



PROGRAMA DE
PRODUCTIVIDAD 2010
PLANTA EXTERIOR



INDICADOR : QUEJAS ACUMULADAS

✓ *Mide la cantidad de quejas acumuladas que manifiestan los clientes en la calidad y continuidad del servicio.*

a) Clientes preferentes

b) Clientes mercado general.

Para las quejas recibidas en el mes no se Consideran las quejas:

✓ Originadas por filial. (CAUSA 033)

✓ Falta de Duplicadas.

✓ identificación con leyenda de “teléfono suspendido”

Para el programa de masificación de infinitum se acuerda lo siguiente:

No será tomada en cuenta la primer queja por Auto instalación del servicio infinitum por el cliente, generada durante los primeros 15 días posteriores al cierre de la orden de servicio.



COMPARATIVO DE QUEJAS ACUMULADAS

<u>PROGRAMA 2009</u>				<u>PROGRAMA 2010</u>			
PROGRAMA 2009				Para el cumplimiento de este indicador, la Empresa se obliga a <u>dar de alta en SISCOPE</u> y presentar a los grupos de análisis (formados por empresa y sindicato) dentro de los últimos 5 días del mes anterior a evaluar, los programas de trabajo de mantenimiento preventivo.			
%Q/L	Piso resultado o quejas recibidas acumuladas Año ante.	Reducir	Factor Meta.	%Q/L	Piso resultado o quejas recibidas acumuladas Año ante.	Reducir	Factor Meta.
R<2		1%	mantenerse	R<2.7		1%	mantenerse
>=2 R<2.8		3%	0.97				
>=2.8 R<3.5		6%	0.94	>=2.7 R<3.5		3%	0.97
>=3.5 R<4		11%	0.89	>=3.5 R<4		8%	0.92
>=4		18%	0.82	>=4		15%	0.85



% ARREGLO DE LINEAS DENTRO DE 3 DIAS

Mide la cantidad con la que se reparan los daños o fallas en los servicios de los clientes a partir del momento que se reporto la queja, el cual tiene una meta del 95% dentro de 72 hrs.

PROGRAMA 2009

RECTA DE PAGO

95-----100 %

92----- 10 %

PROGRAMA 2010

QUEDA IGUAL

Se dará por cumplido en forma anual siempre y cuando el porcentaje en promedio de sus resultados mensuales de arreglo de líneas dentro de tres días, sea mayor o igual a 95%



% REINCIDENCIA GARANTIA 30 DIAS

Mide la cantidad de quejas reincidentes que se liquidaron de un mismo numero telefónico dentro de un rango de 30 días contados a partir de su ultima liquidación, el cual tiene una meta del 8.5%.

Para las quejas reincidentes, no se consideran

las:

- Duplicadas.
- Falta de identificación con leyenda teléfono suspendido.
- Las liquidadas con equipo ajeno.
- Las originadas por filial (CAUSA 033).



% REINCIDENCIA GARANTIA 30 DIAS

Se considerara este indicador cumplido en forma anual siempre y cuando el promedio de sus resultados mensuales de % de reincidencia G-30 días, sea igual o menor a 8.5%; de lo contrario se aplicara la siguiente recta de pago:

PROGRAMA 2009

RECUPERACION ANUAL

8.5-----100 %

14----- 20 %

PROGRAMA 2010

QUEDA IGUAL

Si el promedio de resultados mensuales es mayor que 14, no se tendrá derecho a recuperación.



% ARREGLO DE LINEAS MISMO DIA BANDA ANCHA

Mide la oportunidad con la que se reparan los daños o fallas en los servicios de los clientes del segmento de banda ancha a partir del momento que se reporto la queja, el cual tiene una meta de 85% dentro de 24 hrs.

PROGRAMA 2009

RECTA DE PAGO

85-----100 %

67----- 20 %

PROGRAMA 2010

QUEDA IGUAL

Se dará por cumplido en forma anual siempre y cuando el porcentaje en promedio de sus resultados mensuales de arreglo de líneas del segmento de banda ancha dentro de 24 horas, sea mayor o igual a 85%



% REINCIDENCIA GARANTIA 30 DIAS B.A.

Mide la cantidad de quejas reincidentes del segmento de banda ancha que se liquidaron de un mismo número telefónico dentro de un rango de 30 días contados a partir de su última liquidación, el cual tiene una meta del 7.5%.

Para las quejas reincidentes, no se consideran las:

- Duplicadas.
- Falta de identificación con leyenda teléfono suspendido
- Las liquidadas con equipo ajeno.
- Las originadas por filial (CAUSA 033).
- Liquidadas con MODEM.



% REINCIDENCIA GARANTIA 30 DIAS B.A.

Se considerara este indicador cumplido en forma anual siempre y cuando el promedio de sus resultados mensuales de % de reincidencia G-30 días banda ancha, sea igual o menor a 7.5%; de lo contrario se aplicara la siguiente recta de pago:

PROGRAMA 2009

RECUPERACION ANUAL

7.5-----100 %

14----- 20 %

PROGRAMA 2010

QUEDA IGUAL

Si el promedio de resultados mensuales es mayor que 14, no se tendrá derecho a recuperación.



% DE O.S. PENDIENTES Y LIQUIDADAS

Mide la atención de los requerimientos y movimientos amparados por una orden de servicio el cual se divide en dos criterios.

PROGRAMA 2009

**Criterio A= O.S. Pendientes.
Ponderación 15%.
Criterio B= O.S. liquidadas.
Ponderación 85%.**

PROGRAMA 2010

QUEDA IGUAL

El pago será de acuerdo al resultado aplicando la siguiente recta

RESULTADO 82.5 **100 PAGO**
50 **40**



% DE O.S. PENDIENTES Y LIQUIDADAS

No se contabilizaran las O.S. Pendientes, que se encuentren en las etapas de PP, PE, PC Y PR Esto para los Centros que no cuenten con CAP.

Para los Centros de Trabajo que cuentan con CAP no se contabilizaran como O.S. Pendientes preinstaladas, así como las O.S. que se encuentren en PISAPLEX y/o REPPLEX con el calificador de estado peligro por los conceptos: Pendiente por cliente o falta de red.

Su esquema de recuperación será Trimestral y anual

Enero 65%

Febrero 75%

Marzo 100%

Al cierre del Trimestre se recupera 35% Ene. y 25% Feb.

Este indicador se dará por cumplido en forma anual siempre y cuando el promedio de sus resultados sea mayor o igual al 82.5%



PROMOCIONES EFECTIVAS DE TODOS SOMOS PROMOTORES

PROGRAMA 2010

DEFINICION

Mide las promociones efectivas de productos y servicios realizados por los técnicos de Planta Exterior.

La medición de este indicador es a nivel COPE y tiene su bolsa individual.

FORMA DE MEDICION

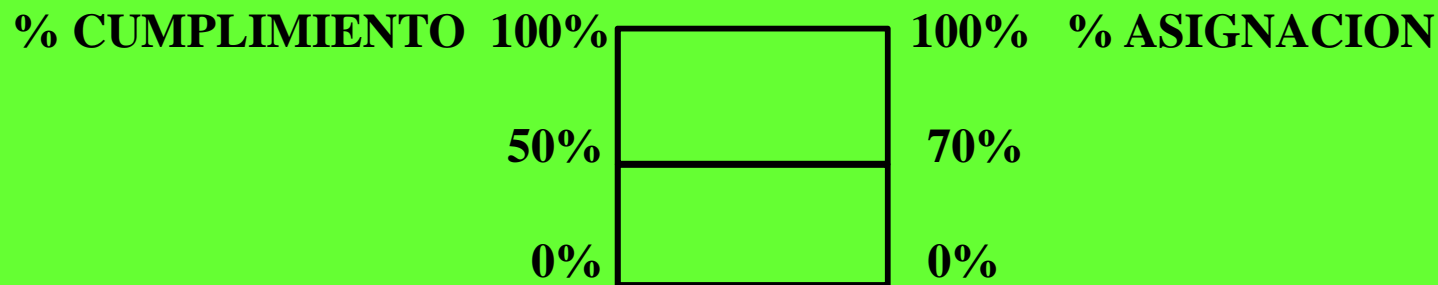
Para la medición de este indicador, se consideran los Paquetes Telmex cuando su O.S. de Infitum sea cerrada, asimismo las líneas nuevas liquidadas que solo sea servicio de voz y las de doble Play (voz y datos) contarán los dos servicios, en Dish al momento de que el operador de Dish registre la petición del servicio.

La evaluación de este indicador será con base al siguiente criterio:



PROMOCIONES EFECTIVAS DE TODOS SOMOS PROMOTORES

PROGRAMA 2010



RECTA DE RECUPERACION



Si el resultado es menor a 40% no tendrá derecho a recuperación.

Se establece para el año 2010, este indicador contara con seis meses de pago al 100% a partir del mes de Enero, por la curva de aprendizaje.



% REPARACION DE LINEAS Y CIRCUITOS PRIV. EN 4 HRS

Mide la oportunidad con la que se reparan los daños o fallas de líneas y circuitos privados el cual tiene una meta del 100% dentro de 4 horas.

PROGRAMA 2009

RECTA DE PAGO

100-----100 %

90 ----- 50 %

PROGRAMA 2010

QUEDA IGUAL

Se considerara su dilación a partir de la fecha y hora de recepción en el centro de trabajo. La dilación del arreglo se contabilizara a partir del momento que el cliente de facilidades para su arreglo. Para líneas analógicas privadas se establecen 6 horas para su arreglo.

Este indicador se dará por cumplido en forma anual siempre y cuando el % de cumplimiento de reparación de Lin. y Cir. Privados en 4 hrs. En el periodo evaluado en el año sea mayor o igual al % de cumplimiento del año anterior en el mismo periodo.



% CALIDAD Y CONTINUIDAD DE TELEFONOS PUBLICOS

Mide el desempeño mensual de la planta instalada de Teléfonos Públicos, relacionando los tiempos en servicio respecto al tiempo total potencialmente disponible así como el establecimiento de llamadas exitosas obtenidas por el Índice de Comunicación, reportados al final de cada día durante el mes por el Sistema de Telefonía Pública (Sistema COR), el cual tiene una meta del 98%.

PROGRAMA 2009

RECTA DE PAGO

98-----100 %

96 ----- 40 %

PROGRAMA 2010

QUEDA IGUAL

Para segmento de disponibilidad

Ponderación 70%

Para Índice de Comunicación

Ponderación 30%

Se considerara cumplido este indicador de forma anual siempre y cuando cumpla con la siguiente premisa que el promedio de sus resultados mensuales sea igual o mayor al 98.0 %



% ARREGLO DE LINEAS MISMO DIA

Mide la oportunidad con la que se reparan los daños o fallas en los servicios de los clientes a partir del momento que se reporto la queja, el cual tiene una meta de 81% dentro de 24 hrs.

PROGRAMA 2009

RECTA DE PAGO

81-----100 %

77----- 15 %

PROGRAMA 2010

QUEDA IGUAL

Se dará por cumplido en forma anual siempre y cuando el porcentaje en promedio de sus resultados mensuales de arreglo de líneas dentro de 24 horas, sea mayor o igual a 81%



Ponderaciones Enero a Junio - - Noviembre y Diciembre

INDICADORES DE CALIDAD	META	CENTROS DE TRABAJO C/RESP DE LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS Y TELEFONIA PUBLICA	CENTROS DE TRABAJO S/ RESP DE TEL. PUB. Y C/RESP DE LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS	CENTROS DE TRABAJO S/RESP DE TEL. PUB Y DE LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS	CENTROS DE TRABAJO C/RESP DE TEL. PUB. Y S/RESP DE LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS	CENTROS DE TELEFONIA PUBLICA	CENTROS DE ATENCION DE LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS
		% BOLSA					
QUEJAS ACUMULADAS	10% MEJORA	7.5	8.9375	10.7857	8.9375		
% REINCIDENCIA GARANTIA 30 DIAS	8.5	9.5	10.9375	12.7857	10.9375		
% REINCIDENCIA GARANTIA 30 DIAS BANDA ANCHA	7.5	12.5	13.9375	15.7857	13.9375		
% ARREGLO DE LINEAS DENTRO DE MISMO DIA	81.0	10.5	11.9375	13.7857	11.9375		
% ARREGLO DE LINEAS MISMO DIA BANDA ANCHA	85.0	11.5	12.9375	14.7858	12.9375		
% DE ARREGLO DE LINEAS DENTRO DE TRES DIAS	95.0	9.5	10.9375	12.7857	10.9375		
% ORDENES DE SERVICIO LIQUIDADAS Y PENDIENTES	82.5	11.5	12.9375	14.7857	12.9375	22.7500	22.7500
% REPARACION LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS	100.0	11.5	12.9375				72.7500
% CALIDAD Y CONTINUIDAD DE TELEFONOS PUBLICOS	98.0	11.5			12.9375	72.7500	
PROMOCIONES EFECTIVAS DE TODOS SOMOS PROMOTORES	100.0	4.5	4.5000	4.5000	4.5000	4.5000	4.5000
% REPARTO DE BOLSA		100.0	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000

