



PROCESOS DISCIPLINARIOS

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

PUNTEO DE EVALUACIÓN SEMANAL

El operador telefónico cuyo punteo de evaluación semanal esté por debajo de 85% (Excluyendo puntaje de QA).

CATEGORÍA DE DP EVALUACIÓN SEMANAL
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

ENTRADAS TARDE

El operador telefónico o personal administrativo que acumule 1 hora o más en entradas tarde durante la semana.

CATEGORÍA DE DP ENTRADAS TARDE
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

AUSENCIAS

El operador telefónico o personal administrativo que se ausente sin justificación más de 2 veces (no consecutivas) a la semana.

01 Advertencia Verbal

02 1era Advertencia

03 Advertencia Final

04 Suspensión 1 día

05 Suspensión 2 días

06 Despido Justificado

CATEGORÍA DE DP AUSENCIAS
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

TIEMPO NO PRODUCTIVO

El operador telefónico o personal administrativo que acumule 1 hora y 30 minutos o más de tiempo no productivo acumulado en una misma semana. (cualquier tiempo de sesión faltante que no sea de *break*, *lunch* o *unavailable*).

CATEGORÍA DE DP ADHERENCIA AL HORARIO I
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

EXCEDER TIEMPO DE DESCANSOS

El operador telefónico o personal administrativo que se exceda del tiempo permitido de descansos, por un total de 45 min (*breaks*, lunch o *unavailable*).

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

CATEGORÍA DE DP ADHERENCIA AL HORARIO II
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

DESCANSOS

NO AUTORIZADOS

El operador telefónico o personal administrativo que incurra en tomar un descanso que tenía programado mientras gozó de estos permisos: *IGSS, Medic, Late In, Early Out, Half day off*.

Así mismo, aplica cuando tomen un descanso en la primera o última hora de su *shift*.

CATEGORÍA DE DP ADHERENCIA AL HORARIO III
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

DESCANSOS

FUERA DE HORARIO

El operador telefónico o personal administrativo que en 3 o más ocurrencias no tome sus descansos en el horario asignado.

CATEGORÍA DE DP ADHERENCIA AL HORARIO IV
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

EVASION DE LLAMADAS (FAIL TO ANSWER)

Cuando el operador telefónico o personal administrativo esté evadiendo llamadas; o que el sistema le marque “*fail to answer*”.

CATEGORÍA DE DP FAILED TO ANSWER
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Advertencia Final

02

Suspensión 1 día

03

Suspensión 2 días

04

Despido Justificado

EVASION DE LLAMADAS (CALL AVOIDANCE)

Cuando el operador telefónico o personal administrativo esté evadiendo llamadas; no respondiendo una llamada, excediendo el límite de *dead air / hold time*, o transfiriendo llamadas a otros departamentos sin causa justa.

01

Advertencia Final

02

Suspensión 1 día

03

Suspensión 2 días

04

Despido Justificado

ABANDONO DE LABORES

El operador telefónico o personal administrativo que se ausente sin justificación 2 días consecutivos o 6 medios días en un mismo mes calendario.

CATEGORÍA DE DP ABANDONO
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Despido Justificado

ABANDONO

DE ESTACIÓN SIN AUTORIZACIÓN

El operador telefónico o personal administrativo que se ausente de su posición de trabajo sin autorización durante su jornada laboral.

CATEGORÍA DE DP ABANDONO SIN AUTORIZACIÓN
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Advertencia Final

02

Suspensión 1 día

03

Suspensión 2 días

04

Despido Justificado

LENGUAJE INAPROPIADO

El operador telefónico o personal administrativo que estando en el área de producción utilice lenguaje obsceno o levante la voz.

CATEGORÍA DE DP MISCELÁNEO
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

CODIGO DE VESTIMENTA

El operador telefónico o personal administrativo que estando en el área de producción no se apegue al código de vestimenta de la empresa.

CATEGORÍA DE DP MISCELÁNEO
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

OBJETOS

EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN

El operador telefónico o personal administrativo que ingrese alimentos u objetos personales al área de producción.

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

CATEGORÍA DE DP MISCELÁNEO
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

CELULARES

El operador telefónico o personal administrativo que ingrese su celular al área de producción.

CATEGORÍA DE DP MISCELÁNEO
RESPONSABLE JEFE INMEDIATO

01

Despido Justificado

PROCESOS

DE CONTROS DE CALIDAD

Cuando el operador telefónico o personal administrativo falle en algún proceso de calidad. Aunque no este especificado en la evaluación semanal.

Según la severidad de la falta, podría saltarse las etapas iniciales hasta advertencia final, o incluso despido.

CATEGORÍA DE DP QA
RESPONSABLE ANALISTA DE CALIDAD

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado

PUNTEO BAJO

EN EVALUACIÓN DE CALIDAD

Cuando el operador telefónico o personal administrativo obtenga un punteo en la evaluación de calidad semanal menor a 85 puntos.

CATEGORÍA DE DP QA
RESPONSABLE ANALISTA DE CALIDAD

01

Coaching

02

Advertencia Verbal

03

1era Advertencia

04

Advertencia Final

05

Suspensión 1 día

06

Suspensión 2 días

07

Despido Justificado



Cualquier infracción al reglamento interno de Panamericom, podría incurrir a DP, aunque no esté especificado en esta lista.