

**MODELO UNICO DE
MEDICION INDIVIDUAL
050
MONTERREY**

050 MONTERREY

**TE ANEXAMOS EL PROYECTO QUE SE
TIENE PARA LA MEDICION INDIVIDUAL
PARA 050 MONTERREY**

MEDICION INDIVIDUAL Y MEJORAMIENTO DE PRODUCTIVIDAD EN LAS ESPECIALIDADES DE SERVICIOS DE TRAFICO 050 MONTERREY

En trafico 050 desde que inicio el programa de productividad se lleva acabo el pago del incentivo en forma individual que se basa en: puntualidad y asistencia de las trabajadoras, bajo las siguientes reglas:

PUNTUALIDAD:35%. La puntualidad se pierde con 91 hasta 180 minutos de retardos 1 día de incentivo, con 181 hasta 269 minutos 2 días de incentivos, y con 270 minutos en adelante se pierde el incentivo

ASISTENCIA:65% .Es distribuido en proporción a los días laborados.

El derecho al remanente se perderá a partir de 1 día no laborado por retardo de 91 minuto o mas.

El remanente esta conformado con las incapacidades, vacaciones, permisos sin sueldo, ausencias y minutos de retardo .

El pago del remanente se pagara a las compañeras que si cumplen con la puntualidad y asistencia.

050 MONTERREY

- LA MEDICION INDIVIDUAL PARA LA CATEGORIA DE OPERADORA CALIFICADA MULTIFUNCIONAL DE 050 MTY ESTARA BASADA EN EL FACTOR CALIDAD DE SERVICIO.
- PARA EL RESTO DE LAS CATEGORIAS SE TIENE CONSIDERADO UNA MEDICION DE ACUERDO A UN CATALOGO DE ACTIVIDADES DE CADA UNA DE ELLAS
- SE DARA UNA PONDERACION A CADA ACTIVIDAD PARA OBTENER EL RESULTADO DE PAGO MENSUAL
- PARA LA DISTRIBUCION DEL INSENTIVO DE CADA CATEGORIA SE DESIGNARA UN PORCENTAJE DE ACUERDO A LA TABLA DEFINIDA PARA ESTE FIN

PROPUESTA PARA MEDICION INDIVIDUAL FACTOR CALIDAD DE SERVICIO

- **OBJETIVO**

ES PROPORCIONAR CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE POR EL PERSONAL DE SERVICIO DE QUEJAS 050 MONTERREY, ESTABLECIENDO UN MODELO DE DISTRIBUCION INDIVIDUAL DE PRODUCTIVIDAD DENTRO DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, CUIDANDO SIEMPRE EL ESFUERZO COLECTIVO PARA UNA MEJORA EN LOS RESULTADOS, ASI COMO EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS.

- **DEFINICION**

ES LA CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE PROPORCIONADA POR EL PERSONAL DE SERVICIO DE QUEJAS 050 RESPECTO A LA APLICACION DE NORMAS, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS.

- **FORMA DE MEDICION**

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

- **MUESTRA**

GRABACION DEL UNIVERSO DE LLAMADAS, EVALUADAS POR LA EMPRESA Y SINDICATO DE ACUERDO A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS VIGENTES.

SALA MONTERREY MUESTRA MENSUAL

4 ENCUESTAS POR TRABAJADOR

- EL NIVEL DE MEDICION SERA PARA LA SALA DE 050 MONTERREY y SERAN EVALUADOS MENSUALMENTE
- CANTIDAD DE REACTIVOS POSIBLES A EVALUAR = 8
- FORMULA.
RESULTADO = TOTAL DE ACIERTOS OBTENIDOS

PUNTOS TOTALES = SUMATORIA DE ACIERTOS OBTENIDOS.
REACTIVOS = NÚMERO DE REACTIVOS APLICADOS.

$$\frac{\text{TOTAL DE ACIERTOS OBTENIDOS} \times 100}{\text{NUMERO DE REACTIVOS APLICADOS}} = \text{RESULTADO MES}$$

FACTOR CALIDAD DE SERVICIO

REACTIVOS	PONDERACION
1.- SALUDO INSTITUCIONAL	
2.-¿PREGUNTÓ A NOMBRE DE QUIEN ESTA LA LINEA?	
3.-¿PREGUNTO CUAL ES LA DIRECCION O DOMICILIO?	
4.-¿DEJO EXPLICAR EL PROBLEMA DE LA LINEA TELEFONICA?	
5.-¿CERRO LA CONVERSACION DICIENDO EN FORMA LIBRE QUE LA FALLA QUEDO REPORTADA?	
6.-¿DURANTE LA LLAMADA UTILIZO MULETILLAS O TECNICISMOS?	
7.-¿PLATICO CON ALGUIEN MAS MIENTRAS ATENDIA AL CLIENTE?	
8.-¿DEJO SIN CONTACTO, NI AVISO MAS DE 5 SEGUNDOS AL CLIENTE?	

FORMA DE PAGO

- SE PAGARIA MENSUALMENTE DE FORMA INDIVIDUAL DE ACUERDO AL RESULTADO OBTENIDO EN LAS ENCUESTAS APLICADAS A CADA OPERADORA.
- SE PAGARA DE LA MISMA MANERA A TODAS LAS CATEGORIAS QUE APOYAN EN RECEPCION.

CATALOGO DE ACTIVIDADES PARA LAS CATEGORIAS

OBJETIVO:

**ESTABLECER UN SISTEMA DE DISTRIBUCION
EQUITATIVA DEL INCENTIVO DE PRODUCTIVIDAD
QUE PERMITA UNA MEDICION HOMOLOGADA
DEL TRABAJO EFECTUADO POR EL PERSONAL Y
ELLO NOS LLEVE A UN INVOLUCRAMIENTO
CONCIENTE EN LA EJECUCION DE TODAS LAS
ACTIVIDADES GENERANDO UN PAGO
PROPORCIONAL A LA CONTRIBUCION
PRODUCTIVA DE CADA TRABAJADOR CUIDANDO
SIEMPRE EL ESFUERZO COLECTIVO
PROPICIANDO UNA MEJORA EN LOS
CUMPLIMIENTOS DE LAS METAS**

- **PREMISAS**

SE CONSIDERAN TODAS LAS ACTIVIDADES Y TAREAS QUE REALIZAN ACTUALMENTE LAS CATEGORIAS

- **METODOLOGIA**

TODAS LAS ACTIVIDADES DE LAS CATEGORIAS EN QUEJAS 050 SE EVALUARAN DANDOLES UN PORCENTAJE EN FORMA INDIVIDUAL, TOMANDO COMO BASE LA EXPERIENCIA Y ESFUERZO PARA EJECUTARLAS

FORMA DE MEDICION

LA INTEGRACION INDIVIDUAL PARA LA CALIFICACION DE CADA CATEGORIA SE REALIZARA CON EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

DIARIAMENTE SE SUMARAN LOS PORCENTAJES PRODUCTIVOS ESTABLECIDOS EN EL CATALOGO DE ACTIVIDADES QUE CORRESPONDAN A LAS LABORES REALIZADAS DE ACUERDO A LA ACTIVIDAD ASIGNADA

LA SUMA SE DIVIDIRA ENTRE LOS DIAS LABORABLES PARA OBTENER EL PROMEDIO PRODUCTIVO DEL MES A EVALUAR

PARA LA DISTRIBUCION DE INCENTIVO DE CADA CATEGORIA SE DETERMINARA SU PORCENTAJE DE CONTRIBUCION.

CATALOGO DE ACTIVIDADES

LABORES	PESO	PISO	META
<p>AUXILIAR DE JEFE:</p> <p>– APOYO EN ATENCION AL CLIENTE MOLESTO,</p>			
<ul style="list-style-type: none"> • ELABORACION DE FORMATOS DEL PERSONAL QUE APOYA EN 050 DE TOPS COMO HORARIO, DESCANSO, Y EL # DEL EQUIPO QUE SE LE ASIGNA. EN OTRO FORMATO LLEVA EL CONTROL DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS CONTESTADAS Y ENFILADAS DE MONTERREY, SALTILLO TAMPICO, MATAMOROS 			
<ul style="list-style-type: none"> • APOYO EN EL CONTROL DE PERSONAL COMO ENTRADAS Y SALIDAS DE PERMISOS CORTOS 			
<ul style="list-style-type: none"> • ATENCION A LAS ORDENES DE SERVICIO PENDIENTES, LINEAS NUEVAS, CAMBIOS DE DOMICILIO, INFINITUM, PORTABILIDAD 			
<p>PROFESORA DE TRAFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAPACITACION Y REINSTRUCCION, ACTUALIZA, E INFORMA AL PERSONAL APOYANDOSE EN EL MANUAL OPERATIVO, Y/O BOLETINES 			
<ul style="list-style-type: none"> • INGRESA EN PORTAL DE DAÑOS CABLES, ALCANTARILLAS, POSTES, ESCOMBRO TELEFONIA PUBLICA. 			
<ul style="list-style-type: none"> • ELABORA ESTADISTICAS DE DAÑOS DE MODEM REPORTADOS EN LAS QUEJAS DE INFINITUM 			

LABORES	PESO	PISO	META
<p>EMPLEADA CALIFICADA</p> <p>•RECIBE, CLASIFICA, REGISTRA, TRAMITA SOLICITA, INVESTIGA LOS REPORTES DE QUEJAS POR FALLAS EN EL SERVICIO TELEFONICO UTILIZANDO LOS EQUIPOS Y FORMATOS.</p>			
<p>•OBTENDRA , PROPORCIONARA Y LLENARA FORMATOS DE DATOS ESTADISTICOS Y DE SERVICIO QUE LE SOLICITEN.</p>			
<p>•REALIZA LABORES ADMINISTRATIVAS RELATIVAS A LA RECEPCION DE QUEJAS.</p>			

- Cabe señalar que el esquema de medición individual de la especialidad 050(monterrey en el transcurso de su negociación e implementación puede ser perfectible a fin de mejorar los indicadores de calidad que nos permitirá dar una atención integral a nuestros clientes.