PLAN DE TRABAJO – TEAM LEADERS

- Turno: 7:00 AM - 4:00 PM

Actividades Diarias por Horario

- 1.1 Good Day (Registro de Asistencia)
- 1.2 Planilla (Registro de Horas del Día Anterior)
- 1.3 Control de Asistencia Diaria (Tiempo Incompleto)
- 1.4 Horas Rusia
- 1.5 Programación (BI-247)
- 1.6 Verificación de Recalls (BI-82 y BI-91)
- 1.7 Reporte de Cierre (Grupo "Equipo CC Perú")
- 1.8 Team Leader Report (Bajo Rendimiento del Día)

Tareas de Actualización Continua (Sin Horario Fijo)

- 2.1 Leads Daily (7:00 AM 2:00 PM, cada hora)
- 2.2 Verificación de Estadísticas de Campañas
- 2.3 Registro de Órdenes con Mala Publicidad

Política de Incumplimiento

- 3.1 Recordatorio
- 3.2 Llamado de Atención
- 3.3 Informe a RRHH



🗑 ACTIVIDADES DIARIAS POR HORARIO



7:00 AM – 8:00 AM

✓ 1.1 Good Day (Registro de Asistencia)

Durante este bloque, cada Team Leader debe completar el documento oficial de asistencia, donde se registra el status diario de cada operador bajo su cargo. Este control se realiza sin excepciones todos los días.

Los status permitidos son los siguientes:

- 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

No es necesario reportar esta tarea en grupo. Solo debe quedar correctamente registrada en el documento correspondiente.

8:00 AM - 9:00 AM

1.2 Planilla (Registro de horas del día anterior)

Los Team Leaders deben completar la planilla con base en el BI-844, donde se registran las horas trabajadas por cada operador el día anterior. Se debe considerar cualquier evento adicional como:

- Capacitaciones
- Reuniones
- Fallos técnicos o problemas con el sistema

Reglas importantes:

- Toda gestión superior a 45 minutos debe redondearse como una hora completa.
- A partir de 4:45h de gestión se debe sumar una hora adicional por concepto de break.

Ejemplos:

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

Esta tarea se carga diariamente con la data del día anterior.

Debe ser reportada con captura en el grupo:
"TL'S PLANILLADO DIARIO Y REPORTE DE AUSENCIAS RRHH"

✓ 1.3 Control de Asistencia Diaria (Tiempo incompleto)

El Sr. Umberto comparte diariamente (excepto fines de semana) un documento con una lista de operadores que no completaron su tiempo laboral el día anterior.

Los Team Leaders deben:

- Verificar los PEROP1AMs en ese documento
- Identificar los operadores que están bajo su cargo
- Completar los siguientes campos:
 - o Team Leader a cargo
 - o Motivo por el cual el operador no completó su tiempo

Este control permite mantener un seguimiento cercano del cumplimiento de horario y posibles incidencias.

9:00 AM - 10:00 AM

🔽 1.4 Horas Rusia

Se debe cargar el documento de horas correspondiente para los superiores del área de Rusia, quienes usan esta información para validar los pagos mensuales.

Esta tarea se basa en el BI-844, que debe ser procesado previamente con una fórmula común entre los Team Leaders.

Los datos a completar son:

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

Se carga diariamente con la información del día anterior. No requiere reporte en grupo.

🔽 1.5 Programación (BI-247)

La programación de los operadores debe estar reflejada correctamente en el BI-247, asegurando coherencia entre el horario oficial del operador y el horario real de gestión.

Reglas clave:

- Esta tarea se realiza todos los días, sin excepción.
- Ningún operador que se encuentre gestionando puede quedar sin estar programado en el BI-247.
- Si un operador falta o no se conecta, el Team Leader tiene la responsabilidad de **desprogramarlo** del BI-247.

Esta acción garantiza una correcta administración de recursos y permite evitar inconsistencias en las métricas operativas.

(S) 3:00 PM - 4:00 PM

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

Durante la última hora de gestión, los Team Leaders deben revisar el estado de todos los **recalls con información** que han sido asignados a los operadores.

Objetivo: evitar que algún recall quede sin gestionar o sin status final dentro del CRM.

Todo recall con información debe:

- Ser gestionado el mismo día que fue asignado
- Tener un status final antes de finalizar la jornada

Esta actividad asegura un cierre de jornada limpio y sin pendientes críticos.

b 3:30 PM - 4:00 PM

1.7 Reporte de Cierre (Grupo "Equipo CC Perú")

Al finalizar la jornada, cada Team Leader debe enviar su **reporte de cierre** en el grupo **"Equipo CC Perú"**, dirigido al Sr. Umberto.

Este reporte debe incluir:

1. Captura del cuadro de ventas del día, donde se visualicen:

- o Nombres de los operadores
- o Campaña correspondiente
- o Tiempo de gestión de cada operador
- o Tiempo SAVE y demás métricas relevantes

2. Texto breve de análisis, que contenga:

- o Comentario general sobre el desempeño de los operadores
- o Inconvenientes, incidencias o cambios durante la jornada
- o Estado estadístico final de la campaña
- o Acciones aplicadas por el TL para mejorar el rendimiento del día

1.8 Team Leader Report (Bajo rendimiento del día)

Este documento debe ser llenado al final de cada jornada con base en el BI-04, donde se identifican los operadores que tuvieron un resultado estadístico bajo.

Se deben extraer los datos de:

- Check
- Porcentaje de Approve

Y completar los siguientes campos:

- CC
- Team Leader User
- Team Leader
- Country

- Operator
- Approve
- Check
- Motivo del bajo rendimiento
- Medida tomada por el TL

Esta herramienta es vital para mantener un control de seguimiento y mejora del equipo.

TAREAS DE ACTUALIZACIÓN CONTINUA (SIN HORARIO FIJO)

2.1 LEADS DAILY (De 7:00 AM a 2:00 PM - Cada hora)

Este documento se actualiza manualmente por los Team Leaders a lo largo del turno AM, con la información obtenida del BI-371.

El objetivo es registrar el ingreso de Leads por:

- Hora
- Día
- Campaña

Importante:

- El BI-371 se actualiza automáticamente cada hora.
- El Team Leader debe registrar la cantidad de Leads ingresados inmediatamente tras cada actualización.
- El turno AM es responsable de llenar el documento de 7:00 AM a 2:00 PM.

🔎 2.2 Verificación de Estadísticas de Campañas

Durante toda la jornada laboral, los Team Leaders deben monitorear constantemente las estadísticas de sus campañas asignadas.

Aspectos a verificar:

- Ingreso de nuevos Leads
- Total de Leads disponibles
- Cantidad de operadores conectados
- Métricas clave de rendimiento (ACD, ventas, SAVE, etc.)

El objetivo es identificar si la campaña se mantiene estable o si presenta una tendencia ascendente o descendente.

2.3 Registro de Órdenes con Mala Publicidad

Este documento debe completarse durante la jornada, cada vez que un operador reporte una orden afectada por una publicidad incorrecta o engañosa.

El operador informa al Team Leader, y este debe registrar la orden en el documento correspondiente, completando los siguientes campos:

- Fecha
- Concepto
- N° de Orden
- Producto
- CC
- Mercado
- Comentario

Este registro permite a los supervisores y niveles superiores tomar acciones correctivas sobre las piezas publicitarias que están perjudicando la experiencia del cliente.



A POLÍTICA DE INCUMPLIMIENTO

Todas las tareas con horario definido deben ser realizadas dentro del rango establecido.

En caso de incumplimiento, se procederá de la siguiente manera:

- 1. Se emitirá un **recordatorio inmediato** al Team Leader responsable.
- 2. En caso de reincidencia, se procederá con un **llamado de atención formal**.
- 3. Si la falta persiste en múltiples ocasiones, se redactará un informe directo al área de RRHH para su evaluación y seguimiento correspondiente.