ley de FNC o telemarketing y debe hacer el seguimiento de la duración de ciclo de resolución de la queja.
 - Como mínimo, debe aplicar RUICA a todas las quejas de usuarios finales que aducen alguna violación de ley FNC/telemarketing (escrita u oral). Se debe hacer el seguimiento de las quejas al nivel del RAC individual y se las debe analizar al nivel de la entidad.
- *4.3 Performance del Servicio y los Ingresos y 4.4 Performance de la Calidad:*
 - Los requisitos PCRC para el Cierre de contactos Salientes, la Activación de cuentas, el Procesamiento de literatura de campaña, el seguimiento de Prospectos, el Procesamiento de llamadas salientes y entrantes de usuarios finales, el Procesamiento de FNCs son específicos a la Gestión de Contactos Salientes.
 - Los PCRCs de Procesamiento de transacciones electrónicas y no electrónicas puede combinarse si el volumen no es significativo en ninguno de estos PCRCs.
 - Se debe aplicar RUICA a todas las métricas del Anexo 1D.
 - No hay necesidad de hacer el seguimiento de la precisión de pronósticos a menos que haya un volumen significativo de llamadas entrantes.

Aplicación de la Norma COPC-2000[®] PSIC a Comercio Electrónico

Enfoque Generalizado

Todos los ítems de la Norma COPC-2000[®] PSIC aplican a Comercio Electrónico.

Anexo 1E

El Anexo 1E contiene los típicos PCRCs y PCAs y las correspondientes métricas requeridas. Sin embargo, si el PSIC sólo hace el procesamiento de consultas por e-mail o consultas basadas en Internet, debería utilizar el Anexo 1A.

Interpretaciones Específicas para Comercio Electrónico

No hay ninguna.

Aplicación de la Norma COPC-2000[®] PSIC a Cobranzas

Enfoque Generalizado

Todos los ítems la Norma COPC-2000[®] PSIC aplican a Cobranzas.

Anexo 1F

El Anexo 1F contiene los típicos PCRCs y PCAs y las correspondientes métricas requeridas. Note que estas métricas son muy diferentes de aquellas utilizadas en la mayoría de los centros de contacto. Los PSICs deben prestar atención a las interpretaciones para las siguientes métricas del Anexo 1F:

- *Métrica 8 – Monto Cobrado (por ej., Dólares):* Esta es una métrica de ingresos.
- *Métrica 9 – Tasa de Recupero (por ej., Porcentaje de Deuda de Cobro Dudoso, Tasa de Deterioro, Tasa de Curación, Porcentaje de Liquidación, etc.):* Es preferible (aunque no es requerido) hacer el seguimiento de más de una métrica para medir el impacto de la performance de cobranzas sobre la deuda. Se puede hacer el seguimiento a cualquier nivel consolidado (por ej., emisor, cartera, empresa). Esta es una métrica de ingresos.
- *Métrica 19 – Conexión Correcta con las Partes –“RPC”- (RPCs por intento):* la Parte Correcta se define como la persona que puede cerrar la deuda. Los PSICs pueden hacer el seguimiento de esta métrica de diferentes maneras dependiendo de la metodología de discado utilizada (automática o manual). Para cumplir con *2.5 Pronósticos, Planificación y Programación del Personal*, sin embargo, lo más probable es que el PSIC deba hacer el seguimiento de RPCs por intento.
- *Métricas 25-27 – Eficiencia:* El requisito es diferente para Llamadas Salientes y Entrantes si (1) el PSIC no utiliza personal “mezclado”, o (2) el PSIC posee un volumen entrante significativo. Si el PSIC utiliza personal mezclado o no posee un importante volumen entrante, el PSIC debe hacer el seguimiento de:
 - Costo por Unidad (por ej., costo por RPC, costo por dólar recolectado, costo por llamada, costo por cuenta, costo por hora).
 - Al menos una métrica para medir la eficiencia de RPC (por ej., RPCs por hora de trabajo).
 - Al menos una métrica de Rendimiento para medir eficiencia de cobranza de deuda global (por ej., Dólares Recolectados por Hora de trabajo, Intentos por hora, etc.).
- *Métrica 28 – Tasa de Compleción:* Aplicable sólo si el PSIC utiliza un discador automático.
 - Debe hacer el seguimiento de la Tasa de Compleción que mida correctamente el porcentaje de registros que deben contactarse.
 - Debe incluir todos los registros identificados por el emisor de la deuda que deben contactarse en el denominador de este cálculo para cumplir con los requisitos.
- *Métrica 97 – Gestión del Discador:* Aplicable sólo si el PSIC utiliza un discador automático.

Interpretaciones Específicas para Cobranzas

- *2.4 Monitoreo de Transacciones*—Debe incluir observaciones de la performance del cobrador individual en términos de cumplimiento de cualquier ley federal (ej.: FDCPA en EE.UU.), estatal o provincial de cobranzas.
- *2.5 Pronósticos, Planificación y Programación del Personal:*
 - Debe encarar tanto los contactos Entrantes como los Salientes. El pronóstico para Salientes y los requisitos de demanda deben basarse en el Volumen Tentativo, la Tasa de RPC, AHT, Utilización, etc.
 - Debe utilizar un modelo cuantitativo para pronosticar las horas requeridas de contactos Salientes por intervalo.
 - Debe llevar a cabo un análisis Tiempo Correcto para Contactar a los fines de crear una programación de salientes a contactar que de como resultado la tasa RPC más efectiva.
- *3.1 Definición del Puesto de Trabajo, Reclutamiento y Contrataciones*—Debe incluir el conocimiento de las leyes federales, estatales o provinciales más relevantes, que se aplican a cobranzas.
- *3.2 Capacitación y Desarrollo*— Debe incluir capacitación referida a las leyes federales, estatales o provinciales relevantes.
- *3.3 Verificación de Habilidades y Conocimientos*—Debe incluir certificación inicial y re-certificación anual del conocimiento de las leyes federales, estatales o provinciales más relevantes referidas a cobranzas. El PSIC debe tener un proceso para encargarse de los cobradores que no cumplan inicialmente con los requisitos de certificación. Este proceso no puede dar como resultado cobradores que permanezcan sin certificar por un período prolongado de tiempo.
- *4.2 Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final*
 - Debe hacer el seguimiento de la satisfacción del usuario final sólo para aquellos usuarios finales que mantienen su capacidad de pago (es decir, usuarios finales que todavía pueden utilizar sus productos o servicios; por ej.: usuarios de tarjetas de crédito que conservan sus privilegios de cargo).
 - Se debe investigar cada queja aducida de violación de leyes de cobranzas y se debe hacer el seguimiento de la duración de ciclo de la resolución de la queja.
 - Como mínimo, se debe aplicar RUICA a todas las quejas del usuario final que aducen cualquier tipo de violación a leyes de cobranzas (escrito u oral). Se debe hacer el seguimiento de las quejas al nivel del cobrador individual y se las debe analizar al nivel de la entidad.
- *4.3 Performance del Servicio y los Ingresos y Performance de la Calidad:* Se debe aplicar RUICA en todas las métricas del Anexo 1F. En particular, observe:
 - Los PCRCs de Requisitos para la Cobranza de deudas, la Activación de cuentas, el Procesamiento de Correspondencia, la Localización/Rastreo de Deudores, el Procesamiento de llamadas salientes de cobranzas a usuarios finales, son específicos para cobranzas.
 - La definición de qué es lo que se incluye en el Procesamiento de Transacciones No Telefónicas es exclusivo de cobranzas.

- El Listado de Pendientes para el Procesamiento de llamadas de cobranzas a usuarios finales es típicamente una función de intensidad de trabajo (es decir, sobre qué archivos se debería trabajar más frecuentemente). Es por lo tanto posible tener una métrica de cumplimiento de pendientes que no es tiempo promedio de atraso (por ej., intensidad de trabajo).

Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC para Seguros de Salud

Enfoque Generalizado

La razón para aplicar la Norma COPC-2000® PSIC a Seguros de Salud es que la Estructura de Trabajo COPC® define los criterios para la excelencia en servicio al cliente y, por lo tanto, es adaptable a los requisitos de todas las organizaciones, incluyendo las organizaciones de servicios de salud.

Empleadores, “Organizaciones de grupos compradores” y otros compradores de Seguros de Salud también pueden beneficiarse con la Norma COPC-2000® PSIC de la siguiente manera:

- Requiriendo que los planes de salud, administradores externos, gerentes de red y otros con los cuales tengan relación, cumplan con los requisitos de la Norma COPC-2000® PSIC (o desarrollen un plan para hacerlo).
- Utilizando la Norma COPC-2000® PSIC como apoyo en la selección de nuevos planes de salud, administradores externos y gerentes de red, y gestionando relaciones en curso con contratos existentes.

Todos los ítems de la Norma COPC-2000® PSIC aplican a Seguros de Salud. Los siguientes términos clave y relaciones están definidos en relación con servicios de salud:

Proveedor de Servicios Integrales a Clientes (PSIC)

Fuentes de contacto con el cliente para servicios al cliente, incluyendo teléfono, correo, fax, e-mail y atención personalizada. El PSIC puede ser un departamento interno de una organización mayor (ej.: Blue Plan, Managed Care Organization, Third Party Administrator, Network Manager) o un proveedor externo en una relación de tercerización.

Usuarios Finales

Se refiere a aquellos que reciben servicios a través de un centro de contacto con el cliente (ej.: suscriptores, socios y proveedores).

Clientes

Se refiere a las empresas u organizaciones que usualmente contratan el Plan de Seguros o el Administrador de Beneficios que gestiona la relación.

Anexo 1G

El Anexo 1G contiene los típicos PCRCs y PCAs y las correspondientes métricas requeridas.

Interpretaciones Específicas para Seguros de Salud

- *4.3 Performance del Servicio y los Ingresos y 4.4 Performance de la Calidad*—Todas las métricas del Anexo 1G deben cumplir RUICA. En particular, observe que algunos PCRCs (ej.: procesamiento de reclamos) son diferentes respecto de los de un típico centro de contacto.

Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC para Todos los Servicios de Tercerización de Procesos de Negocios (BPO)

Enfoque Generalizado

Todos los ítems de la Norma COPC-2000® PSIC aplican a todos los Servicios BPO.

Anexo 1H

Este Anexo contiene los típicos PCRCs y PCAs y sus correspondientes métricas requeridas. Note que muchos de los PCRCs y PCAs son muy diferentes de aquellos en un centro de contactos. Este Anexo se aplica principalmente a situaciones donde el cliente captura las transacciones del usuario final y las transfiere al PSIC (a granel o en lote) para un procesamiento subsiguiente por parte del PSIC. Si el PSIC procesa llamadas entrantes, e-mails, faxes o correo directamente desde el usuario final, debería también utilizar el Anexo 1.

Interpretaciones Específicas para Todos los Servicios BPO

- **NOTA:** Todas las interpretaciones relativas a estos servicios las debe aprobar individualmente COPC Inc. antes que de que las utilice un PSIC.
- **Definición de RACs:** Incluyen al personal que procesa transacciones del usuario final y/o del cliente.
- **2.2 Capacidad de los Procesos:** En algunas situaciones (por ej., donde el procesamiento de una única transacción se reparte entre dos o más RACs) puede ser más apropiado medir el control de los procesos al nivel de una transacción (desde la perspectiva del usuario final).
- **2.4 Monitoreo de Transacciones—**El PSIC debe monitorear todos los tipos de transacciones, sin importar si las transacciones se originan en el usuario final o en el cliente. En algunas situaciones (por ej., donde el procesamiento de una única transacción se reparte entre dos o más RACs) puede ser más apropiado monitorear y hacer coaching a un grupo de RACs. En otras circunstancias (por ej., donde el procesamiento de transacciones es muy rápido) puede no ser lo adecuado monitorear transacciones lado a lado. En determinadas situaciones (por ej., cuando un error en alguna parte, cualquiera sea, de una transacción, causa que la transacción "falle") puede ser más apropiado que el PSIC considere los errores detectados por los clientes o los usuarios finales como Errores Críticos para el Usuario Final y los errores que significan un costo para el negocio del PSIC, Errores Críticos para el Negocio. Donde no existiera contacto directo con los usuarios finales puede ser más apropiado asegurarse que los puntajes de monitoreo son consistentes con la experiencia del cliente.
- **2.5 Planificación y Programación del Personal—** El PSIC debe alinear la capacidad del personal con todos los patrones de llegada y salida de transacciones, a través de todos los PCRCs aplicables, en una frecuencia que sea apropiada y que esté basada en el/los objetivo/s de duración de ciclo. En ciertas circunstancias (por

ej., cuando el cliente controla el manejo de transacciones), puede ser más apropiado dimensionar respecto de objetivos de productividad en vez de patrones de entrada. En otras situaciones (por ej., cuando las transacciones se manejan por lotes) puede ser más apropiado dimensionar respecto de patrones de entrada de lotes en vez de al nivel de la transacción.

- 3.1-3.3—Los requisitos para estos ítems se aplican a todos los Puestos CRC, incluyendo proveedores externos utilizados por el PSIC y personal del PSIC que trabaja de forma remota. Las habilidades mínimas también deben incluir el conocimiento de las leyes y regulaciones relevantes del país de origen de las transacciones, según aplicable.
- 4.2 *Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final*—Debe hacer el seguimiento de la satisfacción e insatisfacción del usuario final solamente para aquellas transacciones en donde:
 - Existe un contacto directo entre el PSIC y los usuarios finales, o
 - Los resultados de las transacciones procesadas por el PSIC son visibles al usuario final.
- 4.3 *Performance del Servicio y los Ingresos* y 4.4 *Performance de la Calidad*—Debe aplicar RUICA a todas las métricas del Anexo 1H. En particular, la duración de ciclo debe incluir:
 - Actividades realizadas por el personal del PSIC en la locación del PSIC, de manera remota o en las locaciones del cliente.
 - Transferencia de información del usuario final a/desde el cliente o directamente desde los usuarios finales (la que sea aplicable).
 - Actividades realizadas por proveedores externos (si aplicable).
 - Seguimiento de la Puntualidad a partir de las transacciones procesadas.
 - Los pendientes se deben calcular y reportar como un promedio ponderado de “fotos” de tiempo de atraso y se debe incluir las transacciones que han sido procesadas y aquellas no procesadas todavía.
 - “Procesamiento de Precisión” y “Precisión” tienen la misma definición y se pueden utilizar de manera intercambiable. “Precisión de Cumplimiento” se refiere estrictamente al cumplimiento de las leyes y regulaciones propias del país de origen y procesamiento de transacciones – y aplica según sea adecuado.
- 4.7 *Alcanzando Resultados*—Dirigirse a 4.2 *Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final* para ver la “aplicabilidad” de los cálculos de las métricas de satisfacción e insatisfacción del usuario final.

Aplicación de la Norma COPC-2000® PSIC para Servicios Personalizados

Enfoque Generalizado

Todos los ítems de la Norma COPC-2000® PSIC aplican a Servicios Personalizados.

La mayoría de las empresas enfrentan el desafío de alinear sus procesos entre lo que se entrega en sus centros de contacto centrales y lo que se entrega en sus centros regionales Personalizados.

Además, los procesos frecuentemente están diseñados de forma tal que cuando un cliente contacta el centro de contactos debe finalizar el proceso en un centro Personalizado o a la inversa. Si la parte Personalizada del proceso no es efectiva, la experiencia de punta a punta del cliente será pobre, sin importar cuál haya sido su experiencia con el resto del proceso.

Los centros Personalizados que busquen alcanzar la certificación bajo este Anexo deben tener en funcionamiento un sistema de gestión de filas de atención, que permita la medición de, por lo menos, Nivel de Servicio, Tasa de Abandono, Tiempo Promedio de Espera, Tiempo Promedio de Manejo y Tiempo Cubierto por Personal.

Anexo II

El Anexo II contiene los típicos PCRCs y PCAs y sus correspondientes métricas requeridas.

- *Métrica 8- Puntualidad:* El denominador debe incluir a los clientes que se fueron (abandonaron) el centro Personalizado antes de haber sido atendidos por un RAC, y no solamente los clientes que fueron atendidos.
- *Métrica 9- Tiempo Promedio de Espera:* El PSIC debe medir y gestionar el Tiempo Promedio de Espera además de la Puntualidad.
- *Métricas relacionadas con el Procesamiento de Llamadas Entrantes del Usuario Final:* Este PCRC, al igual que los PCAs para Telecomunicaciones (Llamadas Bloqueadas y Disponibilidad/Acceso) aplican solamente si el centro Personalizado procesa llamadas del usuario final.
- *Métricas relacionadas con los procesos de inventariado y gestión de productos (Provisión de Productos, Control de Inventarios, Recepción y Almacenamiento de Material, Precisión del Recuento Cíclico):* Estos PCAs aplican si el producto físico se guarda en el centro Personalizado (por ej., productos para la venta, productos para reparación, partes sueltas, o elementos que hace al servicio, como ser formularios de solicitud, etc.).
- *Métrica 132- Transacciones Bloqueadas:* Se debe hacer el seguimiento de esta métrica si los clientes pueden contactar al centro Personalizado telefónicamente.

Interpretaciones Específicas para Servicios Personalizados

- *2.2 Capacidad de los Procesos:* La entidad debe asegurar la consistencia en la experiencia del usuario final, tanto al contactar a la empresa a través del Centro de Contactos como cuando lo hace a través de los centros Personalizados. Los procesos de punta a punta debe incluir en este caso las transferencias (handoffs) entre el personal del Centro de Contactos central y el personal del centro Personalizado. Estos procesos de punta a punta deben tener altas probabilidades de alcanzar los requisitos y objetivos del cliente, del usuario final y del PSIC.
- *2.4 Monitoreo de Transacciones:* Como mínimo, se debe realizar monitoreo “al lado”.
- *2.5 Pronósticos, Planificación y Programación del Personal:* Debe estar encarado al nivel individual del centro Personalizado. Puede incluir gestión en tiempo real a lo largo de las tiendas.
- *3.1 Definición del Puesto de Trabajo, Reclutamiento y Contrataciones:*
 - Para servicios Personalizados, los puestos CRC incluyen RACs así como al personal que dirige, gestiona y evalúa su performance (en la industria generalmente se los llama líderes o supervisores).
 - Es poco probable que un PSIC cumpla con los requisitos si las habilidades mínimas requeridas no incluyen habilidades de relaciones interpersonales y habilidades de venta para el personal en las filas de atención de ventas.
 - Si el centro Personalizado realiza operaciones de ventas, entonces el PSIC debe incluir Habilidades de Ventas en la definición de habilidades mínimas de RACs.
- *4.2 Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final:*
 - Los resultados de satisfacción e insatisfacción del usuario final se deben medir al nivel de la tienda individual y se deben consolidar al nivel de la ciudad/región o a cualquier otro nivel que permita la identificación de patrones específicos que impactan en la Satisfacción e Insatisfacción globales del usuario final.
 - Se debe hacer el seguimiento de la Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final para todos los tipos de contactos con el usuario final, incluyendo reparaciones y reclamos de garantía.
 - El PSIC debe contemplar hacer el seguimiento de quejas relacionadas con violaciones de cualquier regulación nacional o federal (es decir, Leyes de Protección del Consumidor).
- *4.3 Performance del Servicio y los Ingresos:* Para cumplir con este ítem, un centro Personalizado debe contar con un proceso para el seguimiento de los horarios de arribo y partida de los usuarios finales.
- *4.4 Performance de la Calidad:* Si el centro Personalizado realiza gestiones de reparaciones, entonces se debe medir el porcentaje de reparaciones que requieren re-trabajo como otra métrica de calidad.
- *4.7 Alcanzando Resultados:* Debe alcanzar o exceder los objetivos de nivel de performance o exhibir una mejora sostenida en tendencias para las métricas de performance requeridas de Servicio, Calidad, Ingresos, Costos y Satisfacción del Cliente y del Usuario Final para cada tienda/sucursal individual.

Glosario de Términos COPC®

Abandono	Ver <i>Llamadas Abandonadas</i>
ACD (Automatic Call Distributor)	Ver <i>Distribuidor automático de llamadas (ACD)</i>
Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA)	Son contratos o acuerdos, por escrito, con los proveedores de productos o servicios. Normalmente consisten en niveles y objetivos de performance acordados.
Adhesión a la Programación	<p>Existen muchas definiciones de adhesión a la programación. El numerador y denominador serán distintos según la definición. Por ejemplo, comparando el trabajo real con el programado según el momento del día y el tipo de tarea (manejo de llamadas, asistencia a reuniones, capacitación, break, etc.)</p> <p>Para ilustrar este cálculo suponga que el break de 15 min. de un RAC está programado para que comience a las 10.00 am, pero en realidad se tome entre las 10.05 y 10.20 am, la Adhesión a la Programación sería entonces:</p> <p>Cálculo</p> $[15 (\text{break real}) - 5 (\text{comienzo atrasado}) - 5 (\text{regreso atrasado})] / [15 (\text{break programado})] = 33\%$
After Call Work (ACW)	Un componente del Tiempo Promedio de Manejo (AHT). Un estado del ACD que mide cuánto tiempo el RAC se encuentra como no disponible para tomar otra llamada debido a actividades adicionales necesarias para completar la llamada previa, mientras el RAC todavía se encuentra conectado al sistema ACD. Incluye entradas online que no pudieron completarse durante la llamada, tales como códigos de wrap-up de la llamada, comentarios e investigación. En algunos ACD esto también se llama Wrap.
AHT (Average Handle Time)	El tiempo promedio que le lleva al RAC procesar una transacción. Esto incluye el tiempo de conversación con el usuario final, colocar al usuario final en hold (Tiempo en Hold), y completar la transacción luego de que el usuario final haya concluido su participación en la transacción (wrapping).
Antigüedad	Categorización de la antigüedad de los ítems en pendientes vencidos que todavía no se han procesado. Se la debe calcular como: “Tiempo Promedio Atraso”.
Aplicación de las Normas COPC® PSIC	Un conjunto definido de restricciones, reglas o excepciones a los Requisitos de la Norma COPC-2000® PSIC o la Norma COPC-2000 Gold, que deben aplicarse para cada tipo de servicio (según corresponda).

Glosario de Términos COPC®

Aplicante	Designación por parte de COPC Inc. para identificar a aquellas entidades formalmente comprometidas a alcanzar la certificación de la Norma COPC-2000® PSIC.
ASA (Average Speed of Answer)	Es la cantidad de tiempo promedio que los usuarios finales esperan en cola antes de que su llamada o consulta por chat sea atendida por un RAC. A los propósitos de comparación, COPC sugeriría también que esta métrica incluya el tiempo del menú de IVR y tiempo de atención automatizado. Debido a que las llamadas abandonadas pueden distorsionar el valor de esta métrica, es importante aclarar si forman parte de este cálculo y si es así de qué manera.
Atributos Específicos	Elementos o componentes individuales, utilizados para descomponer la satisfacción global en componentes que crean o contribuyen a la satisfacción (por ejemplo: precisión y puntualidad).
ATT (Tiempo Promedio de Conversación)	Es el tiempo promedio que un RAC está al teléfono con la persona que lo llama. (Idealmente, el tiempo que la persona que llama pasa en “hold” no se incluye en esta métrica. Si el tiempo en “hold” no se puede separar, considérela en la fórmula para calcular la utilización del personal.) El ATT se calcula generalmente como la cantidad total de tiempo al teléfono dividido por la cantidad total de llamadas atendidas. Esto también se llama tiempo de ACD en algunos sistemas telefónicos.
Auditor COPC® Certificado	Es una persona que ha completado satisfactoriamente el Curso de Capacitación de Coordinadores Registrados de COPC®, el Curso de Capacitación de Auditores de COPC® y ha demostrado formalmente su capacidad para aplicar la Norma COPC-2000® PSIC. Se requieren evaluaciones anuales y demostraciones de habilidades para conservar el status de <i>Auditor COPC® Certificado</i> .
Auditoría de Certificación COPC®	Revisión abarcativa de todos los Ítems de la Norma COPC-2000® PSIC o la Norma COPC-2000 PSIC Gold (según corresponda) a fin de determinar el grado de implementación de la Norma COPC-2000® PSIC por parte del PSIC. Generalmente esta Auditoría requiere de dos a tres Auditores COPC® por el plazo de tres a cinco días in situ. El resultado de esta Auditoría es una decisión de certificación y un informe por escrito. Para más detalles ver el documento Proceso de Certificación COPC® (documento separado).
Auditoría de Cumplimiento	Ver <i>Auditoría de Certificación COPC®</i>
Auditoría de Procesos, de Punta a Punta	Auditorías de PCRCs que siguen el proceso desde el primer paso del proceso hasta la finalización del mismo. Estas auditorías muchas veces cruzan múltiples departamentos dentro del PSIC, incluyendo a aquellos fuera de la entidad, así como a los proveedores clave.

Glosario de Términos COPC®

Auditoría de Re-certificación COPC®	Las entidades certificadas en la Norma COPC-2000® PSIC deben re-certificarse anualmente. La Auditoría de Re-certificación COPC® es una versión abreviada de la Auditoría de Certificación COPC®. Ver el <i>Proceso de Certificación COPC®</i> para más detalles (documento separado).
Ausentismo	Una medición del porcentaje de personal que no está presente durante su turno programado (ver <i>4.6 Rotación y Ausentismo del Personal</i>).
Aux (Auxiliary Time – Tiempo en Auxiliar)	Tiempo no pasado al teléfono en un día programado para del RAC. Por lo general incluye el tiempo utilizado en capacitación, breaks, reuniones, proyectos especiales, ir al baño o tomar un café. La mayoría de los sistemas telefónicos de los centros de contacto tienen una opción denominada “Aux Time” o “Aux State” que se activa cuando el RAC oprime uno o más botones del teléfono. Los Supervisores deben tomar nota de los períodos en Aux Time mayores a lo esperado a fin de identificar y analizar las posibles desviaciones en la métrica de performance.
Benchmarks, Datos de	Toda la experiencia de primera mando de COPC Inc., recabada de auditorías y revisiones realizadas en todo el mundo y a lo largo de diferentes sectores de la industria y/o negocios. Son los mejores ejemplos de performance y de prácticas observadas por COPC Inc. para abordar la <i>Categoría 4.0 Performance</i> de la Norma COPC-2000® PSIC.
Benchmarks, Revisión de	Una evaluación abarcativa que realiza COPC Inc. de una organización de servicios a fin de obtener una comparación de la performance operacional entre la organización de servicios y los centros de contacto con el cliente de alto rendimiento.
Calidad	Es hacer las cosas correctamente en el primer intento (por ejemplo, brindar la respuesta correcta a una consulta, ingresar un pedido correctamente, y enviar el producto correcto a la dirección correcta)
Callback (Procesamiento de Devolución de llamadas al usuario final)	Llamada saliente para contactar a un usuario final que el RAC debe efectuar como consecuencia de una acción previa del PSIC, la cual, a su vez, está relacionada directamente con una llamada entrante previa del usuario final.
Centro de Contacto con Clientes (CCC)	Call centers, Centros de Servicio al Cliente, Centros de Soporte Técnico, Help Desks, Centros de Cobranzas, Centros de Telemarketing, Centros de respuesta electrónica, Centros de Soporte de Ventas, Centros de Pedidos de Clientes, etc., que manejan contactos con usuarios finales de diferentes tipos (llamadas entrantes, llamadas salientes, fax, correo, e-mail, transacciones Internet y cualesquiera otras interacciones electrónicas con usuarios finales).

Glosario de Términos COPC®

Clasificación del Personal	<p>Las posiciones ocupadas por el personal dentro del PSIC (concepto opuesto al de personal ocupando posiciones), desde la perspectiva del usuario final, se describen a través de dos categorías diferentes de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El personal Indefinido ocupa posiciones sin fecha conocida de finalización. Éste es empleado por el PSIC o por una empresa de búsqueda y contratación de personal o una empresa de reclutamiento (en cuyo caso generalmente se los llama “temps”). Una posición de RAC que es ocupada durante el transcurso de un año por cuatro “temps” con una asignación de tres meses, es de hecho una posición indefinida para los propósitos de la Familia de Normas COPC®. ▪ El personal Temporario ocupa posiciones para las cuales hay una fecha conocida de finalización, como ser la temporada de fiestas, en la que se toma personal extra.
Cliente (genérico)	Como genérico, este término se refiere a los clientes y usuarios finales del PSIC.
Cliente	Los clientes son (a) las organizaciones que contratan PSICs externos para proveer productos y servicios a sus usuarios finales y (b) los grupos dentro de una compañía que obtienen servicios del PSIC de grupos, divisiones, departamentos o equipos asociados dentro de la misma compañía.
Conectado (Logged-on)	Un RAC le informa al ACD que está empezando a trabajar al conectarse. En general esto se efectúa ingresando un código o número de agente. También se denomina sign-on.
Control Estadístico de Proceso (SPC)	Enfoque estructurado que utiliza herramientas estadísticas para minimizar la variación y mejorar la performance del proceso (cuando no se alcanzan los objetivos). Dentro de las herramientas SPC más comunes se incluyen Seis Sigma, DMAIC, Cpk, etc.
Coordinador Registrado COPC®	La persona de la entidad responsable de coordinar todas las actividades tendientes a cumplir con la Norma COPC-2000® PSIC o la Norma COPC-2000 Gold (según sea el caso). Generalmente esta persona es el principal contacto entre la entidad y COPC Inc.
Costo	Generalmente focaliza en la eficiencia y el costo por unidad incurrido por un PSIC para suministrar un producto o servicio. El costo se diferencia del precio. El precio representa lo que un PSIC debe adicionar por sus servicios o la carga del costo transferida a la empresa matriz.

Glosario de Términos COPC®

Costo de la Mala Calidad (COPQ)	Un cálculo que mide el impacto financiero de la mala performance de un PSIC. La medición y gestión deben realizarse al nivel de la entidad y el cálculo utilizado por el PSIC debe ser consistente con la declaración de la dirección y con el plan de negocio anual de la entidad. El PSIC también debe cuantificar y aplicar RUICA al COPQ para las métricas que tengan un impacto sobre al menos 50% del volumen de transacciones del PSIC según se especifica en la Norma COPC-2000 PSIC Gold.
Costos de Rotación del Personal	<p>Generalmente incluyen todos o la mayoría de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remuneraciones a los nuevos contratados por los períodos no productivos (período de capacitación) ▪ Honorarios de Agencias de Personal ▪ Costo de oportunidad de producción “perdida” (paga por llamada x cantidad de llamadas/día x el tiempo que el nuevo contratado no está en “su puesto”) ▪ Costo de reclutamiento – interno y externo (avisos clasificados, bolsas de trabajo y tiempo del personal del PSIC) ▪ Costo de Capacitación – la distribución de costos por estudiante para el programa de capacitación ▪ Costos de implementación progresiva (Ramp up) – la eficiencia de los nuevos empleados respecto de la de los agentes experimentados, comúnmente llamada costos de “curva de aprendizaje”. Comúnmente estos costos incluyen reducción en la producción, en la precisión (solucionar los errores de los nuevos empleados) y el resultante impacto adverso en la satisfacción del cliente y del usuario final ▪ Horas extras debido a la disminución de personal
Cpk	Ver <i>Control Estadístico de Proceso</i>
“Cumplir”	Alcanzar los requisitos detallados de los Ítems individuales de la Norma COPC-2000® PSIC o la Norma COPC-2000 PSIC Gold (según sea el caso).

Glosario de Términos COPC®

Cumplimiento de la Programación	<p>El Cumplimiento de la Programación es el porcentaje de Equivalentes de Tiempo Completo (FTEs) realmente disponible en el plan de planificación de la dotación requerido por el cliente durante un período de tiempo. Esta medición debe incluir el valor absoluto de la diferencia entre el número de FTEs en el plan de planificación de la dotación requerido por el cliente y el número real de FTEs disponible.</p> <p>Diaria, semanal o mensualmente, esta medición debe incluir el promedio ponderado (en base al número de FTE requerido por el cliente) de cumplimiento de la programación para los intervalos relevantes de 30 minutos.</p> <p>A fines de ilustrar este cálculo, asumamos que el plan de planificación de la dotación requerido por el cliente estipula que haya 15 FTE disponibles de 10:00 am a 10:30 am.</p> <p>Si durante este intervalo hay 14.5 FTE disponibles, el cumplimiento de la programación se debe calcular de la siguiente manera:</p> <p>Cálculo</p> $1 - (\text{ABS}(\text{FTE Real} - \text{FTE Requerida}) / \text{FTE Requerida})$ <p>FTE Real = 14.5, FTE Requerida= 15</p> $1 - (\text{ABS}(14.5 - 15) / 15) = 1 - (\text{ABS}(-.5) / 15) = 1 - (.5 / 15) = 1 - .033 = 96.7\%$
Declaración de la Dirección (DDD)	<p>Declaración por escrito de la dirección global del PSIC (por ej. visión, misión, propósito) que pone de manifiesto el compromiso con clientes y usuarios finales. Debe referirse a uno o todos los puntos de satisfacción del cliente y del usuario final, servicio, calidad o costos. El comportamiento de la Dirección y del Personal debe estar alineado con la declaración de la dirección.</p>
Defecto	<p>Error o resultado no deseado que difiere del resultado esperado</p>
Demanda (Requisito de Demanda)	<p>Es un cálculo que identifica las necesidades de recursos estimadas de los RACs, en base al volumen de transacciones pronosticado y el AHT (“Demanda No Cargada”) o, en base al volumen de transacciones pronosticado, AHT y Reductores (“Demanda Cargada”).</p>
Departamentos	<p>Dentro de una entidad, un grupo específico o un segmento de la operación a menudo definido a través de la estructura de la organización de la entidad. El departamento puede estar compuesto por el componente de servicio de despacho de la operación de contacto con el cliente o un servicio de apoyo (recursos humanos, I/T).</p>
Desconectado (Logged-off)	<p>Un RAC se desconecta para informar al ACD que no está trabajando más. Las reglas de desconexión varían en cada empresa (por ej. los RACs se desconectan solamente durante las horas de almuerzo y al final de cada turno). COPC recomienda que los RACs se desconecten únicamente al finalizar el turno. También se denomina sign off.</p>

Glosario de Términos COPC®

Distribuidor automático de llamadas (ACD)	Es el sistema usado por los call centers entrantes para distribuir las llamadas sobre una base “primera que llega/ primera que se atiende” y desplegarlas entre los RACs que las pueden contestar. Estos sistemas pueden ser “standalone” o bien formar parte de un sistema de telecomunicaciones mayor. Ellos tienen en general la capacidad de retener llamadas en cola, informar avisos y guardar datos respecto de las llamadas para elaborar informes.
DMAIC	Ver <i>Control Estadístico de Proceso (SPC)</i>
Download	Se refiere a los datos que se envían entre clientes y PSIC. Ver también “Download Electrónico”.
Download Electrónico	Es la actividad que ocurre cuando un usuario final accede a la Web o a un sitio FTP, y solicita bajar información o un software. Ver también “Download”.
Duración de Ciclo	El tiempo transcurrido (incluyendo el tiempo en cola para contactos por llamada y chat entrante) para un proceso. La duración de ciclo para un Centro de Contacto con Clientes normalmente comienza cuando el PSIC recibe la transacción (e-mail, correo, y/o fax), y normalmente termina cuando se completa la transacción desde la perspectiva del usuario final (por ej.: cuando el producto o el e-mail es realmente recibido).
EDI (Electronic Data Interchange)	Ver <i>Intercambio Electrónico de Datos (EDI)</i>
Eficiencia de Activos	Existen muchas definiciones de eficiencia de activos. Dentro de las métricas comunes se incluyen: utilización de posiciones, ingresos/activos, y otras métricas que relacionan la performance de activos (dólares o unidades) al output. La eficiencia de activos se puede medir y gestionar tanto al nivel de la entidad como al nivel del programa.
E-mail	Los memos y cartas electrónicas enviados por una red de trabajo interna o externa. Éstos pueden ser mensajes de formularios gratuitos o información brindada mediante el llenado de un formulario electrónico.
Enfoque	Los procesos, prácticas y procedimientos que el PSIC debe desarrollar e implementar de forma tal de cumplir con los requisitos de la Norma COPC-2000® PSIC o de la Norma COPC-2000 PSIC Gold.

Glosario de Términos COPC®

Entidad	<p>Una Entidad es una empresa, organización u operación de servicio que está aplicando o buscando alcanzar la certificación de la Norma COPC-2000® PSIC o la Norma COPC-2000 PSIC Gold. Cualquiera de las siguientes podría ser considerada una entidad para los propósitos de la Certificación COPC®:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corporación de Servicios “Valor plus”. ▪ El Centro de Atención al Cliente de San José, California, de la Corporación de Servicios “Valor Plus”. ▪ La Operación de Soporte Técnico del Centro de Atención al Cliente de San José, California, de la Corporación de Servicios “Valor plus”. ▪ La Unidad Megasoft de La Operación de Soporte Técnico del Centro de Atención al Cliente de San José, California, de la Corporación de Servicios “Valor Plus”.
Equivalente de Tiempo Completo (FTE)	<p>Definido en general por la entidad. Se requiere estandarizar empleados full time y part time respecto de un equivalente de tiempo completo (FTE). Por ejemplo, dos RACs part time que trabajan cada uno medio día se consideran un FTE.</p>
Errores Críticos	<p>Errores que causan que una transacción entera sea defectuosa. Generalmente, éstos son los errores que causarán que el usuario final deba volver a contactar al PSIC o que resultan en un gasto innecesario para el usuario final (Errores Críticos del Usuario Final), el PSIC o el Cliente (Errores Críticos del Negocio) (ver también <i>Precisión de Cumplimiento</i>).</p>
Errores Críticos para el Negocio	<p>Errores que causan que una transacción entera sea defectuosa desde el punto de vista del PSIC, Cliente o negocio. Estos errores tendrán un impacto directo en los costos o satisfacción del cliente. Normalmente incluyen errores de privacidad de datos o cumplimiento si no se hace el seguimiento por separado de los Errores Críticos de Cumplimiento.</p>
Errores Críticos para el Usuario Final	<p>Errores que causan que una transacción entera sea defectuosa desde el punto de vista del usuario final. Estos errores tendrán un impacto directo en la Satisfacción/Insatisfacción del usuario final.</p>
Errores No Críticos	<p>Errores que no hacen que la transacción entera sea considerada defectuosa. Ejemplos: errores en profesionalismo, habilidades blandas y errores en el ingreso de determinados datos.</p>

Glosario de Términos COPC®

Evaluación Diagnóstica Operativa (Baseline)	Es una Auditoría COPC® diseñada para brindar un análisis de las deficiencias con respecto a los Ítems de la Norma COPC-2000® PSIC que corresponda, de acuerdo al status de la entidad en este sentido. Se utiliza para identificar las situaciones de “no conformidad” a fin de que la entidad tome las acciones necesarias antes de la Auditoría de Certificación COPC®.
Evaluación de Punta a Punta	Análisis de procesos de inicio a fin, donde el inicio se define como el instante en que la transacción ingresa al PSIC (ej., día y hora en que se recibe un e-mail ó un fax) y el fin como el instante en que la transacción se ha completado desde el punto de vista del usuario final (ej., cuando el producto es despachado, cuando la respuesta a un e-mail es enviada al usuario final).
Excepciones	Procesamiento de transacciones que “no cumplen” (ej., solicitudes incompletas, cheques sobre girados/sin fondo, pedidos incompletos).
Fax Back o Fax-on-Demand	Son dos nombres diferentes para el mismo servicio. Este servicio permite al usuario final ingresar dígitos que generarán un pedido de envío automático de un documento a una máquina de fax, utilizando un teléfono por pulsos. Esto también puede ser activado internamente por un RAC para enviar documentos al fax de un usuario final
Horas No Programadas	La cantidad de horas programadas que un RAC (o grupo de RACs) debe trabajar, pero no lo hace por ausencias no programadas, tales como enfermedad, llegadas tarde y días personales tomados a último momento, en un determinado marco de tiempo. Por ejemplo: un RAC está ausente durante un día laboral, se toma un día personal no programado y dos veces en un mes de 21 días se retrasa 1 hora, lo que totaliza 18 horas. Esta información se utiliza para calcular el ausentismo.
Implementación Generalizada	Grado de extensión con que se utilizan los Enfoques a través de toda la organización.
Intelligent Voice Response/Interactive Voice Response (IVR)/ Voice Response Units (VRU)	Hay varias interpretaciones para la sigla IVR, Intelligent Voice Response, Interactive Voice Response y Voice Response Units (VRU). Es un árbol de decisión electrónica (es decir, por tonos, correo de voz o reconocimiento de voz) que se usa para derivar a un usuario final a información automatizada o bien a la cola apropiada de RACs
Intercambio Electrónico de Datos (EDI)	El intercambio electrónico de datos de computadora a computadora, como facturas o pedidos. Generalmente, esto ocurre entre clientes y PSICs.

Glosario de Términos COPC®

Intervalo de Confianza (Precisión)	En base a una determinada muestra de datos, el intervalo de confianza da un rango estimado de valores que es probable incluir un parámetro de población desconocido, por ej.,: media. Los intervalos de confianza se expresan como un porcentaje +/- . Por ejemplo, los resultados de una encuesta de satisfacción de usuarios finales pueden indicar que el puntaje promedio es de 87% con un intervalo de confianza de +/-3%. Esto indica que el promedio real de satisfacción de la población se encuentra entre 84% (87%-3%) y 90% (87%+3%).
Licenciatarios	Son empresas licenciadas por COPC Inc. para determinar el cumplimiento de la Norma COPC-2000® PSIC y nominar a las entidades para la certificación de la Norma COPC-2000® PSIC. Estas empresas realizan auditorías y revisiones usando la Norma COPC-2000® PSIC o la Norma COPC-2000 PSIC Gold. Los licenciatarios deben seguir lineamientos específicos para asegurar la integridad de las Normas COPC® PSIC y de la Auditoría de Certificación COPC®.
Líder o RAC Líder	Comúnmente el cargo dentro de una entidad que es parcialmente RAC y parcialmente responsable de la gestión de las funciones de primera línea del equipo, como el monitoreo, coaching, ser el referente/experto con relación a los productos o procedimientos/políticas, manejo de llamadas escaladas, etc.
Límite de Especificación	Se utiliza cuando un proceso deberá gestionarse alrededor de una banda objetivo en vez de un único valor de objetivo. El Límite de Especificación Superior (USL) determinará el resultado más alto permitido y el Límite de Especificación Inferior (LSL) determinará el resultado más bajo permitido de un proceso.
Llamadas Abandonadas	Llamadas atendidas por el sistema ACD y colocadas en la cola de atención de un agente en vivo o de respuesta automática pero que la persona que llama desconecta o que el sistema de gestión de la cola de atención deja caer incorrectamente antes de ser atendida.
Mejora Sostenida	<p>Tres puntos consecutivos de datos que se encuentren estadística y significativamente por sobre el nivel de performance previo. Los tres puntos no tienen que demostrar una mejora sucesiva (es decir, no se requiere que cada punto demuestre una mejor performance que el punto previo) pero los tres puntos de datos tienen que encontrarse estadística y significativamente por sobre el nivel de performance previo.</p> <p>En la Norma COPC-2000 PSIC Gold, los PSICs deben ser capaces de demostrar mejora mediante el uso de una medición estadística tal como un promedio o R cuadrado movible en una recta de tendencia</p>
Mejores Prácticas	La experiencia de primera mano de COPC recabada a partir de Auditorías y revisiones realizadas en todo el mundo y a lo largo de los diferentes sectores de la industria y/o negocios. Representan el mejor enfoque, proceso o método observado por COPC para abordar requisitos específicos de la Norma COPC-2000® PSIC, o de un proceso realizado en un centro de contacto o de fulfillment.

Glosario de Términos COPC®

Métricas de Eficiencia	Se refiere a unidades de input (usualmente horas laborales o costos) dividido por unidades de output (usualmente cantidad de transacciones, tiempo o ingresos). También denominadas métricas de productividad.
Métricas de Performance	Las métricas que el PSIC utiliza para hacer el seguimiento de la performance, particularmente de los PCRCs. Se presentan ejemplos y Requisitos en la <i>Categoría 4.0 Performance</i> y en el <i>Anexo 1</i> .
Modelo de Gestión de Performance	La estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos requeridos para asegurar la performance global de servicio, calidad, ingresos y costos; en particular, en relación con alcanzar de manera consistente los requisitos de clientes y usuarios finales.
Niveles	Métricas que reflejan la performance en momentos específicos y que se evalúan en relación con la performance alcanzada mediante comparaciones apropiadas.
Nivel de Performance Previo	El promedio de los tres puntos de datos previos (o el promedio de los datos previos si se cuenta con menos de tres puntos de datos).
Nivel de Servicio	Una medición que expresa el porcentaje de transacciones a las que se atiende en un período específico. Por ejemplo, para un call center, un nivel de servicio 80/30 especificaría que se atiende o atenderán un 80% de las llamadas dentro de los 30 segundos. El Nivel de Servicio puede ser un objetivo o una medición de la performance real.
Objetivo	Es un nivel cuantificado de performance para un requisito (por ejemplo: responder un 95% de e-mails dentro de las 24 horas de haber sido recibidos).
Objetivos de Situación Final	Declaraciones que describen el nivel de alcance/performance al que aspira el PSIC. Dentro de los ejemplos se encuentran los líderes de mercado, altos niveles de satisfacción del cliente, los costos más bajos, etc. COPC Inc. recomienda que estos objetivos sean cuantificados, aunque no se lo requiera para certificar de acuerdo con las Normas COPC® PSIC.
Occupancy	Una métrica de eficiencia que se calcula así: $\text{(tiempo de manejo de transacción)} / \text{(tiempo de manejo de transacción + tiempo available)}$ <p>La métrica de Occupancy comúnmente se utiliza para mostrar cuán efectivamente están programados los RACs para trabajar a fines de cumplir con la entrada de transacciones.</p>
OJT	Capacitación y/o entrenamiento en el puesto de trabajo (“On the job training”).

Glosario de Términos COPC®

Órdenes Electrónicas de Compra (EPO)	Órdenes de compra generadas electrónicamente y enviadas al PSIC a través de la red de trabajo.
Organización de Gestión de Proveedores (VMO)	Las VMOs son una unidad o grupo organizacional de individuos, por lo general dentro de la empresa del cliente, responsable por la gestión de al menos una porción de los programas de la empresa con el PSIC.
Organizaciones de Alta Performance	Empresas y entidades que son reconocidas por haber alcanzado altos niveles de servicio, calidad, ingresos, costos, y satisfacción del cliente y del usuario final.
Patrones de Entrada de Transacciones	El volumen de transacciones que “entra” en determinados intervalos de tiempo
Pedido de... (RFX)	Término creado por COPC para todo tipo de Pedido efectuado por una VMO a potenciales PSICs para Pedidos de Información (RFIs), Pedidos de Cotización/ Pliegos de Licitación (RFP).
Pedido de cotización / Pliego de licitación (RFP)	Es un documento preparado generalmente por un cliente y enviado a los PSICs para pedirles que presenten una propuesta detallando los métodos y el precio para desarrollar los servicios que se tercerizarán de acuerdo a lo descrito en el Pedido de Cotización / Pliego de licitación (RFP).
Pendientes	Transacciones que han sido recibidas pero no procesadas dentro de la duración de ciclo definida. La métrica apropiada para pendientes es tiempo promedio de atraso (ATL).
Personal, Contratado	Personal de tiempo completo y parcial en la nómina de una agencia de búsqueda y contratación de personal.
Personal de Apoyo	Personal responsable de apoyar al personal en puestos CRC. Generalmente incluye sistemas de información, IT, telecomunicaciones, recursos humanos, programadores/pronosticadores y gerencia.
Personal de Línea	Personal que maneja los contactos con clientes y otros Puestos CRC (RACs y ensambladores, responsables de selección, empaque y envío)
Personal Mezclado (Blended Staff)	Personal que procesa una mezcla de transacciones: llamadas y transacciones no electrónicas.
Personal, Temporario	Personal que ocupa puestos con una fecha determinada de finalización.

Glosario de Términos COPC®

<p>Plan de Negocios del Departamento</p>	<p>El plan anual, preparado a nivel del departamento, que debe contener objetivos financieros cuantificados (por ej., mejorar la productividad y eficiencia, aumentar los ingresos, reducir costos o cumplir con el presupuesto), y objetivos no financieros cuantificados para aquellas métricas de la <i>Categoría 4.0 Performance</i> que tengan relación con la declaración de la dirección y con el plan anual de negocios de la entidad. Para cada objetivo cuantificado, financiero o no financiero, el PSIC debe definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las acciones que se tomarán para lograr el objetivo. • Los hitos para la implementación de estas acciones. • El/Los gerentes responsables de la implementación. <p>El enfoque para la revisión de cada plan departamental debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis formales mensuales de la performance respecto del plan. • Desarrollo de acciones correctivas para los casos en que la performance no alcanza el objetivo. • Asegurar que las acciones correctivas darán como resultado una mejora en la performance
<p>Plan de Negocios de la Entidad</p>	<p>El plan anual, preparado a nivel de la entidad, que debe contener objetivos financieros cuantificados (por ej. mejorar la productividad y eficiencia, aumentar los ingresos, reducir costos o cumplir con el presupuesto), objetivos no financieros cuantificados para aquellas métricas de la <i>Categoría 4.0 Performance</i> que tengan relación con la declaración de la dirección. Para cada objetivo cuantificado, financiero o no financiero, el PSIC debe definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las acciones que se tomarán para lograr el objetivo • Los hitos para la implementación de estas acciones • El/Los gerentes responsables de la implementación <p>El enfoque para la revisión del plan debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis formales mensuales de la performance respecto del plan • Desarrollo de acciones correctivas para los casos en que la performance no alcanza el objetivo • Asegurar que las acciones correctivas darán como resultado una mejora en la performance

Glosario de Términos COPC®

Planificación de la Dotación	<p>Cálculo del número estimado de recursos de RAC por período (independientemente de quién será efectivamente asignado) que se requiere para manejar la carga de transacciones pronosticada.</p> <p><i>Ver Demanda (Requisito de Demanda).</i></p>
Precisión	<p>La calidad de la transacción. Esta medición usualmente se separa en Precisión Error Crítico para el Usuario Final y Precisión Error Crítico y No Crítico para el Negocio (y a veces precisión de Cumplimiento). La precisión se puede medir como “porcentaje correcto”, “porcentaje defectuoso” o “partes defectuosas por millón (pdpm)”.</p>
Precisión Error Crítico de Cumplimiento	<p>Errores que hacen que una transacción entera se considere defectuosa desde un punto de vista legal o regulatorio. Estos errores típicamente se basan en requisitos internacionales, nacionales, o en requisitos legales locales o regulatorios.</p>
Precisión de Pronósticos	<p>La precisión de los pronósticos se define y se mide en dos niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precisión de Pronósticos para Planificación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, utilizado para identificar los requerimientos de personal a reclutar/capacitar) • Precisión de Pronósticos para Programación de Personal (ej.: Volumen de transacciones Reales vs. Volumen Pronosticado, al nivel del intervalo, para el pronóstico desarrollado para armar programaciones para el personal existente)
Procedimientos Operativos Standard (SOP)	<p>Son las etapas secuenciales que se deben seguir para un proceso en particular. La Familia de Normas COPC® no requiere que estos procedimientos estén documentados, aunque frecuentemente lo están.</p>
Proceso, Capacidad	<p>La medición de cuánta “capacidad” tiene un proceso de alcanzar consistentemente los objetivos, límites de especificación o requisitos del Usuario Final. Un proceso con capacidad mostrará poca variación y alcanzará los objetivos.</p>
Proceso, Centrado	<p>Un proceso está centrado cuando la distribución de los resultados del proceso muestran una distribución normal y la media de los resultados del proceso son iguales o muy cercanos al objetivo.</p>

Glosario de Términos COPC®

Procesos Clave de Apoyo (PCAs)	Los Procesos Clave de Apoyo (PCAs) son aquellos procesos necesarios para facilitar que los PCRCs alcancen los objetivos de nivel de performance o los mantengan. Éstos casi siempre incluyen: informe de desempeño a los clientes, facturación a clientes, sistemas de información, pronósticos, selección y contratación de personal, capacitación y telecomunicaciones (para centros de contacto con el cliente). Los PCAs están identificados en el Anexo 1.
Procesos Clave del Negocio (PCNs)	Los PCNs son aquellos procesos que son críticos para la posibilidad de la VMO de brindar altos niveles de performance en los productos y servicios ofrecidos a usuarios finales y clientes.
Procesos Clave Relacionados con el Cliente (PCRCs)	Los PCRCs son aquellos procesos que son críticos para la posibilidad del PSIC de brindar altos niveles de performance en los productos y servicios ofrecidos a usuarios finales. Estos procesos están identificados en el Anexo 1.
Productividad	Una métrica de Eficiencia que se calcula así: (tiempo de manejo de transacción)/(tiempo pago)
Programa	Un programa es un soporte provisto para un servicio o producto específico para un cliente específico. Los clientes individuales por lo general cuentan con múltiples programas. Éstos pueden ser servicios provistos a diferentes divisiones o departamentos dentro de la organización del cliente, un servicio similar provisto para diferentes productos, diferentes servicios provistos para el mismo producto o campañas individuales. Los programas deberían ser definidos primordialmente (aunque no exclusivamente) en base a la estructura de la organización del cliente y del PSIC. Cuanto más clara es la estructura de la organización, mayor es la posibilidad de que el PSIC tenga diferentes programas. Así, un PSIC que use dos equipos diferentes para un mismo cliente probablemente tenga dos programas para ese cliente.
Programación del Personal	Asignación de recursos de RAC (nómina programada) por período, para satisfacer la demanda cargada estimada. <i>Ver Demanda (Requisito de Demanda).</i>
Pronósticos	Análisis de volumen de transacciones, patrones de entrada AHT y reductores históricos, a fines de determinar patrones futuros y requisitos de demanda.

Glosario de Términos COPC®

Proveedores Clave	Los proveedores clave son aquellas organizaciones, externas a la entidad, que desarrollan PCRCs o PCAs. Estos proveedores no necesitan ser externos a la empresa; otras partes de la empresa que no forman parte de la entidad pueden también ser consideradas proveedores clave. Los departamentos corporativos que proveen sistemas de información y telecomunicaciones son considerados proveedores clave. Los proveedores clave pueden incluir también clientes y empresas designadas por el cliente.
Proveedor de Servicios Integrales a Clientes (PSIC)	Los Proveedores de Servicios Integrales a Clientes (PSICs) proveen servicios a usuarios finales de parte de clientes. Los PSICs incluyen la mayoría, sino todos, los tipos de entornos de servicio.
Puestos CRC (Puestos Clave Relacionados con el Cliente)	<p>Los Puestos CRC son posiciones que ejecutan o dirigen en forma directa al personal que ejecuta Procesos Clave Relacionados con el Cliente (PCRCs).</p> <p>Los Puestos CRC son aquellas posiciones que ejecutan o dirigen en forma directa al personal que desempeña PCRCs (ver definición en el glosario).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para centros de contacto con el cliente, los Puestos CRC incluyen: RACs, agentes de e-mail o Internet, procesadores de correo y fax, así como personal que dirige, gestiona y evalúa su performance (en la industria generalmente se refieren a ellos como líderes de línea o supervisores). ▪ Para operaciones de Fulfillment, los Puestos CRC incluyen: ensambladores, responsables de selección empaque y envío, manipuladores de materiales, y personal que dirige, gestiona y evalúa su performance (en la industria generalmente se refieren a ellos como líderes de línea o supervisores). ▪ Para la Norma COPC PSIC®, los Puestos CRC incluyen aquellas posiciones que se encargan de la capacitación de RACs y de realizar el monitoreo de transacciones. ▪ Para la Norma COPC PSIC Gold, los Puestos CRC incluyen aquellas posiciones que se encargan de la capacitación de RACs, de realizar el monitoreo de transacciones y la planificación y programación del work force.
Puntaje Neto Promotor	La diferencia entre el porcentaje de clientes que son promotores y el porcentaje de clientes que son detractores.
Puntualidad	Es el porcentaje de transacciones procesadas dentro del objetivo de duración de ciclo.
Queja	Cualquier comentario negativo (recibido personalmente o por teléfono, correo, fax, e-mail, etc.) respecto de cualquier aspecto de los productos, servicios o agentes del PSIC o respecto de los productos, servicios, agentes o personal de los clientes del PSIC.

Glosario de Términos COPC®

Reductores (Tiempo perdido)	Existen muchas definiciones de Reductores. COPC Inc. encuentra que la siguiente es la más útil: la cantidad estimada de tiempo programado que no será efectivo debido a ausentismo, llegadas tarde, capacitación, coaching, reuniones de equipo, etc. que no se incluyen en la programación de trabajo..
Representante de Atención al Cliente (RAC)	Representante de Atención al Cliente, o RAC, es un término utilizado en la Familia de Normas COPC® PSIC para referirse al personal que procesa transacciones de usuarios finales en un centro de contacto con el cliente (por ej.: llamadas, e-mails, consultas por internet, faxes, correo, etc.). Otros términos alternativos usados frecuentemente en la industria son los de agentes, representantes de servicios técnicos, comunicadores, consultores y cyber agentes.
Representante de Soporte Técnico (RST)	COPC utiliza este término intercambiamente con RAC, agente, representante, u otros términos usados para referirse al personal de línea que maneja los contactos con el usuario final.
Requisitos	Hay dos definiciones de este término según su utilización en la Norma COPC-2000® PSIC, la Norma COPC-2000 PSIC Gold y la Norma COPC-2000 VMO: 1. Todas las exigencias/necesidades que un PSIC o VMO deba desempeñar y completar (por ej.: responder los e-mails). Se hace referencia a los requisitos de clientes y usuarios finales a todo lo largo de la Familia de Normas COPC®. 2. Un componente de cualquiera de las Normas de la Familia de Normas COPC® que constituya un subgrupo de un ítem. Por ejemplo, 1.1.1 es un requisito en <i>1.1 Declaración de la Dirección</i> .
Resolución de Problemas	El porcentaje de transacciones procesadas en las cuales las consultas de los usuarios finales se resolvieron exitosamente.
Resolución en el Primer Contacto	El porcentaje de transacciones procesadas con éxito durante el primer contacto efectuado por el usuario final y que no resultan en llamadas transferidas o repetidas con relación al mismo problema. También denominada “FCR”.
Resolución en la Primera Llamada	El porcentaje de llamadas procesadas con éxito durante la primera llamada realizada por el usuario final, que no resulta en una llamada repetida respecto del mismo problema. También denominada “FCR”.
Rotación	Desvinculación voluntaria o involuntaria del personal (<i>ver 4.6 Rotación y Ausentismo del Personal</i>)
Rotación, Costos	Ver <i>Costos de Rotación</i>

Glosario de Términos COPC®

RUICA	Es la sigla utilizada por COPC para designar la recolección, el análisis y el uso de los datos de performance para permitir al PSIC alcanzar sus objetivos de servicio, calidad, costos y objetivos de satisfacción (según sea el caso). Debe aplicarse RUICA a todos los datos de performance requeridos en la <i>Categoría 4.0 Performance</i> . Ver <i>2.6 RUICA</i> para una descripción más detallada
Servicio	Existen dos definiciones de este término según su utilización en las Normas COPC-2000® PSIC, COPC-2000 PSIC Gold y COPC-2000 VMO: <ol style="list-style-type: none"> 1. La velocidad con que se realizan las cosas desde la perspectiva del cliente. Puede ser cuánto le lleva comunicarse con un agente o cuánto tarda en recibir la respuesta a un e-mail. 2. La función específica que suministra el PSIC o la VMO, por ej., Servicios Entrantes a Clientes, Soporte Técnico, Cobranzas, etc.
Sesiones de Calibración	Reuniones durante las cuales las personas responsables del monitoreo de transacciones comparan y debaten acerca de los puntajes de transacciones seleccionadas para asegurar consistencia en la puntuación. Estas sesiones incluyen evaluaciones cuantitativas de la consistencia en la puntuación mediante la comparación respecto de un indicador o referente al nivel del atributo (por ej. Gauge R&R) y su correlación con la satisfacción del usuario final y los puntajes provistos por los clientes
Sigma del Proceso	Ver <i>Control Estadístico de Procesos</i>
Solicitud	Datos y documentos del PSIC presentados a COPC Inc. a los fines de proveer al equipo de certificación o de revisión de benchmarks con la descripción de los enfoques y prácticas utilizados por una entidad para cumplir con cada uno de los ítems de la Norma COPC-2000® PSIC adecuada y sus resultados de performance. Las solicitudes se presentan antes de las Evaluaciones Diagnósticas Operativas, las Revisiones de Benchmarks y las Auditorías de Certificación.
Supervisor	La posición de gestión dentro de un PSIC a la cual reportan los RACs (también denominada gestión de primera línea).
Tendencias	Evaluación acerca de cómo ha variado la performance a lo largo del tiempo.
Tiempo al Teléfono	La cantidad de tiempo real que un RAC se encuentra conversando al teléfono con un usuario final, incluyendo tiempo de hold (comúnmente referido como tiempo promedio de conversación). Ver <i>Utilización, Utilización de RACs y Occupancy</i> .

Glosario de Términos COPC®

Tiempo de Defasaje	El tiempo que transcurre desde la preparación de un pronóstico hasta la compleción de la acción resultante (a menudo llamado tiempo de defasaje operacional). Por ejemplo, si se requieren seis semanas para reclutar, capacitar y asignar exitosamente nuevos RACs para el manejo de un volumen de transacciones esperado, el pronóstico debe prepararse con una antelación mínima de seis semanas (en este caso el tiempo de defasaje es de seis semanas).
Tiempo Disponible	El tiempo entre transacción y transacción, donde un RAC está listo para aceptar la transacción que sigue.
Tiempo de Manejo de Transacciones	El tiempo total invertido en el manejo de transacciones, incluyendo tiempo de conversación (llamadas entrantes y salientes), tiempo no telefónico (e-mail, correspondencia), y todo tipo de trabajo posterior a la llamada.
Tiempo de Trabajo Posterior a la Llamada (ACW)	Ver <i>After Call Work (ACW)</i>
Tiempo en Auxiliar	Ver <i>Auxiliary Time (Aux)</i>
Tiempo Pago	Tiempo de trabajo pagado. Típicamente hace referencia a las horas que se le pagan a un RAC durante su día de trabajo (por lo general suele no incluir las licencias con goce de sueldo y almuerzos y breaks).
Tiempo Promedio de Atraso (ATL)	Un cálculo de un promedio ponderado utilizado para monitorear pendientes vencidos (ver la sección de <i>Requisitos del Anexo I</i>)
Tiempo Promedio de Conversación	Ver <i>ATT (Average Talk Time)</i>
Tiempo Promedio de Manejo de Llamada (AHT)	Ver <i>AHT (Average Handle Time)</i>
Transacciones Bloqueadas	El número de llamadas no recibidas debido a la configuración y/o limitaciones de la red, la troncal o PBX. La medición de las transacciones bloqueadas puede efectuarse en base a la cantidad de tiempo que las redes, las troncales o el PBX se encuentran activas y debe efectuarse al menos una vez por trimestre. Esta frecuencia deberá incrementarse en caso de que los datos de la satisfacción e insatisfacción del usuario final den cuenta de la existencia de un problema con el acceso de los clientes.
Transferencia Electrónica de Fondos (EFT)	Modalidad de pago de facturas desde una cuenta a otra.

Glosario de Términos COPC®

Upload	Son los datos que se envían desde el usuario final al PSIC / Cliente o a otra localización especificada.
Usuario Final	Los usuarios finales son los clientes de los PSICs internos y los clientes de los Clientes de los PSICs externos. Pueden ser consumidores, empresas, negocios, organizaciones de campo, o los minoristas, distribuidores y especialistas que constituyen un canal de distribución.
Utilización	Ver <i>Utilización de RACs</i>
Utilización de RACs	<p>Una métrica de eficiencia que representa el tiempo que los RACs se encuentran ocupados en una interacción con el cliente o están esperando una interacción entrante con el cliente como un porcentaje del tiempo que se paga a los RACs (esto no incluye licencia con goce de sueldo ni breaks no pagos). Se calcula del siguiente modo:</p> $(\text{tiempo de manejo de transacción} + \text{tiempo available}) / (\text{tiempo pago})$ <p>La Utilización de RACs se usa comúnmente para mostrar cuán efectiva es la gestión de los RACs y cuánto del tiempo del RAC es realmente tiempo disponible para manejar transacciones del usuario final.</p>
Velocidad Promedio de Respuesta “Average Speed of Answer” (ASA)	<p>Es la cantidad de tiempo promedio que los usuarios finales esperan en cola antes de que su llamada o consulta por chat sea atendida por un RAC. A los propósitos de comparación, COPC sugeriría también que esta métrica incluya el tiempo del menú de IVR y tiempo de atención automatizado. Debido a que las llamadas abandonadas pueden distorsionar el valor de esta métrica, es importante aclarar si forman parte de este cálculo y si es así de qué manera.</p> <p>Ver <i>ASA (Average Speed of Answer)</i></p>
Vendor	COPC Inc. utiliza este término de forma intercambiable con “proveedor”.
VMO (Vendor Management Organization)	Ver <i>Organización de Gestión de Proveedores (VMO)</i>
Voz Sobre-Datos	Llamadas entrantes a los agentes directamente desde los usuarios finales que están usando la página Web del cliente. El circuito de Internet se comparte entre el audio para la llamada y el dato para la pantalla. Requiere de parlantes (o auriculares) y un receptor asociado con la terminal del usuario.
Web Callback	Callbacks generados cuando el usuario final activa un botón en el sitio web del cliente que envía un mensaje con un número telefónico a un marcador automático de salida (out-dialer) en el PSIC. El marcador sintoniza al usuario final y lo conecta con un RAC.

Glosario de Términos COPC®

Web Chat	En una red, intercambio en tiempo real de comunicación por escrito entre clientes y un RAC. Por lo general utilizado para soporte técnico, dudas acerca de productos, sugerencias o debates sobre satisfacción del cliente. Típicamente, un RAC chatea con dos o más usuarios al mismo tiempo.
-----------------	--