

PROPUESTA DE HORARIO NOC

HORA	LUNES			MARTES			MIERCOLES			JUEVES			VIERNES			SABADO	
	GINGER	NIXON	MARILYN	GINGER	NIXON	MARILYN	GINGER	MARILYN	NIXON	GINGER	MARILYN	NIXON	GINGER	MARILYN	NIXON	GINGER	NIXON / MARILYN
07:00																	
08:00																	
09:00							D				D				D		
10:00							I				I				I		
11:00							A				A				A		
12:00																	
13:00							L				L				L		
14:00							I				I				I		
15:00							B				B				B		
16:00							R				R				R		
17:00							E				E				E		
18:00																	
19:00																	
20:00																	

HORA	DOMINGO		
	GINGER	MARILYN	NIXON
07:00			
08:00			
09:00	D		
10:00	I		
11:00	A		
12:00			
13:00	L		
14:00	I		
15:00	B		
16:00	R		
17:00	E		
18:00			
19:00			
20:00			

HORA	HORARIO 1 (FERIADOS)		
	GINGER	NIXON	MARILYN
07:00			
08:00			
09:00			D
10:00			I
11:00			A
12:00			
13:00			L
14:00			I
15:00			B
16:00			R
17:00			E
18:00			
19:00			
20:00			

HORA	HORARIO 2 (FERIADOS)		
	GINGER	MARILYN	NIXON
07:00			
08:00			
09:00			D
10:00			I
11:00			A
12:00			
13:00			L
14:00			I
15:00			B
16:00			R
17:00			E
18:00			
19:00			
20:00			

HORA	HORARIO 3 (FERIADOS)		
	NIXON	MARILYN	GINGER
07:00			
08:00			
09:00			D
10:00			I
11:00			A
12:00			
13:00			L
14:00			I
15:00			B
16:00			R
17:00			E
18:00			
19:00			
20:00			

FERIADOS 2024

1 de enero	12 de febrero	13 de febrero	29 de marzo	3 de mayo	24 de mayo	9 de agosto	9 de octubre	01 de noviembre	04 de noviembre	25 de diciembre
HORARIO 1	HORARIO 2	HORARIO 3	HORARIO 1	HORARIO 2	HORARIO 3	HORARIO 1	HORARIO 2	HORARIO 3	HORARIO 1	HORARIO 2

OBSEVACIONES:

- Los días SABADOS se laborará de manera **intercalada** con los Sres; Nixon Rendon y la Ing. Marilyn Indio, esto quiere decir que uno laborara un sábado y el siguiente laborara el otro, haciendo compañía con la ing. Ginger Vera quien estará fija los sábados a partir de esta propuesta.
- Los horarios para los días feriados se elaboraron en 3 grupos y la asignación se hizo de manera equitativa, no negociada por los analistas de call center, esto para que cada uno de ellos pueda disfrutar sus días de manera igualitaria como ya se mencionó antes.

ESQUEMA SANCIONATORIO:

Los analistas de call center tienen como función la tarea de: coordinar, monitoreo pre y post instalado el servicio, asignar y filtrar las incidencias que están bajo monitoreo constante. Por lo que la falta de alguna de estas acciones estará sujeta a sanción administrativa.

ACCION A EJECUTAR	SANCION
NO REALIZAR LA LLAMADA DE POSTVENTA DENTRO DE LAS 72 HORAS DESPUES DE INSTALADO EL CLIENTE	10%
NO VERIFICAR LOS PASOS CORRECTOS QUE EL TECNICO DEBE REALIZAR DURANTE UNA ACTIVACION DE SERVICIO O SOPORTE	15%
NO GESTIONAR LA RUTA DE MANERA CORRECTA	15%
INMISCUIRSE EN ACTIVIDADES AJENAS AL DEPARTAMENTO TECNICO, INTERFIRIENDO SOBRE OTROS COMPAÑEROS	20%

Las demás acciones del personal, como, por ejemplo:

- Llegar tarde a la jornada laboral
- No notificar su ausencia
- Pernotar en otros departamentos

Están sujetas al régimen sancionatorio de recursos humanos.

En el área técnica, el personal de instalaciones soportes y proyectos mantendrán el siguiente plan sancionatorio según las faltas:

ACCION A EJECUTAR	SANCION
NO SALIR DE LAS INSTALACIONES A LA HORA PAUTADA, ES DECIR MAXIMO 10 MINUTOS PARA RETIRAR EL MATERIAL	10%
DEJAR ACCIONES TECNICAS INCONCLUSAS, GENERANDO UN SOPORTE EN UN TIEMPO MENOR A 24 HORAS A SALVEDAD DE UNA FALLA GENERAL	15%
NO ENVIAR LOS REPORTES DENTRO DEL LAPSO TIEMPO DE LA ACCION, ES DECIR CUANDO SE ENCUENTREM DEL DOMICILIO DEL CLIENTE	15%
NO REALIZAR LOS DEBIDOS PROCESOS DE INSTALACION, SEGÚN EL MANUAL, ES DECIR NO COLOCAR LOS MATERIALES DISPUESTO PARA AQUELLO	20%