

PROPUESTA PARA MEDICION INDIVIDUAL TRAFICO 050 METRO

- CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE Y PODER CUMPLIR CON LAS METAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA DE PRODUCTIVIDAD, SE CREO EL PROYECTO DE MEDICION INDIVIDUAL QUE ESTAMOS PRESENTANDO.
- EN EL ENTENDIDO QUE ESTE PUEDE SER SUJETO A CORRECCIONES Y MODIFICACIONES DURANTE EL TRANCURSO DE LA NEGOCIACION.
- ESTO TAMBIEN DERIVADO DE LOS CAMBIOS QUE PUDIERAN SURGIR EN LOS PROCEDIMIENTOS Y/O HERRAMIENTAS DE MEDICION QUE SE TIENEN O LOS QUE SE PUEDAN ESTABLECER.

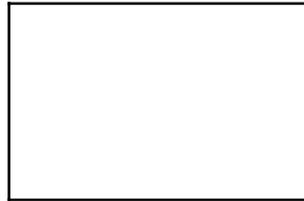
MEDICION PARA PERSONAL DEL AREA DE RECEPCION DE QUEJAS

- PARA PODER REGISTRAR EL DESEMPEÑO EN EL AREA DE RECEPCION ESTAMOS CONSIDERANDO SE DE LA MEDICION INDIVIDUAL SOBRE EL TIEMPO EFECTIVO % EN SISTEMA PARA OPERADORAS Y AUXILIARES DE JEFE, ESTA INFORMACION SE TOMO DEL FORMATO DE ESTADISTICA GENERAL EMITIDO POR EL EQUIPO ACD
- SE CREO UN FORMATO DE LABORES DE LAS DIFERENTES AREAS CON LA INTENCION DE LLEVAR UN CONTROL DE LAS ACTIVIDADES Y DE ESA FORMA MEDIR INDIVIDUALMENTE LOS RESULTADOS QUE SE GENEREN.
- CON RESPECTO A LAS CATEGORIAS SUPERIORES LA MEDICION INDIVIDUAL SE DARA DE ACUERDO AL DESEMPEÑO DE LAS LABORES QUE DESARROLLAN
- ESTAMOS PRESENTANDO PARA LAS AUXILIARES ASIGNADAS EN RECEPCION DE QUEJAS 2 FACTORES : FACTOR TIEMPO EFECTIVO EN SISTEMA Y FACTOR SOBRE FORMATO DE LABORES.
- **MEDICION PARA EL PERSONAL DEL AREA DE C.C.R.**
 - PRESENTAMOS 2 FACTORES A MEDIR EN AREA DIA A DIA :
 - CALIDAD DE SERVICIO Y LLAMADAS ATENDIDAS.
 - EN AREA DE VERIFICACION :
 - MEDICION SOBRE FOLIOS ATENDIDOS.

FACTOR DE TIEMPO EFECTIVO % EN SISTEMA

- **DEFINICION:**
ES EL TIEMPO EFECTIVO % DE CONTESTACION DE LAS OPERADORAS.
- **FORMA DE MEDICION:**
SE EVALUARA EL RESULTADO PROMEDIO MENSUAL DE CADA OPERADORA.
- **FUENTE DE INFORMACION :**
REPORTE DEL SISTEMA ACD O CUALQUIER OTRO SISTEMA QUE EMITA LOS REPORTES ESTADISTICOS DEL SERVICIO 050 METROPOLITANA.
- **FORMA DE PAGO :**
EL PAGO DE ESTE FACTOR SERA COMO INCENTIVO DE LA DISTRIBUCION DE LA BOLSA MENSUAL DEL CENTRO,
APLICANDOSE LA SIGUIENTE RECTA DE PAGO.

CUMPLIMIENTO VALOR PUNTO ASIGNACION



FORMULAS:

SI EL RESULTADO ES IGUAL O MAYOR A ¿? ENTONCES SE TIENE UN 100% DE ASIGNACION.

% DE ASIGNACION = ¿? + (Resultado - PISO) X (VALOR DEL PUNTO)

SI EL RESULTADO ES MENOR AL PISO NO SE OBTIENE EL PAGO DEL INCENTIVO
APLICA PARA TODO EL PERSONAL QUE LABORE EN RECEPCION DE QUEJAS

EJEMPLO DE APLICACION:

- EJEMPLO DE ASIGNACION PARA OPERADORA:

- ID. DE OPA. 5375 : % DE CUMPLIMIENTO 89.86%

- % DE CUMPLIMIENTO = 89.86

- % DE ASIGNACION = ¿ ? + $\left[(\text{RESULTADO} - \text{PISO}) \times (\text{VALOR DEL PUNTO}) \right]$

- % DE ASIGNACION =

- % DE ASIGNACION =

FACTOR DE MEDICION SOBRE FORMATO DE LABORES

- **DEFINICION.**
- ES EL CONJUNTO DE LABORES QUE SE DESARROLLAN EN LAS DIFERENTES AREAS.

- **FORMA DE MEDICION.**
- SE EVALUARA DE ACUERDO A LOS RESULTADOS SEÑALADOS EN LOS FORMATOS PROPUESTOS PARA MEDIR POR ACTIVIDAD DESARROLLADA POR DIA.

- **FUENTE DE INFORMACION.**
- BITACORAS DE ACTIVIDADES, REPORTES ESTADISTICOS QUE EMITAN LOS DIFERENTES EQUIPOS Y/O SISTEMAS.

- **FORMA DE PAGO.**
- EL PAGO DE ESTE FACTOR SERA COMO INCENTIVO DE LA DISTRIBUCION DE LA BOLSA MENSUAL DEL CENTRO, APLICANDOSE LA SIGUIENTE RECTA DE PAGO.

RESULTADO	-	ASIGNACION
	-	
	-	
	-	

SI EL RESULTADO ES MENOR AL PISO, NO SE TENDRA DERECHO AL PAGO DE ESTE FACTOR

FACTOR DE MEDICION SOBRE FORMATO DE LABORES

LABORES	PESO	PISO	META
<p>■ CONTROL DE ASISTENCIA, RETARDOS, AUSENCIAS, PERMISOS, INCAPACIDADES, VACACIONES, ETC. EN TARJETAS DE ASISTENCIA Y FORMATOS QUE DESIGNE LA EMPRESA.</p> <p>■ SU MEDICION SE DARA DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE ERRORES EN TARJETAS TRABAJADAS. DISMINUIR ¿ ? PUNTOS POR ERROR DE ACUERDO AL RESULTADO EMITIDO EN BITACORA</p>			
<p>■ VERIFICACION DE REPORTES DE SERVICIO INFINITUM ENVIADOS POR SOPORTE TECNICO, Y CAPTURA DE LOS MISMOS EN SISTEMA PISA.</p> <p>LLENADO DE FORMATO ESTADISTICO DE LOS REPORTES.</p> <p>SU MEDICION SE DARA EN BASE A LOS FOLIOS PENDIENTES POR DIA Y AL FINAL DEL MES SE OBTENDRA EL RESULTADO PROMEDIO PARA PAGO</p>			
<p>1. ATENCION DE CLIENTES, MOLESTOS, ORDENES DE SERVICIO PENDIENTES EJ:(LINEAS NUEVAS, CAMBIOS DOMICILIO, ACTIVACION INFINITUM, PORTABILIDAD, ETC) CITAS A CLIENTES. TODO ESTO CON APOYO DE LOS COPES, CAPS, CENTRALES, COMERCIAL, CEICOS, ETC.</p> <p>LLENADO DE BITACORA EN LA CUAL SE DETALLA LA SIGUIENTE INFORMACION:</p> <p>■ NOMBRE DE OPERADORA QUE TRANSFIERE AL CLIENTE</p> <p>■ NUMERO Y NOMBRE DEL CLIENTE.</p> <p>■ COPE O C.A.P. A DONDE SE RECOMIENDA REPORTE O SE CONCERTA CITA.</p> <p>■ PERSONA QUE ATIENDE Y COMENTARIOS ADICIONALES.</p> <p>2.- TIEMPO EFECTIVO EN SISTEMA, APLICANDOSE MISMA FORMULA DE PAGO QUE PARA EL PERSONAL DE RECEPCION</p> <p>SU MEDICION SE DARA EN BASE AL TIEMPO EFECTIVO EN SISTEMA PROMEDIANDOSE POR MES APLICANDO LA RECTA DE PAGO DEL AREA DE RECEPCION Y CUMPLIENDO CON LAS LABORES DE ESTE FORMATO</p>			

FORMATO DE LABORES

LABORES	PESO	PISO	META
<p>■ VERIFICACION Y CAPTURA DE LISTADOS DE QUEJAS DE BUZON Y QUEJAS PROVENIENTES DEL AREA DE COMERCIALIZACION Y OTROS, CONTANDO SU TIEMPO EN EQUIPO DE MEDICION DE RECEPCION (ACD) .</p> <p>SU MEDICION SE DARA EN BASE AL TIEMPO TOTAL EN SISTEMA PROMEDIANDOSE POR HORAS APLICANDO LA RECTA DE PAGO DEL AREA DE RECEPCION Y CUMPLIENDO CON LAS LABORES DE ESTE FORMATO</p>			
<p>■ ATENCION DE TELEFONOS DE LLAMADAS PERSONALES HACIA OPERADORAS</p> <p>■ RECOLECCION DE REPORTES MISCELANEOS DE LAS POSICIONES DE OPERADORAS Y DISTRIBUCION DE LOS MISMOS A QUIEN CORRESPONDA PARA SU CAPTURA</p> <p>SE MEDIRA DE ACUERDO A LA EVALUACION EFECTUADA POR GRUPO DE ANALISIS.</p>			
<p>ACTIVIDADES DE PROFESORA DE TRAFICO</p> <p>1. MONITOREO EN POSICION A 4 OPERADORAS POR DIA, ACTUALIZACION Y/O APOYO A LAS MISMAS.</p> <p>2. INFORME DE BOLETINES EN TIEMPO ACORDADO POR EMPRESA Y SINDICATO</p> <p>3. REINSTRUCCION Y/O CAPACITACION EN TIEMPO ACORDADO POR EMPRESA Y SINDICATO.</p> <p>4. APOYO EN RECEPCION DE QUEJAS.</p> <p>NOTA: CUANDO SE APOYE EN RECEPCION DIA COMPLETA EL PESO SE APLICARIA AL 100% CON LA FORMULA DE PAGO DEL AREA DE RECEPCION.</p> <p>SU MEDICION SE DARA POR ACTIVIDAD Y/O APOYO EN RECEPCION, POR DIA. PROMEDIANDOSE LA ACTIVIDAD POR MES EN BASE AL RESULTADO DE LA BITACORA DE ACTIVIDADES.</p>			

FORMATO PARA MEDICION EN C.C.R.

INDICADOR	DETALLE	PESO	PISO	META
LLAMADAS ATENDIDAS	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS SOBRE LLAMADAS ANUNCIADAS EN PROMEDIO			
FOLIOS ATENDIDOS	TOTAL DE FOLIOS CREADOS EN SISTEMA (EXITOSOS Y NO EXITOSOS)			
CALIDAD DE SERVICIO	APLICAR FRASEOLOGIA INSTITUCIONAL			

LLAMADAS ATENDIDAS

- **DEFINICION.**

- ES EL TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS CONTRA LAS LLAMADAS ANUNCIADAS EN SISTEMA, POR DIA PROMEDIANDOSE POR MES.

- **FORMA DE MEDICION**

- SE EVALUARA DE ACUERDO AL RESULTADO PROMEDIO MENSUAL POR TRABAJADORA

- **FUENTE DE INFORMACION**

- REPORTE DEL SISTEMA Y/O EQUIPOS QUE DESIGNE LA EMPRESA

FOLIOS ATENDIDOS

- **DEFINICION.**
- ES EL TOTAL DE FOLIOS GENERADOS EN SISTEMA EXITOSOS Y NO EXITOSOS PROMEDIANDOSE EL TOTAL POR MES.

- **FORMA DE MEDICION**
- SE EVALUARA DE ACUERDO AL RESULTADO PROMEDIO MENSUAL POR TRABAJADORA

- **FUENTE DE INFORMACION**
- REPORTE DEL SISTEMA Y/O EQUIPOS QUE DESIGNE LA EMPRESA

CALIDAD DE SERVICIO CCR..

➤ **FORMA DE MEDICION:**

LA CALIFICACION SE OBTENDRA DEL NUMERO DE ACIERTOS DEL TOTAL DE REACTIVOS EVALUADOS MENSUALMENTE.

A TRAVES DE LAS EVALUACIONES SE VERIFICARA LO SIGUIENTE:

- 1.- SALUDO INSTITUCIONAL
- 2.- DESPEDIDA
- 3.- OPERACION
- 4.- POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

➤ **MUESTRA.** GRABACION DE LLAMADAS, EVALUADAS POR EL PROVEEDOR DE ACUERDO A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES DETERMINADOS POR LA EMPRESA.

MUESTRA MENSUAL	
SALAS	
CR.. SUR	
CR.. NORTE	

CALIDAD DE SERVICIO CCR

REACTIVOS	CCR
¿ SALUDO CON FRASEOLOGIA INSTITUCIONAL?	APLICA
¿ SOLICITO NUMERO DE EXPEDIENTE AL TECNICO ?	APLICA
¿ PREGUNTO EL TIPO DE TRABAJO ?	APLICA
¿ SOLICITO FOLIO Y/O TELEFONO ?	APLICA
¿ PREGUNTO SI EL CAMBIO ES EN PRINCIPAL O SECUNDARIO ?	APLICA
¿PREGUNTO CUAL FUE EL MOTIVO DEL CAMBIO?	APLICA
¿INFORMO AL TECNICO QUE PAR FUE ASIGNADO ?	APLICA
¿ INFORMO SI LA ACTUALIZACION FUE EXITOSA ?	APLICA

DESCRIPCION DE REACTIVOS A EVALUAR EN LAS GRABACIONES DEL PERSONAL DEL CCR :

A) SALUDO :

BUENOS DIAS/TARDES/NOCHES

B) DATOS TECNICOS:

NO. DE EXPEDIENTE DEL TECNICO EN CAMPO : ¿ME PROPORCIONAS TU NUMERO DE EXPEDIENTE?

TIPO DE TRABAJO (INSTALACION O QUEJA) : ¿ES INSTALACION O QUEJA?
FOLIO Y/O NUMERO TELEFONICO ¿ME INDICAS EL NUMERO DE FOLIO O EL TELEFONO?

TIPO DE PAR (PRINCIPAL O SECUNDARIO) A CAMBIAR: ¿ES PAR PRINCIPAL O SECUNDARIO?

C) INFORMAR AL TECNICO EN CAMPO

PAR ASIGNADO : TE CONFIRMO TU PAR

ACTUALIZACION EXITOSA O NO EXITOSA “LA ACTUALIZACION FUE EXITOSA”

No. DE FOLIO DEL CONTACTO DEL CAMBIO DE “EL FOLIO DE TU TRANSACCION ES XXXXX”

CONTACTO AUTORIZADO (ACTUALIZACION EXITOSA)

D) SE LIBERA LA LLAMADA:

FIN DE LA LLAMADA : “GRACIAS POR TU REPORTE”

FORMULA

- RESULTADO = TOTAL DE ACIERTOS OBTENIDOS DEL MES A EVALUAR
- PUNTOS TOTALES = SUMATORIA DE ACIERTOS OBTENIDOS EN EL MES A EVALUAR
- REACTIVOS = NUMERO DE REACTIVOS APLICADOS EN EL MES A EVALUAR

- $\frac{\text{TOTAL DE ACIERTOS OBTENIDOS}}{\text{NUMERO DE REACTIVOS APLICADOS}} \times 10 = \text{RESULTADOS DEL MES}$

- $\text{CUMPLIMIENTO} = \frac{\text{RESULTADO} - \text{PISO}}{\text{META} - \text{PISO}} * 100$

FORMA DE PAGO

- PARA LA SALA DE CR.. SE PAGARA MENSUALMENTE DE ACUERDO AL RESULTADO APLICANDO LA SIGUIENTE RECTA:

RESULTADO		ASIGNACION
8.5	-	100%
8.4	-	90%
8.3	-	80%
8.2	-	70%
8.1	-	60%
8.0	-	50%

CONSIDERAMOS IMPORTANTE QUE PARA EFECTO DE LOGRAR LAS METAS ESTABLECIDAS Y UNA FORMA EQUITATIVA DE DISTRIBUCION DE LA BOLSA DE PRODUCTIVIDAD, ES NECESARIA LA LABOR DE LOS GRUPOS DE ANALISIS PARA EFECTO DE UNA REVISION EXACTA DE LOS FORMATOS O BITACORAS QUE SE REQUIERAN PARA PODER DAR UNA CALIFICACION JUSTA A LAS LABORES DE LAS COMPAÑERAS, SOBRE TODO EN LAS QUE NO EXISTEN EQUIPOS DE MEDICION.

PARA PODER MEDIR AL PERSONAL CON EL QUE NO SE CUENTA CON HERRAMIENTA Y/O EQUIPO DE MEDICION, ESTAMOS PROPONRIENDO BITACORAS CON FORMATO ESPECIAL POR AREA, LAS CUALES ESTAMOS ANEXANDO.

DISTRIBUCION DE LA BOLSA DE PRODUCTIVIDAD TRAFICO 050 METRO

LA BOLSA MENSUAL DEL CENTRO ESTARA COMPUESTA DE:

INCENTIVO POR PUNTUALIDAD (¿ ?)

QUE SERA DISTRIBUIDO BAJO LAS SIGUIENTES REGLAS:

- DE 91 A 179 MINUTOS DE RETARDO SE PIERDE UN DIA DE INCENTIVO.
- POR 180 A 269 MINUTOS DE RETARDO SE DESCUENTAS 2 DIAS DE INCENTIVO.
- POR 270 MINUTOS O MAS DE RETARDO SE PIERDE EL INCENTIVO.

EL DERECHO A REMANENTE SE PERDERA A PARTIR DE 91 MINUTOS DE RETARDO.

INCENTIVO POR ASISTENCIA (¿ ?)

- QUE SERA DISTRIBUIDO EN PROPORCION A LOS DIAS LABORADOS.
EL DERECHO A REMANENTE SE PERDERA A PARTIR DE UN DIA NO LABORADO

INCENTIVO POR MEDICION INDIVIDUAL (¿ ?)

- QUE SERA DISTRIBUIDO DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO LOGRADO POR MEDICION INDIVIDUAL
EL DERECHO A REMANENTE SE PERDERA SI EL RESULTADO ES MENOR AL PISO EN CUMPLIMIENTO



PREMISAS PARA PAGO DE INCENTIVOS.

1. EL PAGO SE DARA EN RAZON A DIAS LABORADOS, MINUTOS DE RETARDO Y CUMPLIMIENTO EN MEDICION INDIVIDUAL.
2. NO SERA OBJETO DE DESCUENTO NI ACUMULABLES, LAS FRACCIONES DE TURNO PARA EFECTO DEL PAGO DEL INCENTIVO.
3. EL PAGO SE HARA EN LOS CASOS DE: REPRESENTANTES SINDICALES Y PERMISOS CON SUELDO POR DEFUNCION DE FAMILIARES, CAPACITACION, CONTEMPLADOS EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.
4. EL MONTO DE LA BOLSA SE DISTRIBUIRA DE ACUERDO AL NUMERO DE PERSONAL DE CADA CENTRO Y/O POR CADA ESCALAFON.

PREMISAS PARA PAGO DE REMANENTE

1. LAS INCAPACIDADES, VACACIONES, PERMISOS SIN SUELDO, AUSENCIAS Y MINUTOS DE RETARDO COMPUTARAN PARA LA CONFORMACION DEL REMANENTE.
2. EL REMANENTE DEL INCENTIVO QUE SE ACUMULE, SE REPARTIRA PROPORCIONAL A LOS DIAS LABORADOS A QUIENES CUMPLAN CON LOS REQUISITOS PARA EL DERECHO A INCENTIVO EN ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y MEDICION INDIVIDUAL.
3. TAMBIEN TENDRAN DERECHO AL REMANENTE CON BASE A LOS DIAS LABORADOS, LAS TRABAJADORAS QUE SOLO TENGAN AUSENCIAS POR VACACIONES Y CUMPLAN CON LOS REQUISITOS DE PUNTUALIDAD.

PARA EFECTOS DEL REPORTE DEL PAGO DE INCENTIVO LAS PARTES VERIFICARAN CONJUNTAMENTE EL MISMO.

FORMATO DE RECEPCION DE QUEJAS
AUXILIAR DE JEFE

Operadora	Teléfono	Cliente	Cope	Atiende	Observaciones

FORMATO QUEJAS INFINITUM
POR MES

DIA	QUEJAS CREADAS	O.S.	BAJAS	SUSPENDIDOS	VARIOS	TOTAL
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

FORMATO PARA CONTROL EN MESA DE HORARIOS

DIA	TARJETAS TRABAJADAS	ERRORES	TOTAL	TARJETAS TRABAJADAS	ERRORES	TOTAL
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

