

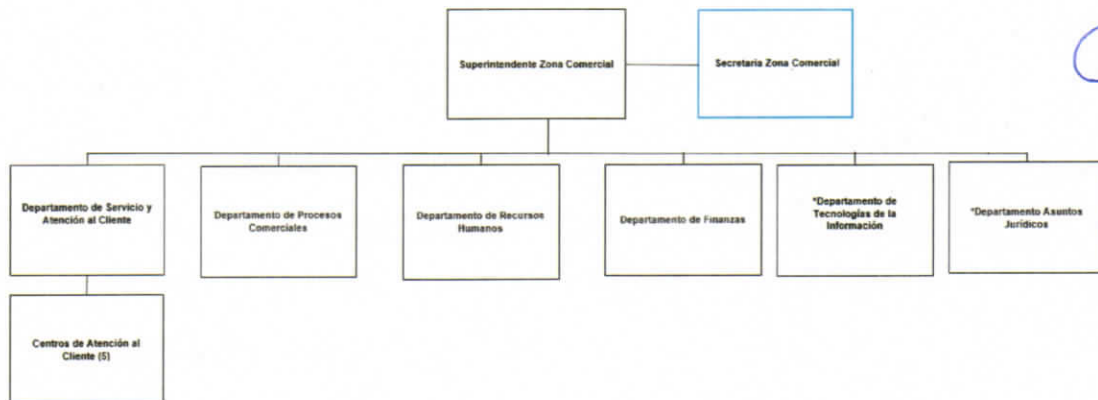
Informe de Resultados del Diagnóstico del PAC 2022

DIVISIÓN COMERCIAL BAJA CALIFORNIA ZONA CONSTITUCIÓN

Informe de Resultados del Diagnóstico del PAC 2023

Fecha: 22 | AGOSTO | 2022

1. Estructura Orgánica del Centro de trabajo: Zona Comercial Constitución



2. Número de trabajadores y resumen de la distribución por niveles de puestos:

No. Trabajadores Sindicalizados: 21

No. Trabajadores Confianza: 11

No. Trabajadores	Niveles de Puesto
1	Superintendente
2	Jefe Departamento
3	Jefes de Oficinas
5	Centros de Atención a Clientes
1	Encargada Sección
1	Profesionista
1	Secretaria
2	Auxiliar Especializado
6	Oficinista Comercial
6	Auxiliar Administrativo
4	Temporales

3. Hipótesis preliminares que dan origen a un programa de capacitación:

Capacitar al personal contribuirá a obtener conocimientos y habilidades necesarios para el cumplimiento a los objetivos y metas organizacionales y contar con el necesario personal de reemplazo capacitado en los distintos puestos de la organización a fin de cubrir las necesidades de sustitución y sucesión.

Los Programas de Capacitación de las áreas en general no incluyen capacitación especializada, se enfoca en los perfiles de puesto, donde los contenidos están obsoletos.

En el área de Servicios y Atención al Cliente en la supervisión realizada en noviembre 2021, se obtuvo calificación baja en cuanto a las actividades de los ejecutivos de ventanillas, por lo que se percibe falta de revisión a los procedimientos e instructivos del área.

Falta de un proceso de aprendizaje adecuado, los cursos no son productivos por los tiempos y horarios en que se imparten las actividades de capacitación.

4. Fuentes de Información:

SIRH, entrevistas, resultados encuesta SICLO, Sistema EVALUATE, resultados contrato programa, evaluación, SIG de desempeño de los trabajadores.

5. Técnicas y Herramientas de Recolección de Información:

Entrevistas, listas de verificación y reuniones de trabajo.

6. Técnicas y herramientas de Análisis de Información diagnóstica:

Ishikawa

7. Personas consultadas o que participaron en el diagnóstico:

Líderes de proceso, trabajadores de base y SUTERM.

Nombre	Proceso
Lic. Roberto Carlos Fuentes Castillo	Superintendencia
C. Miguel Rodríguez Guerrero	Secretario General Secc. 58
Ing. Hiram Juárez Coria	Secretario General Secc. 215
C. Javier Ojeda García	Secretario de Trabajo Secc. 215
Ing. Luis Fernando Zamora Morales	Secretario de Trabajo Secc. 58
Ing. Eduardo Villavicencio Saenz	Jefe Departamento Procesos Comerciales
Lic. Johana Calderon Rodriguez	Jefe Departamento Administración y Finanzas
Lic. Blanca Isela Núñez Sabin	Enc. Oficina de RH y Capacitación

8. HALLAZGOS:

ATENCION A CLIENTES. -

Problemática identificada: Los colaboradores no han recibido capacitación adecuada (los tiempos de la capacitación son limitados, las actividades se realizan dentro de jornada donde se tienen que salir de los cursos para atender situaciones de sus mesas de trabajo, lo cual provoca que no estén al 100% su aprendizaje) para poder desarrollar un desempeño optimo en cuanto al dominio al 100% de los procedimientos e instructivos. Así mismo afecta la falta de personal para cubrir incidencias de capacitación.

Escenario: Capacitación y personal.

Problemática identificada: Las evaluaciones (Sistema EVALUATE) a los procedimientos e instructivos a nivel zona, están por debajo del promedio aceptable (70 de 100).

Escenario: Problemas del área.

Objetivos: Incrementar la calificación de las evaluaciones de atención al cliente del sistema evalúate, en un periodo máximo de 3 meses.

Conclusiones: Se confirma que el personal requiere capacitación especializada y de actualización Procedimientos e instructivos, para lograr buenos resultados en las evaluaciones del sistema evalúate y en la atención a los clientes.

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN. -

Problemática identificada: la necesidad de cursos especializados para los integrantes del equipo, así como cursos de actualización en temas en los que se desempeña el Profesional de TICs, como son actualización en mantenimientos a CFEMáticos.

La falta de personal para cubrir incidencias en el área repercute en las actividades del proceso en tiempos de ausencia de la titular.

Escenario: Capacitación especializado y Problemas de vacantes de personal.

Objetivos: Contar con plantilla laboral para cubrir incidencias en el proceso

Conclusiones: Se requiere se oferte curso especializado en mantenimiento a CFEMáticos hace tiempo que no se oferta, por lo que es necesario encontrar un instructor que imparta dicho tema a nivel División para su correcto aprovechamiento y aplicación en el mantenimiento de los equipos de Atención a Clientes.

PROCESOS COMERCIALES. –

Problemática Identificada: Se requiere capacitación en facturación de rutas bimestrales, procedimiento, instructivo, formatos, reportes etc, ya que actualmente se está iniciando con esta actividad en este puesto.

Derivado a los movimientos escalafonarios se requiere la impartición del total de cursos que conlleva el perfil, así como cursos especializados en temas de Facturación y cobranza.

Las próximas jubilaciones del personal del área (1) se requiere plantilla de personal para que inicie la capacitación para el reemplazo, lo cual de momento no se tiene.

Escenario: Proceso de facturación

Objetivo: Que el personal domine las actividades de facturación de rutas para la detección oportuna de anomalías en la facturación y así lograr se cumplan los indicadores de facturación.

Conclusión: Se requiere capacitación para el personal en el tema de facturación de rutas con el fin de aumentar el indicador de calidad de facturación

ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS. –

Problemática identificada: La falta de personal para cubrir incidencias es problema latente en esta área, derivado a la falta de plantilla de personal.

Escenario: Capacitación y personal.

Objetivos: lograr contar con una plantilla laboral en corto tiempo, para cubrir las necesidades del área en cuanto a cubrir incidencias.

Conclusiones: Personal domina las actividades de los procesos, pero el no contar con personal para cubrir sus incidencias genera estrés por no poder disfrutar de sus periodos vacacionales conforme lo programado.

9. Hallazgos cuya solución sale del alcance de la capacitación:

La falta de plantilla laboral necesaria para el funcionamiento de las áreas.

Integrantes de la CAMCAyP Local

POR PARTE DE CFE:		POR PARTE DEL SUTERM
<p>LIC. ROBERTO CARLOS FUENTES CASTILLO Responsable del Centro de Trabajo RPE 9JG31</p>		<p>C. MIGUEL RODRIGUEZ GUERRERO Secretario General Sección 58 RPE 9AUVE</p>
<p>LIC. JOHANA CALDERON RODRIGUEZ Responsable Depto. Administración y RH RPE 9NEWJ</p>		<p>ING. HIRAM JUAREZ CORIA Secretario General Sección 215 RPE 9EPAE</p>
<p>LIC. BLANCA ISELA NUÑEZ SABIN Responsable de Capacitación RPE 9M6W4</p>		<p>ING. LUIS FERNANDO ZAMORA MORALES Secretario de trabajo Sección 58 RPE 9B00J</p>
<p>ING. JESÚS EDUARDO VILLAVICENCIO SAENZ Responsable Depto. Procesos Comerciales RPE 9M6W4</p>		<p>C. FRANCISCO JAVIER OJEDA GARCIA Secretario de trabajo Sección 215 RPE 9EEUL</p>