

# Protocolo de Validación de Ventas Omnicanal

Rol: Auditor de Calidad Fecha de Revisión: Diciembre 2025 Versión: 1.0

## 1. Objetivo del Protocolo

Establecer los criterios de revisión obligatorios para validar la calidad, legalidad y precisión de todas las ventas generadas por los agentes omnicanal del contact center, asegurando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las normativas internas y externas.

## 2. Alcance

Este protocolo aplica a todas las interacciones de venta (nuevas ventas, *up-selling* y *cross-selling*) realizadas por agentes que utilizan cualquiera de los siguientes canales:

- 1. Voz (Llamadas)
- 2. Chat / Mensajería Instantánea (Web, WhatsApp, Redes Sociales)
- 3. Correo Electrónico

## 3. Criterios de Validación General (Aplicables a todos los canales)

| Criterio                            | Descripción   | Riesgo (Alto/Medio) | Documentación Requerida          |
|-------------------------------------|---|---------------------|----------------------------------|
| A1. Identificación y Proceso        | El agente se identifica correctamente y valida la identidad del cliente (si aplica). El proceso de venta se completa hasta obtener la confirmación explícita del cliente. | Medio               | Notas de CRM / Transcripción     |
| A2. Información Completa            | Se describen claramente el producto o servicio, sus beneficios, y <b>todas las limitaciones o condiciones</b> (permanencia, penalidades, exclusiones).                    | Alto                | Transcripción/Grabación          |
| A3. Precio y Facturación            | Se confirma el precio final (impuestos incluidos), la periodicidad de cobro, y cualquier cargo único o de instalación.  | Alto                | Transcripción/Grabación          |
| A4. Consentimiento Explícito        | El cliente otorga un consentimiento de compra claro, inequívoco y verificable.  | Alto                | Transcripción/Grabación          |
| A5. Cumplimiento Legal (LOPD/Aviso) | Se realiza la notificación obligatoria sobre el manejo de datos personales y la grabación de la interacción, según la normativa local.                                    | Alto                | Grabación / Script de Chat/Email |

4. Criterios de Validación por Canal Específico

4.1. Canal Voz (Llamadas)

| Criterio Específico        | Puntos a Validar   | Incumplimiento Crítico (Fallo Inmediato)                   |
|----------------------------|--|--|
| V1. Grabación Audible      | La grabación es completa, sin cortes y la voz del agente y cliente es claramente audible.  | Si falta la grabación o es inaudible.                      |
| V2. 'Sí' de Aceptación     | La frase de aceptación explícita del cliente ("Sí, confirmo la compra", "Sí, acepto el contrato") está grabada y es claramente perceptible, sin que el agente guíe la respuesta. | Si el cliente no dice 'Sí' o no confirma de manera verbal. |
| V3. Tono y Profesionalismo | El agente mantiene un tono profesional, amigable y empático, sin mostrar presión o impaciencia.  | Uso de lenguaje inapropiado o falta de respeto.            |

4.2. Canal Chat / Mensajería

| Criterio Específico         | Puntos a Validar   | Incumplimiento Crítico (Fallo Inmediato)                      |
|-----------------------------|--|---|
| C1. Enlaces/Documentos      | Todos los enlaces a términos y condiciones, avisos de privacidad o páginas de pago son correctos y funcionales.                        | Envío de un enlace roto o incorrecto para el pago o contrato. |
| C2. Resumen Digital         | Se envía un resumen final de la oferta (producto, precio, fecha de entrega) antes de solicitar la confirmación.                        | Ausencia del resumen de la oferta previo a la aceptación.     |
| C3. Evidencia de Aceptación | La respuesta del cliente debe ser un texto de aceptación ( "Acepto" , "De acuerdo" , "Proceda" ) sin ambigüedades.                     | Uso de emojis o frases ambiguas como única aceptación.        |
| C4. Velocidad de Respuesta  | La gestión del tiempo de respuesta del agente cumple con los SLA definidos para el canal (generalmente 30-60 segundos entre mensajes). | Tiempo de espera excesivo (> 2 minutos) sin notificación.     |

4.3. Canal Correo Electrónico

| Criterio Específico    | Puntos a Validar  | Incumplimiento Crítico (Fallo Inmediato)           |
|------------------------|---|--|
| E1. Adjuntos Correctos | Los documentos adjuntos (ej. propuesta, contrato) son los correctos para la oferta y no contienen errores de información. | Envío de un contrato o propuesta ajena al cliente. |

|                               |   |  |
|-------------------------------|---|--|
| E2. Asunto Claro              | El asunto del correo es relevante, profesional y no se utiliza lenguaje que pueda considerarse <i>spam</i> .  | Asunto engañoso o irrelevante.   |
| E3. Firma Digital (si aplica) | Si la venta requiere firma digital, el proceso se explica correctamente y se verifica el envío de la documentación firmada.                           | No se verifica la documentación de la firma digital requerida.         |
| E4. CTA (Llamada a la Acción) | El correo final incluye una llamada a la acción clara para la aceptación de la venta (ej. botón de "Comprar" o solicitud de respuesta de aceptación). | La acción requerida para formalizar la venta es confusa o inexistente. |

5. Puntuación, Resultado y Escalación

5.1. Sistema de Calificación

Todas las interacciones serán calificadas con un sistema de Puntos y Errores Críticos:

| Tipo de Error      | Consecuencia                      | Descripción   |
|--------------------|-----------------------------------|---|
| Error Crítico (CR) | FALLO INMEDIATO (Venta No Válida) | Incumplimiento de cualquier criterio marcado como "Alto" o "Incumplimiento Crítico". Afecta directamente la legalidad o la permanencia del cliente (Ej: Falla de consentimiento, información de precio incorrecta). |
| Error Mayor (MA)   | -5 Puntos                         | Incumplimiento de criterios marcados como "Medio". Afecta la experiencia de cliente o la eficiencia operativa (Ej: Tono inadecuado, falta de resumen digital).  |
| Error Menor (ME)   | -2 Puntos                         | Errores gramaticales (en chat/email), errores de <i>typing</i> menores o errores en los procedimientos internos no críticos.  |

5.2. Resultado de la Validación

- **Puntuación Base:** 100 puntos.
- **Venta Válida (Aprobada):** La interacción no presenta ningún Error Crítico (CR) y la puntuación final es igual o superior a 85 puntos.
- **Venta No Válida (Fallida):** La interacción presenta al menos un Error Crítico (CR) o la puntuación final es inferior a 85 puntos.

5.3. Manejo de Incumplimientos

1. **Notificación:** El auditor de calidad notificará inmediatamente al supervisor del agente la detección de una Venta No Válida (Fallida).

- 2. **Acción sobre la Venta:** La venta se marca en el CRM como "Venta Inválida/Void", deteniendo su procesamiento.
- 3. **Retroalimentación:** El supervisor debe realizar una sesión de *coaching* con el agente dentro de las 24 horas siguientes, utilizando la matriz de validación como guía.
- 4. **Reentrenamiento:** Si un agente acumula 3 Fallos Inmediatos en un período de 30 días, se requerirá un reentrenamiento obligatorio en el módulo de Venta y Cumplimiento Legal.

6. Documentación del Auditor

El auditor de calidad debe registrar los siguientes campos obligatorios para cada validación en la herramienta de Calidad:

| Campo                                    | Tipo de Dato         | Observaciones   |
|--|----------------------|---|
| ID de Interacción<br>(Grabación/Chat ID) | Texto                | Identificador único de la interacción.                              |
| Canal de Venta                           | Lista<br>Desplegable | (Voz, Chat, Email)  |
| Producto Vendido                         | Texto                | Nombre específico del producto o plan.                              |
| Resultado (Aprobado/Fallido)             | Lista<br>Desplegable | Resultado final basado en la puntuación.                            |
| Comentarios del Auditor                  | Texto Libre          | Detalle de los errores encontrados y <i>feedback</i> de alto valor. |
| Criterio CR/MA/ME Invalido               | Múltiple             | Marcar el/los criterios específicos que causaron el fallo o         |