

***MODELO DE
MEDICION
INDIVIDUAL DE
LAS
ESPECIALIDADES
DE TRAFICO
NACIONAL E
INTERNACIONAL***



MODELO DE MEDICION INDIVIDUAL

OBJETIVO GENERAL

Nuestro objetivo en este trabajo es conceptuar las actividades de las especialidades de Trafico Nacional e Internacional y establecer un modelo de distribución individual de productividad en Trafico dentro de las normas y procedimientos establecidos, que nos lleve a un involucramiento consciente en la ejecución de todas las actividades generando un pago equitativo y proporcional a la contribución, productiva de cada trabajador, cuidando siempre el esfuerzo colectivo, proporcionando una mejora en los resultados, así como el cumplimiento de las metas buscando acuerdos que considere la distribución equitativa de los incentivos de productividad con base en los compromisos de la comisión de calidad y productividad.

- **EJES DE NEGOCIACION**

CALIDAD DE SERVICIO

AWT (TIEMPO DE TRAMITACION DE LLAMADA)

- Es importante puntualizar que solo uno de ellos se establecerá como el modelo de medición individual.
- La estructura de puntualidad y asistencia que se estableció en el programa de productividad en el año de 1993 y que se aplica como modelo de distribución individual en las especialidades de Trafico, seguirá vigente.

- **ANTECEDENTES**

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

PUNTUALIDAD 35%.

- De 91 a 179 minutos de retardo se pierde 1 día de incentivo.
- De 180 a 269 minutos se pierden 2 días de incentivo.
- De 270 minutos en adelante pierde el incentivo completo.
- El derecho a remanente se perderá a partir de 91 minutos de retardo.

ASISTENCIA 65%

- Es distribuido en proporción a los días laborados.
- El derecho a remanente se perderá a partir de un día no laborado.

PREMISAS PARA PAGO DE INCENTIVOS.

- El pago se dará en razón a días laborados y minutos de retardo.
- No será objeto de descuento ni acumulables, las fracciones de turno para efecto del pago del incentivo.
- El pago se hará en los casos de:
 - representantes sindicales, permisos con sueldo por defunción de familiares y capacitación, contemplados en el contrato colectivo de trabajo.
- El monto de la bolsa se distribuirá de acuerdo
- al número de personal de cada centro y/o por cada escalafón.

PREMISAS PARA PAGO DE REMANENTE

1. Las incapacidades, vacaciones, permisos sin sueldo ausencias y minutos de retardo, computarán para la conformación del remanente.
2. El remanente del incentivo que se acumule, se repartirá proporcional a los días laborados a quienes cumplan con los requisitos para el derecho a incentivo en asistencia y puntualidad .
3. También tendrán derecho al remanente con base a los días 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 VERIFICARÁN
CONJUNTAMENTE EL MISMO**

- **CALIDAD DE SERVICIO**

- **OBJETIVO**

- Nuestro objetivo en este trabajo es la calidad de atención al cliente proporcionado por el personal de los servicios Tráfico Nacional e Internacional y 050 foráneas estableciendo un modelo de distribución individual de productividad en Tráfico dentro de las normas y procedimientos establecidos, cuidando siempre el esfuerzo colectivo para una mejora en los resultados, así como el cumplimiento de las metas. Esta propuesta está orientada y diseñada a la mejora continua en la Calidad de Servicio que se proporciona al cliente.

- **PREMISAS**

- Considerar a las dos especialidades de Tráfico, todas las categorías y comisiones.
- Este proceso requiere la obtención de datos y la evaluación periódica del progreso del alcance de los objetivos.

DEFINICIÓN

Es la calidad de atención al cliente proporcionada por el personal de las especialidades de servicios de Tráfico Nacional e Internacional y 050 foráneas respecto a la aplicación de normas, políticas y procedimientos.

FORMA DE MEDICIÓN

La calificación se obtendrá del número de aciertos del total de factores evaluados mensualmente.

A través de las evaluaciones se verificará lo siguiente:

- 1.- Saludo Institucional.
- 2.- Despedida.
- 3.- Operación
- 4.- Políticas y procedimientos.

El nivel de medición será para Tráfico Nacional, Internacional y 050 foráneas.

- **MUESTRA**
- Grabación del universo de llamadas, evaluadas por la empresa y sindicato de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes.
- **Cantidad de Factores posibles a evaluar por servicio:**

SALAS	MUESTRA MENSUAL	4 ENCUESTAS ALEATORIAS POR TRABAJADORA
-------	-----------------	---

020 6

040 6

090 6

050

FORÁNEAS 6

FORMULA:

Resultado= Número de aciertos entre el total de Factores x 100

EJEMPLO de Logro (040) con un resultado mayor al 75 %

$$\text{RESULTADO} = \frac{20}{24} \times 100 = 83.33$$

ASIGNACIÓN DE BOLSA

Si el cumplimiento es del 75% se obtendrá el 100% de pago.

Si es menor al 75 % no hay pago.

Y éste se distribuiría entre las compañeras que cumplieron la meta.

FORMA DE PAGO

El pago se aplicará en forma individual.

Este esquema se complementaría con el pago individual de la bolsa que se basa en Asistencia y Puntualidad.

A la categoría de Auxiliar de jefe en control de asistencia de personal (mesa de horarios) se le evaluará de la siguiente manera:

- A partir del cuarto error en los días laborados del mes que afecte a las trabajadoras, se penalizará en el mes que sea la afectación y no se obtendrá pago.
- Para las Operadoras Investigadoras que no apoyen por realizar la labor de su perfil, se aplicaría este modelo de medición individual.
- Para tal efecto, la empresa deberá implementar el sistema de grabaciones que nos permita llevar a cabo la evaluación de estos factores.
- En las categorías y comisiones, se aplicarían los factores a evaluar en los horarios de apoyo en Top`s ò 050.



- El pago del 100 % se hará en los casos de Representantes Sindicales, Comisiones Sindicales, que cuenten con el permiso de tiempo completo, Permisos con sueldo, Capacitación, Personal de reacomodo y apoyo en otras especialidades. Para el resto que no cuenten con dicho permiso se aplicarían los factores a evaluar en este programa el tiempo que les corresponda laborar.
- Para este fin se designará una comisión técnica, para lo cual se pondrán de acuerdo las partes.

POSIBLES FACTORES A EVALUAR PARA EL SERVICIO 020

- ¿La Operadora atendió de inmediato al entrar la llamada a su posición?
- ¿La Operadora saludó con la fraseología institucional? (Nombre o número de Operadora)
- La Operadora indicó “¿A dónde desea el cargo de su llamada?” o “¿Su llamada es por cobrar?”
- ¿La Operadora anunció la llamada?
- ¿La Operadora cerró la conversación con la fraseología correcta de acuerdo a la situación?
- ¿La Operadora platicó con alguien más mientras atendía al cliente?

EN EL CASO DE TELEFONIA PUBLICA NO APLICA DAR EL NOMBRE O NUMERO DE OPERADORA, ASI COMO EN LAS LLAMADAS DE *333.

POSIBLES FACTORES A EVALUAR PARA EL SERVICIO 040

- ¿La operadora atendió de inmediato al entrar la llamada a su posición?
- ¿La operadora saludó con la fraseología institucional? (Nombre o número de Operadora)
- La Operadora cerró la conversación diciendo: "Gracias por llamar" (locales puede añadir "Favor de anotar") "Favor de anotar el número, gracias por llamar" (Para llamadas de larga distancia).
- ¿Durante la llamada la operadora utilizó muletillas o palabras que no entendiera como: Mhhhh, ajah, etc.?
- ¿La Operadora platicó con alguien más mientras atendía al cliente?
- ¿La Operadora le habló de tú al cliente?

EN EL CASO DE TELEFONIA PUBLICA NO APLICA DAR EL NOMBRE O NUMERO DE OPERADORA.

POSIBLES FACTORES A EVALUAR PARA 090

- ¿La Operadora atendió de inmediato al entrar la llamada a su posición?
- ¿La Operadora saludó con la fraseología institucional? "Le atiende (Nombre ò número de Operadora)¿a donde desea hablar? ò ¿a donde desea hablar? le atiende (Nombre ò número de Operadora)".
- ¿La Operadora anunció la llamada? "Le llama el Sr., Sra. ò Srita. (Nombre del Solicitante) de (Lugar) por cobrar, ¿Acepta Usted?" (Teléfono a Teléfono) "A el Sr. /Sra. / Srita. (Nombre del destinatario) le llaman de (Lugar)".
- ¿La Operadora cerró la conversación con la fraseología correcta de acuerdo a la situación?
- ¿Durante la llamada la Operadora utilizó muletillas o palabras que no entendiera como Mhhh, Ajah, etc.?
- ¿La Operadora platicó con alguien más mientras atendía al cliente?

EN EL CASO DE TELEFONIA PUBLICA NO APLICA DAR EL NOMBRE O EL NUMERO DE OPERADORA

POSIBLES FACTORES A EVALUAR PARA 050 FORANEAS

- La operadora contestó: “buenos días / tardes, Teléfonos de México le atiende (Nombre), ¿Qué número desea reportar?” o bien “Telmex, buenos días/tardes, ¿Qué número reporta?”
- ¿La Operadora preguntó “¿A nombre de quién está la línea / teléfono?” o bien, “¿Está a su nombre la línea / teléfono?” o bien “¿A nombre de quién está?”
- ¿La Operadora preguntó: “Cuál es la dirección / domicilio” o bien “En que dirección / domicilio”?
- ¿La Operadora dejó explicar el problema de su línea telefónica?
- La Operadora cerró la conversación diciendo en forma libre que: "La falla quedó reportada".
- ¿La Operadora platicó con alguien más mientras le atendía?

Este programa de modelo de distribución con base en la medición individual es: flexible, sujeto a correcciones y ajustes en el transcurso de la negociación, instrumentación e implementación; es dinámico en el establecimiento de las bases de su aplicación de acuerdo con los procesos y servicios.

BOLSA DEL CENTRO DE TRABAJO

La bolsa mensual del centro de trabajo estará compuesta de :

INCENTIVO POR PUNTUALIDAD (35%)

INCENTIVO POR ASISTENCIA (60%)

INCENTIVO POR CALIDAD DE SERVICIO (5%)

PREMISAS PARA PAGO DE REMANENTE

El remanente del incentivo de calidad de servicio que se acumule se repartirá proporcional a quienes cumplan con los requisitos para el derecho al mismo.

AWT

(TIEMPO DE TRAMITACION DE LLAMADA)

DEFINICION

Representa el tiempo promedio en segundos que utiliza la operadora en la tramitación de una llamada.

OBJETIVO

Este eje evaluará mensualmente a las operadoras de forma individual mediante su promedio de tramitación en segundos de cada llamada, según el parámetro establecido por trabajadora de cada una de las salas y, siendo éstos apegados a las normas y procedimientos operativos, logrando un involucramiento consciente en la ejecución de tiempo en segundos de cada llamada generando un pago individual y proporcional a la contribución productiva de cada trabajadora, cuidando siempre el esfuerzo y proporcionando una mejora en los resultados , así como el cumplimiento de las metas. Una de las primicias de su medición es la mayor captación de tráfico por atender, sin demérito de la calidad de servicio al cliente.



FORMA DE MEDICION

Salas Nacionales (020 – 040), Salas Internacionales (090), Salas Universales Chihuahua, Monterrey y Hermosillo.

Total de tiempo en segundos en que las operadoras estuvieron ocupadas en la atención y tramitación de llamadas, entre el total de llamadas atendidas por trabajadora (según la sala).

FORMULA

$$AWT = \frac{CBWV}{PS} \times 100$$

CBWV : Es el total de tiempo en segundos en que las operadoras estuvieron ocupadas en la atención y tramitación de llamadas.

PS : Es el total de llamadas atendidas por las operadoras.

FUENTE DE INFORMACION

Reporte del sistema para la administración de Tráfico

ASIGNACION DE LA BOLSA

Si el cumplimiento es igual a la meta se obtendrá el 100% de pago.

Si es mayor a la meta se pierde el 100% del pago, y este, se distribuiría entre las compañeras que cumplieron la meta.

NOTA: La determinación del valor por trabajadora dependerá de contar con la información que nos permita establecer el mismo

FORMA DE PAGO

El pago se aplicará en forma individual.

Este esquema se complementaría con el pago individual de la bolsa que se basa en asistencia y puntualidad.

A la categoría de auxiliar de jefe en control de asistencia de personal (mesa de horarios) se le evaluará de la siguiente manera:

A partir del cuarto error en los días laborados del mes que afecte a las trabajadoras, se penalizará en el mes que sea la afectación y no se obtendrá pago.

En las categorías y comisiones, se aplicarían los valores a evaluar en los horarios de apoyo en top`s 050.

El pago del 100 % se hará en los casos de Representantes Sindicales, Comisiones Sindicales, que cuenten con el permiso de tiempo completo, Permisos con sueldo, Capacitación, Personal de reacomodo y apoyo en otras especialidades. Para el resto que no cuenten con dicho permiso se aplicarían los valores a evaluar en este programa el tiempo que les corresponda laborar.

El grupo de análisis y delegadas evaluarán los resultados en forma aleatoria.

OPERADORA INVESTIGADORA (OPI)

Para las operadoras investigadoras que no apoyen por realizar la labor de su perfil, se aplicaría el indicador de Calidad de Servicio ya que no es posible establecer tiempo en la recepción y tramitación de la llamada.

(Para tal efecto, la empresa deberá implementar el sistema de grabaciones que nos permita llevar a cabo la evaluación de estos factores).

050 FORÁNEAS

Para las salas 050 Foráneas se aplicaría el eje de Calidad de Servicio ya que no es posible establecer tiempo en la recepción y tramitación de la queja.

Para tal efecto se evaluarían 6 factores.

Para este fin se designará una comisión técnica para lo cual se pondrán de acuerdo las partes.

POSIBLES FACTORES A EVALUAR PARA 050

- La operadora contestó: “Buenos Días / Tardes Teléfonos de México, le atiende (nombre o número de operadora) ¿Qué número desea reportar?” o bien “Telmex, buenos días/tardes, ¿Qué número reporta?”
- ¿La Operadora preguntó “¿A nombre de quién está la línea / teléfono?” o bien, “¿Está a su nombre la línea / teléfono?” o bien “¿A nombre de quién está?”
- ¿La Operadora preguntó: “Cuál es la dirección / domicilio” o bien “En que dirección / domicilio”?
- ¿La Operadora dejó explicar el problema de su línea telefónica?
- La Operadora cerró la conversación diciendo en forma libre que: "La falla quedó reportada".
- ¿La Operadora platicó con alguien más mientras le atendía?

PROCESOS DE TRABAJO POR SERVICIO EN TRAFICO 020, 040, 020 031, 050 Y 090.

020 NACIONAL

Este servicio se clasifica de la siguiente manera:

- Llamadas de teléfono a teléfono pago en origen
- Llamadas de persona a persona pago en origen
- Llamadas por cobrar de teléfono a teléfono residencial
- Llamadas por cobrar de persona a persona residencial
- Llamadas por cobrar local de teléfono a teléfono
- Llamadas por cobrar local de persona a persona
- Llamadas tiempo y costo de teléfono a teléfono en origen y rellamada
- Llamadas de tiempo y costo de persona a persona en destino y rellamada
- Llamadas de asistencia de operadora
- Llamadas a barcos
- Llamadas a mensajero
- Rutas y Tarifas así como transferencia de 020 a 090
- Horarios

031 DESPERTADOR

Se proporciona Servicio de Despertador a los clientes que lo soliciten:

- **Captura**
- **Rellamada**
- **Programación**
- **Reprogramación**
- **Se proporciona la hora**



040 INFORMACION

Por medio del servicio de asistencia a directorio, el cliente podrá solicitar información de números telefónicos de la misma localidad u otra distinta de toda la República Mexicana.



- Información de números telefónicos nacionales
- Información de números telefónicos locales
- Información de números 800 y 900
- Información de cambio de números locales
- Se proporciona maquila del servicio a Maxcom, Bestphone, Alestra, Avantel, Iusacel, y Cablemas.
- Información de cambio de números nacionales
- Transferencias de 040 al 090
- Información personalizada de Telcel
- Comisiones: volantes, dummies (Alias), mediciones y observaciones, detección y reporte de errores en base de datos
- Detecciones y reporte de daños en el sistema y equipos

- **050 RECEPCION DE QUEJAS**

-

Este servicio se utiliza para el reporte de líneas con daño

- Recepción de quejas
- Bajantes
- Cables
- Postes caídos
- Registros abiertos
- Reporte de daños en teléfonos públicos



090 INTERNACIONAL

Este servicio se clasifica de la siguiente manera:

- ✚ Llamada pago origen y destino de teléfono a teléfono
- ✚ Llamada pago origen y destino persona a persona
- ✚ Llamadas por cobrar de teléfono a teléfono y persona a persona
- ✚ Llamada de tiempo y costo de teléfono a teléfono y persona a persona
- ✚ Tarjeta de crédito
- ✚ Llamadas Maint-mun
- ✚ Llamadas de asistencia operadora
- ✚ Llamadas de Inward

- #Llamadas Savings
- #Llamadas Hospitality
- #Llamadas de información de entrada y salida
- #Rellenas de tiempo y costo
- #Transferencias de llamadas al 020
- #Recepción de transferencia del 020 y 040
- #Llamadas semiautomáticas
- #Llamadas a barcos
- #Rutas, tarifas y horarios
- #Eventos especiales



- Este programa de modelo de distribución con base en la medición individual es:
- Flexible, sujeto a correcciones y ajustes en el transcurso de la negociación, instrumentación e implementación; es dinámico en el establecimiento de las bases de su aplicación de acuerdo con los procesos y servicio.



BOLSA DEL CENTRO DE TRABAJO

La bolsa mensual del centro de trabajo estará compuesta de :

INCENTIVO POR PUNTUALIDAD (30%)

INCENTIVO POR ASISTENCIA (60%)

INCENTIVO POR AWT (10%)

PREMISAS PARA PAGO DE REMANENTE

El remanente del incentivo de AWT (tiempo de tramitación de llamada) que se acumule se repartirá proporcional a quienes cumplan con los requisitos para el derecho al mismo.