PLAN DE TRABAJO – TEAM LEADERS

Turnos

• Turno AM: 7:00 AM - 4:00 PM

• Turno PM: 1:00 PM - 10:00 PM

Nota: Las actividades descritas se realizan en la misma hora relativa de gestión, independientemente del turno.

Por ejemplo:

- Una tarea asignada entre 7:00 AM 8:00 AM (AM) se ejecuta entre 1:00 PM 2:00 PM (PM).
- Una tarea asignada entre 3:00 PM 4:00 PM (AM) corresponde al bloque
 9:00 PM 10:00 PM (PM).

De este modo, se garantiza uniformidad en la gestión operativa.

Mactividades diarias por horario

📌 Primera hora de gestión

• AM: 7:00 AM - 8:00 AM / PM: 1:00 PM - 2:00 PM

1.1 Good Day (Registro de Asistencia)

Cada Team Leader debe registrar la asistencia de todos los operadores a su cargo en el documento oficial.

Status permitidos:

A - Asistencia

- B Baja
- VA Vacaciones
- OFF Descanso
- Fa Falta
- FJ Falta Justificada
- Fe Feriado
- NL No Programado
- DLT Descanso Laboral Trabajado
- DM Descanso Médico
- S Suspensión
- LF Licencia por Fallecimiento
- LM Licencia por Maternidad

Punto clave:

No es necesario reportar esta tarea en grupo. Lo esencial es que quede correctamente registrado en el documento.

📌 Segunda hora de gestión

• AM: 8:00 AM - 9:00 AM / PM: 2:00 PM - 3:00 PM

1.2 Planilla (Registro de Horas del Día Anterior)

Se debe completar la planilla con base en el **BI-844**, registrando las horas trabajadas por cada operador.

Considerar:

Capacitaciones

- Reuniones
- Fallos técnicos o problemas con el sistema

Reglas de redondeo:

- Toda gestión superior a 45 min \rightarrow se redondea a 1 hora.
- A partir de $4:45h \rightarrow sumar 1 hora adicional por break.$

Ejemplos:

- 2:30h → 2 horas
- 3:52h → 4 horas
- 5:10h → 6 horas

Reporte: enviar captura al grupo "TL's Planillado Diario y Reporte de Ausencias RRHH".

✓ 1.3 Control de Asistencia Diaria (Tiempo Incompleto)

Documento compartido diariamente (excepto fines de semana) con operadores que no completaron su jornada.

Acciones del Team Leader:

- 1. Verificar los PEROP1AMs en el documento.
- 2. Identificar a los operadores de su cargo.
- 3. Completar:
 - o Team Leader responsable
 - o Motivo por el cual no completó su tiempo.

📌 Objetivo: dar seguimiento al cumplimiento del horario y detectar incidencias.

📌 Tercera hora de gestión

• AM: 9:00 AM - 10:00 AM / PM: 3:00 PM - 4:00 PM

1.4 Horas Rusia

Carga del documento de horas para el área de Rusia, con base en BI-844.

Datos a completar:

- Tiempo de conexión del operador
- Cantidad de llamadas realizadas
- Tiempo SAVE

♣ Nota: se realiza con información del día anterior y no requiere reporte en grupo.

▼ 1.5 Programación (BI-247)

La programación de los operadores debe estar correctamente reflejada en el **BI-247**.

Reglas clave:

- Ningún operador gestionando puede quedar sin programar.
- Operadores ausentes deben ser desprogramados inmediatamente.
- La coherencia entre horario oficial y real de gestión debe ser garantizada.

📌 Impacto: asegura una administración correcta de recursos y métricas.

📌 Última hora de gestión

• AM: 3:00 PM - 4:00 PM / PM: 9:00 PM - 10:00 PM

1.6 Verificación de Recalls (BI-82 y BI-91)

Revisión de todos los recalls asignados a los operadores.

Reglas:

- Todo recall con información debe gestionarse el mismo día.
- Debe tener status final antes de cerrar la jornada.

Pobjetivo: evitar que queden pendientes críticos y garantizar un cierre de jornada limpio.

TAREAS DE ACTUALIZACIÓN CONTINUA (Sin horario fijo)

• **Verificación de estadísticas de campañas**: monitoreo constante de leads, operadores conectados, ACD, ventas, SAVE, etc.

★ Estas tareas deben mantenerse activas durante toda la jornada en ambos turnos.

A POLÍTICA DE INCUMPLIMIENTO

- 1. **Primer incumplimiento:** recordatorio inmediato.
- 2. Segundo incumplimiento: llamado de atención formal.
- 3. Reincidencia: informe a RRHH para evaluación y acciones disciplinarias.