



# Optimizando el Desempeño: Estrategias para Evitar Penalizaciones

El éxito de nuestras operaciones se basa en el cumplimiento de rigurosos estándares y la eficiencia en cada una de nuestras áreas.

#### Objetivo:

- Informar y capacitar sobre las penalizaciones al personal de geografía.
- Identificar las áreas críticas que requieren nuestra atención y proporcionar estrategias claras para evitar incurrir en ellas.



## Contratación Efectiva: Clave para el Éxito Operacional

#### Capacitación Integral

La capacitación adecuada es esencial para que el personal del **despacho cuente con las herramientas y conocimientos necesarios** para gestion óptima de las cuentas. Una **capacitación deficiente** puede resultar en un rendimiento inferior y, por ende, en **penalizaciones** para el despacho y su encargado asignado.

#### **Cumplimiento Estricto**

El cumplimiento estricto de los plazos y requisitos establecidos en cada etapa del proceso de contratación es crucial para evitar penalizaciones. La falta de atención a los detalles y la **negligencia** acarrea consecuencias negativas para el equipo de CL.

La contratación efectiva implica no solo la selección del despacho adecuado, sino también su incorporación y capacitación de manera oportuna y eficiente por parte del personal de CL. Garantizar que cada miembro del equipo esté debidamente preparado y cuente con las herramientas necesarias, podemos optimizar el rendimiento general del despacho dando como resultado un incremento en la cobranza.



## Proceso Crítico para la Eficiencia

#### 1 Agilidad en el Proceso

Optimizar el proceso para el inicio de operaciones del Despacho con la finalidad de reducir los tiempos de espera y garantizar que estén operativos lo antes posible. Esto puede implicar la automatización de tareas y la simplificación de los trámites.

#### 2 Comunicación Clara

Establecer canales de comunicación claros y efectivos para informar Encargados sobre los requisitos y procedimientos necesarios para la operación del Despacho. Esto evitará confusiones y retrasos innecesarios.

Kit de bienvenida de CH

#### **3** Seguimiento Riguroso

Realizar un seguimiento riguroso de cada solicitud de alta para identificar y resolver cualquier problema que pueda surgir.

Así como del **proceso de capacitación** de cada nuevo
despacho.

Esto permitirá garantizar que el proceso se complete de manera oportuna y eficiente.



### Penalizaciones por Contratación sin la debida Capacitación

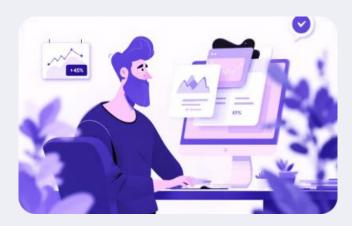
Incumplir requisitos resulta en advertencias, descuentos o acciones administrativas para los Encargados.



Monitoreo por Mesa de Control durante toda la etapa de Capacitación



# Penalizaciones a Encargados por Despachos con menos de 1,000 cuentas y/o sin gestores registrados SCL



#### Identificación / Notificación (SEM.1 de contratación)

Se detectan los despachos en incumplimiento y se **notifica a los Encargados** asignados.

Sin Penalización.



#### Notificación / Penalización (SEM 2)

Si el despacho sigue en incumplimiento, se aplica un **descuento del 30%** al Encargado.



#### Reincidencia (SEM 3)

Si continúa el mismo escenario, se sanciona al Encargado con otro 30% de descuento y se informa a Capital Humano.



#### Sanción (SEM 4)

Si el Encargado no realiza los cambios necesarios, se informa a Capital Humano para aplicar un **Acta Administrativa**.