

# ASEGURAMIENTO CALIDAD SERVICE DESK



**SDI**  
Service Desk Institute





# Aseguramiento de Calidad de Service Desk (ACSD)

## Descripción y objetivos del modulo

La Calidad de un servicio de soporte es la valoración subjetiva que los usuarios asignan al producto (servicio) que reciben. La adopción de marcos de referencia (como ITIL u otros) no asegura directamente la producción de Servicios de Soporte y Entrega aceptables en términos de calidad, ya que esta, muchas veces, está determinada por el cumplimiento de las expectativas de las áreas usuarias. Un Service Desk con una alta inversión en tecnologías y productos podrá fallar si el staff de atención a usuarios no adopta las mejores prácticas de la actividad.

La implementación de un programa de Aseguramiento de Calidad es un complemento perfecto al trabajo continuo de grupos orientados a procesos, ya que los mejores niveles de calidad son el resultado de esfuerzos combinados por los equipos operativos, de calidad y de procesos.

Las áreas de Servicios TI (tales como un Service Desk o un help Desk deben asegurar la calidad de sus productos y servicios. Este programa de entrenamiento aborda técnicas y procedimientos de monitoreo de las interacciones del servicio de soporte con las áreas usuarias que aseguran la producción del servicio dentro de los estándares de calidad esperados por el negocio.

# Beneficios

## Para el Service Desk:

- Medir en cualquier momento los niveles de calidad de servicio entregado.
- Contar con un sistema de medida objetivo para las actividades que tienen un impacto directo en los clientes y usuarios finales.
- Mejorar los resultados a través de metodologías de éxito probadas.
- Contar con un sistema que le permitan al cliente y a los gestores del Service Desk verificar que hay un monitoreo activos sobre la gestión de los servicios entregados, en tiempo real, para la mejora continua del servicio.
- Un incrementado real en los porcentajes de satisfacción de los usuarios, y una drástica reducción de llamados e incidentes.

## Para el asistente:

- Convertirse en un Asegurador de Calidad.
- Administrar metodologías de control de calidad de éxito comprobado.
- Conducir o implementar un plan de Calidad.

# ¿Qué material tiene este curso y cuando se entrega al asistente?

## **Manual de Calidad:**

Un manual modelo que podrá utilizar y adaptar a las necesidades de su entorno de servicios, sobre el cual podrá redactar su propio manual.

## **Pautas de monitoreo:**

Un resumen de las Mejores Prácticas de monitoreo de las transacciones de soporte, qué medir y cómo medir.

## **AC - Descripción del Puesto**

Descripción del puesto y responsabilidades del Asegurador de Calidad.

## **Formulario de no conformidad**

Informe de No Conformidad - Pedido de Acción Correctiva (formulario de trabajo)

## **Planilla de monitoreo**

Planilla modelo de evaluación y puntuación de los analistas según mejores practicas.

# Currículo del Curso

## 1. Aseguramiento de Calidad

- ¿Qué es el aseguramiento de calidad?
- Aseguramiento de la calidad en el Service Desk
- Calidad en procesos y productos: Definiciones
- ¿Por qué tener un sistema de Calidad?
- Actores de un sistema de Calidad
- Calidad en procesos y servicios (Definiciones)
- Calidad en los servicios del Service Desk

## 2. Modelo de calidad y Procesos

- Procesos
- Modelo continuo de Mejora de Servicio/Proceso
- El Ciclo de Calidad de Deming
- Modelo genérico de un proceso
- Proceso, procedimiento, instrucciones
- Ciclo de Aseguramiento de Calidad

## 3. Monitoreo de Contactos telefónicos

- Monitoreo de Contactos telefónicos
- Monitoreo y estado del arte
- Proceso: Contactos telefónicos
- Actividades & Sub-Procesos
- Recursos
- Roles
- Ciclo de Monitoreo Aseguramiento aplicado

## 4. Planeamiento estratégico

- Establecer la Función de Monitoreo
- Asignar el supervisor de Aseguramiento
- Definir objetivos del monitoreo: Alcance de la función / roles, responsabilidades
- Calidad de la llamada o contacto
- Asegurar el concepto de Certeza
- Errores Críticos
- Errores Críticos Comunes
- Errores No Críticos Comunes
- Frecuencia de Monitoreo
- Tipos de Monitoreo
- Monitoreo: Devoluciones
- Calibración
- Acciones

## 5. Implementando el plan de monitoreo

- Implementación del plan de monitoreo
- Manual de calidad
- Crear pautas de monitoreo
- Formulario de evaluación
- Difusión de objetivos
- Errores comunes en los planes
- Calendario de monitoreos
- Compromiso de mejora
- Pedido de Acciones Correctivas (ACC)

## 6. Manejo Continuo del proceso

- Manejo Continuo del proceso VERIFICAR
- Reuniones de calibración
- Recopilación de datos
- Generación de reportes
- Publicación de las pautas
- Libro de proyecto
- Administración de grabaciones

## 7. Acciones y disparadores del proceso

- Manejo Continuo del proceso ACTUAR
- Devoluciones inmediatas
- Devoluciones formales
- Reuniones de capacitación
- Coaching individual
- Compromisos de mejora
- Casos de alerta
- Manejo del proceso de disputas
- Pedido de ACC Correctiva (remoción de causa raíz)
- Sesiones de monitoreo remoto



## CONTACTENOS

✉ [Info@sdila.com](mailto:Info@sdila.com)

f [/sdilatam](https://www.facebook.com/sdilataam)

🐦 [@SDILATAM](https://twitter.com/SDILATAM)

[www.sdila.com](http://www.sdila.com)