

Teléfonos de México S. A. B. de C. V.
Check List de revisión de CAP

Rubro	No.	Concepto	Si cumple	No cumple	Observaciones
S I S T E M A S Y H E R R A M I E N T A S	1	Se cuentan con los equipos suficientes y características adecuadas en el CAP.			
		* Computadoras.			
		* Monitores.			
		* Diademas.			
	2	Los técnicos del CAP cuentan con los accesos necesarios para cumplir sus labores.			
		* PISAPLEX.			
		* PISA verde.			
	3	Los técnicos del CAP cuentan con la capacitación y/o instrucción en los sistemas que manejan para el desarrollo de sus funciones.			
		* PISAPLEX			
		* REPPLEX			
		* IVR			
	4	Los técnicos del CAP utilizan los sistemas con los que cuentan para el desarrollo de sus funciones.			
		* PISAPLEX			
		* REPPLEX			
	5	Los técnicos del CAP para el desarrollo de sus funciones cuentan con:			
		* Claves de liquidación.			
* Zonas					
* Planos					

Marcar cantidades de cumplimiento y no cumplimiento

Teléfonos de México S. A. B. de C. V.
Check List de revisión de COPE

Rubro	No.	Concepto	Si cumple	No cumple	Observaciones	
S I S T E M A S Y H E R R A M I E N T A S	1	Se cuentan con lo equipos suficientes y características adecuadas en el COPE.				
		* Computadoras (TEPE)				
		* Dispositivos de proximidad				
		* Impresoras				
	2	Los técnicos del COPE cuentan con los accesos necesarios para cumplir sus labores				
		* REPPLEX				
		* IVR Pisaplex				
		* IVR Infinitum				
		* SISCOPE				
		* PISA verde.				
	3	Los técnicos del COPE cuentan con la capacitación en los sistemas, que manejan para el desarrollo de sus funciones.				
		* REPPLEX				
		* IVR Pisaplex				
		* IVR Infinitum				
		* SISCOPE				
		* PISA verde.				
	4	Los técnicos del COPE utilizan los sistemas con los que cuentan para el desarrollo de sus funciones.				
		* REPPLEX				
		* IVR Pisaplex				
		* IVR Infinitum				
		* SISCOPE				
		* PISA verde.				
	5	Los técnicos del COPE, para el desarrollo de sus funciones cuentan con:				
		* Claves de liquidación.				
		* Zonas (TEPE)				
		* Planos (TEPE)				
	6	Equipos de medición				
		*Se tiene inventario actualizado de equipos de medición para ADSL conforme a las cantidades normadas por la empresa.				
*Verificar si estan bien distribuidos de acuerdo a las cargas de trabajo						
7	Funcionalidad de los IVR					
	* Se ejecuta la prueba eléctrica en la liquidación.					
	* Se realiza la rellamada en los primeros 5 minutos.					
		* Todos los técnicos operativos del COPE cuentan con IVR de infinitum.				

Marcar cantidades de cumplimiento y no cumplimiento

Teléfonos de México S. A. B. de C. V.
Check List de revisión de CAP - COPE

Rubro	No.	Concepto	Si cumple	No cumple	Observaciones
	1	El concepto de zonificación se realizó en conjunto empresa - sindicato			
	2	Se ajustan las zonas y habilidades de los técnicos de los COPE 's, para manejo fijo o dinámico de acuerdo a las necesidades actuales de cada COPE.			
	3	Se definieron las habilidades de los técnicos tomando como base la calidad en la ejecución de sus trabajos.			
	4	Se utiliza como medio de comunicación principal entre TEPES de COPE y técnicos de CAP el IVR			
	5	Se organiza y se controla el trabajo programado para su ejecución.			
	6	Se realizan las actividades diarias necesarias para garantizar que exista trabajo para cada técnico del COPE			
	7	Se verifica y corrige la carga de ensayo (Asegura bolsa de trabajo para todos los técnicos del COPE)			
	8	Se cuentan con TEPES y técnicos en jornada de 8 a 20 hrs.; y en turnos de lunes a domingo			
	9	De acuerdo a las necesidades propias de cada COPE, se definirán las actividades de cada TEPE en base a su perfil de puesto.			
	10	Se realiza por parte del personal de CAP la verificación de estados de las tareas.			
	11	Se notifica por parte de los TEPES de COPES al personal del CAP las ausencias no programadas para re asignación de tareas.			
	12	Se cuenta con vehículos que circulen diario para los técnicos que atiendan instalaciones y reparaciones.			
	13	El personal de CAP monitorean las tareas en estado de Pendiente, para su pronta asignación			
	14	El personal de CAP verifica a los técnicos no despachados y toman acciones de seguimiento.			

P
R
O
C
E
S
O
S

15	El personal de CAP monitorea y corrigen las tareas en estado de Peligro (con enfoque al calificador PEND_POR_CLIENTE)			
16	El personal de CAP monitorean y corrigen las tareas en estado de Asistencia.			
17	El personal de CAP monitorean las tareas pendientes			
18	El personal de CAP asisten a los técnicos del COPE en los procesos de asignación y liquidación			
19	El técnico del CAP verifica que las quejas y puentes de infinitum estén asignadas con prioridad.			
20	Se verifican todas las quejas infinitum por personal de CM's, antes de que se programen a trabajo en planta exterior.			
21	El personal de CM's da seguimiento a las quejas infinitum transferidas a CNS II ú otras entidades.			
22	Los TEPES del COPE y personal del CAP monitorean las quejas recibidas para detectar posibles daños masivos (por distrito, por cable, por terminal, por coordenadas)			
23	Se verifica que los programas de trabajo de técnicos se ejecuten de acuerdo a lo programado por los tepes y Jefes de los COPES y validado por el personal de CAP's			
24	Los TEPES verifican y atienden los trabajos de Red Saturada, F841 y Mantenimiento.			
25	El personal del CAP aseguran que no haya trabajos asignados ni despachados antes de la carga de ensayo			
26	Los TEPES realizan la verificaciones técnicas determinadas por los Jefes de COPE's			
27	Los técnicos del COPE realizan la liquidación desde el domicilio del cliente.			
28	Los técnicos del COPE utilizan el IVR para despacho y liquidación de su trabajo.			
29	Los técnicos utilizan los equipos de medición.			

30	Los TEPES del COPE realizan las verificaciones telefónicas de las quejas y O. S. liquidadas.			
31	Los TEPES del COPE realizan las verificaciones telefónicas de las quejas infinitum.			
32	Los TEPES del COPE realizan el seguimiento de las citas. Registrando con quien se establece la comunicacion por el lado del cliente y a quien se le transfiere por parte del CAP			
33	Los TEPES de los COPES apoyan a los técnicos en campo.			
34	Los TEPES de los COPES capturan el personal y editan los trabajos de mantenimiento en el SISCOPE.			
35	Los TEPES del COPE realizan la verificación de las cargas de ensayo en conjunto con su Jefe y el personal del CAP			
36	Los técnicos del COPE realizan sus tareas en tiempo y forma, asignadas por el CAP.			
37	Los técnicos del COPE conocen las claves de liquidación requeridas por el IVR.			
38	Los técnicos del COPE liquidan sus tareas con las claves de liquidación requerida y en el IVR existente.			
39	Existe seguimiento conjunto a los factores que propician mayor reincidencia o baja produccion en o.s. y reparaciones de los tecnicos.			
40	Los tepes del cope realizan el seguimiento de los tecnicos via replex de una manera sistematica al menos cada hora.			

Marcar cantidades de cumplimiento y no cumplimiento

Rubro	No.	Concepto	Si cumple	No cumple	Observaciones
R E C U R S O H U M A N O	1	El recurso humano para el CAP que se definió en cantidades y categorías de inicio, esta completo.			
	2	Se cuenta con personal capacitado para cubrir las ausencias programadas y no programadas en los CAPS			
	3	Se cuenta con personal para cubrir los diferentes horarios que cubran las necesidades de atención a los clientes y cargas de ensayo en el CAP y los COPEs.			
	4	Recibieron los técnicos del CAP la capacitación de PISAPLEX			
	5	Recibieron los técnicos del COPE las guías e instrucción para el uso del REPPLEX, SISCOPE e IVR's			
	6	Se capacitó a los técnicos del COPE que atienden los servicios infinitum			

Marcar cantidades de cumplimiento y no cumplimiento