

FRAMEWORK B.A.S.E.

Checklist para preparar un puesto remoto de atención al cliente en LATAM

Revisa 15 decisiones críticas antes de publicar la vacante, entrevistar candidatos o iniciar la incorporación.

DATOS DE LA REVISIÓN**Empresa****Puesto o área****Responsable interno****País / mercado****Fecha****CÓMO UTILIZARLO****1**

Marca una casilla solo cuando la decisión esté realmente definida.

2

Anota evidencia, responsable o ajuste pendiente al final de cada bloque.

3

Suma las casillas y completa el diagnóstico y plan de acción de la última página.

Necesidad y objetivo

Confirma por qué existe el puesto y qué problema debe resolver.

**PUNTO 01**

Está definido el problema operativo o financiero que debe resolver el puesto.

**PUNTO 02**

Se conoce el volumen de tickets, contactos o franjas que debe cubrir.

**PUNTO 03**

Existe una métrica principal de éxito: SLA, respuesta, CSAT, resolución u otra.

**PUNTO 04**

Hay un responsable interno para decisiones y acompañamiento.

EVIDENCIA O AJUSTE PENDIENTE**Responsable del ajuste****Fecha objetivo**

Puesto y resultados

Convierte la necesidad en un alcance concreto, medible y publicable.



PUNTO 05

Las tareas recurrentes están delimitadas y no mezclan tres cargos distintos.



PUNTO 06

Los KPIs y criterios del primer mes están visibles.



PUNTO 07

El horario, la cobertura y el solapamiento con España están definidos.



PUNTO 08

Se separaron requisitos imprescindibles de habilidades deseables.

EVIDENCIA O AJUSTE PENDIENTE

Responsable del ajuste

Fecha objetivo

Modelo y compliance

Revisa el encaje del modelo antes de iniciar la búsqueda o formalizar acuerdos.

**PUNTO 09**

La empresa ha elegido un modelo preliminar acorde con autonomía y estructura.

**PUNTO 10**

La autonomía, supervisión, exclusividad y control están documentados.

**PUNTO 11**

Se revisaron facturación internacional, fiscalidad y obligaciones aplicables.

**PUNTO 12**

Se definieron acceso a datos, privacidad y tratamiento transfronterizo.

EVIDENCIA O AJUSTE PENDIENTE**Responsable del ajuste****Fecha objetivo**

Onboarding y continuidad

Asegura que la persona pueda incorporarse, producir y recibir apoyo desde el inicio.

**PUNTO 13**

Herramientas, permisos, documentación y entrenamiento están preparados.

**PUNTO 14**

Existe un plan de seguimiento para los primeros 30 días.

**PUNTO 15**

La empresa sabe cómo cubrir ausencias, reemplazos o picos de trabajo.

EVIDENCIA O AJUSTE PENDIENTE**Responsable del ajuste****Fecha objetivo**

Convierte la revisión en próximos pasos

Resume el diagnóstico, prioriza las brechas y define el primer resultado esperado.

1. Selecciona tu puntuación total

PUNTUACIÓN -	13-15 Listo para avanzar	9-12 Necesita ajustes	0-8 No publiques todavía
---	------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------

2. Marca el diagnóstico que mejor representa tu situación

☐ Listo para avanzar	☐ Necesita ajustes	☐ No publicar todavía
--	--	---

3. Prioriza las brechas

Prioridad	Acción pendiente	Responsable	Fecha
-			
-			
-			

4. Define el objetivo de los primeros 30 días

Resultado operativo esperado

KPI principal

Meta

Frecuencia de revisión

Aviso: herramienta informativa; no sustituye asesoría legal, laboral, fiscal o de datos.

Amplía el contexto: hirewithbase.com/es/contratar-atencion-al-cliente-latam-espana-legalmente/