

Minuta Mesa de Calidad

Plan de abatimiento de quejas pendientes

1. Continuar con el apoyo en la movilidad en los Copes críticos de Metro y Sur, planes de acción e incrementar la participación de destajo fuera de jornada al 25% y en tiempo extra el 100% conforme lo que se solicite en días de descanso o festivos.
2. Enfocar esfuerzos en la DILACIÓN, debemos abatir las quejas pendientes mayores a 10 días en donde aún las tenemos, con la consideración de las asociadas a cambios de cables y que ya están en proceso de arreglo. Esto debe de quedar a más tardar el fin de semana.
3. Impulsar en los COPES con menos de 2 días de back log en quejas, la participación en OS dentro y fuera de la jornada.
4. Programar un SMS a las 3 primeras quejas que lleve el Técnico para mejorar la percepción del cliente y asegurar la atención oportuna. Se presentará proceso y esquema para su aplicación.
5. Presentar avance de la implementación del Web Masivo y de las 6 Acciones acordadas, también del proceso implementado en el CSM.
6. Se programa reunión para el jueves o viernes para dar seguimiento a los planes de trabajo de mantenimiento.
7. Se programa reunión para el miércoles o jueves con el COPE Naucalpan para impulsar la participación de los trabajadores, el apoyo de otros COPES y los planes de acción.