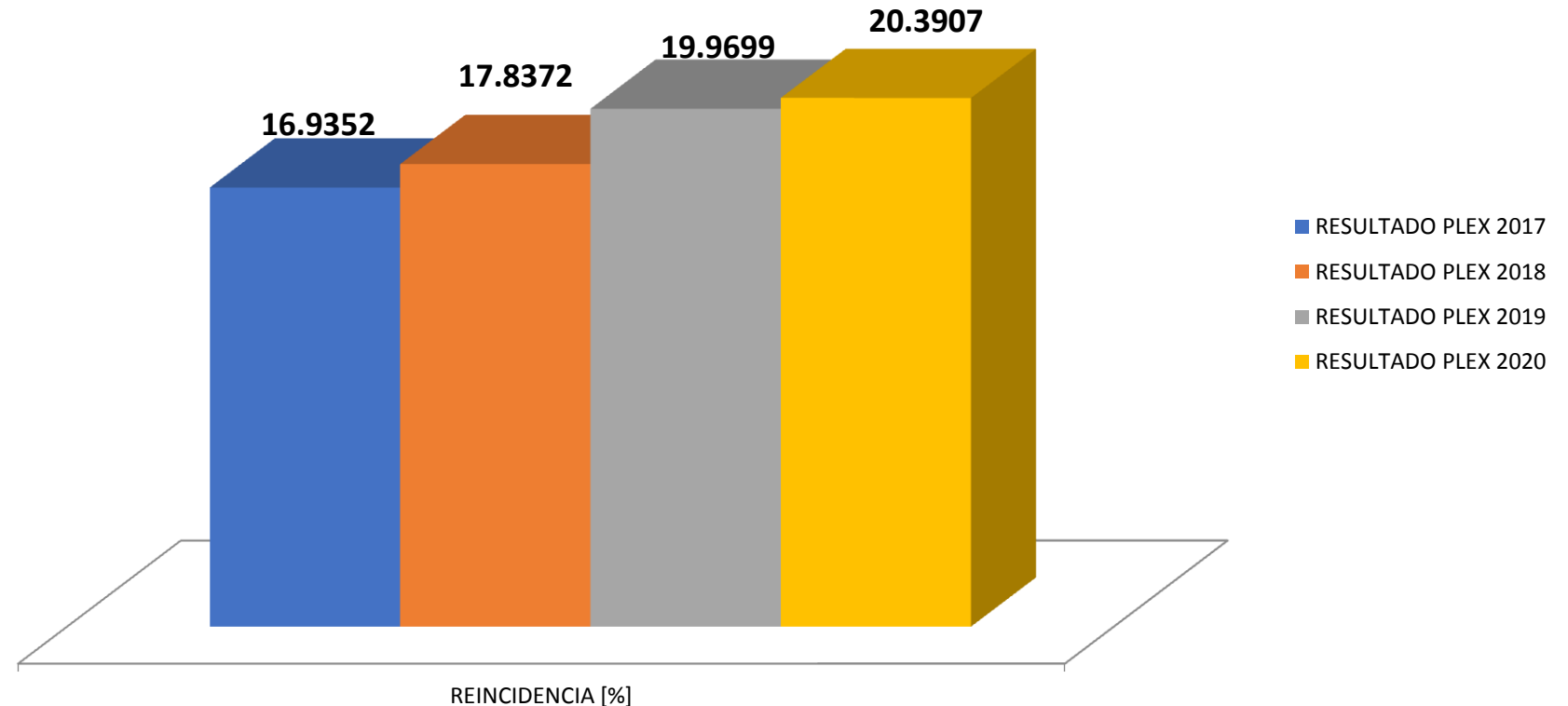


# Metodología 10-10-10

Julio 2021

### ANTECEDENTES

En los últimos 4 años se observó un incremento constante del indicador Reincidencia, incrementándose del 17.84% en 2018 a 20.39% en 2020.



## **OBJETIVO**

Reducir la afectación por reingreso de quejas con falla (reincidentes), de manera continua para llegar a un 17% al cierre del año 2021, por medio de la corrección de las causas identificadas en Distritos, Clientes y Técnicos con mayor impacto.

### CONCEPTO

El programa se enfoca en segmentar el impacto que tiene el indicador de Reincidencia de Quejas, con respecto a tres rubros en específico:

- Distritos con mayor número de reincidencias
- Clientes con mayor número de reincidencias
- Técnicos reincidentes

De cada uno de los COPES se seleccionan el TOP 10 de cada rubro con mayor índice de reincidencia, con el objetivo de observar el mayor impacto en el indicador. El análisis de cada uno de los rubros es actualizado de manera trimestral.

## INFORMACIÓN

La información es analizada de la siguiente manera:

1. Se busca concentración de quejas reincidentes por distrito, técnicos y clientes.
2. Se evalúa el volumen de quejas reincidentes y la contribución de los COPEs mas altos por cada rubro.
3. Se desglosan las causas, de acuerdo a las Bases de Datos correspondientes.

#### DISTRITOS

- Identificar los Distritos con mayor número de reincidencias.
- Excluir aquellos que se encuentren dentro del PBB.
- Seleccionar los **distritos** TOP 10 en volumen de quejas reincidentes.
- Identificar las causas de su reincidencia.
- Definir programa (fecha limite) de acciones para corregir las causa.
- Dar seguimiento puntual al programa.

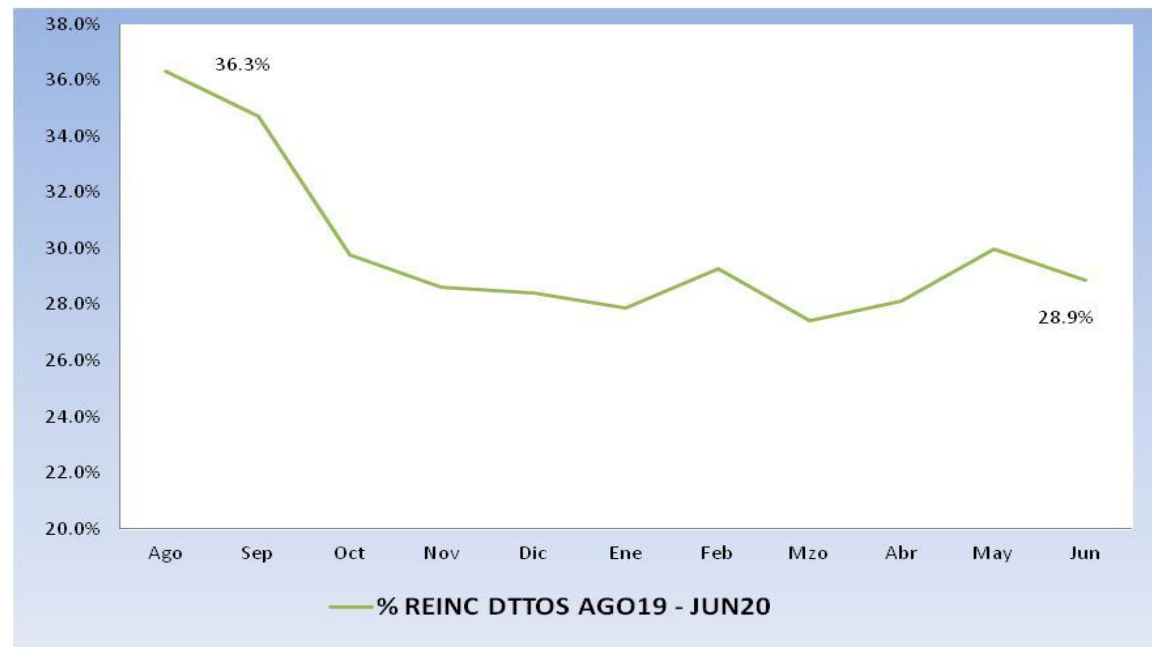
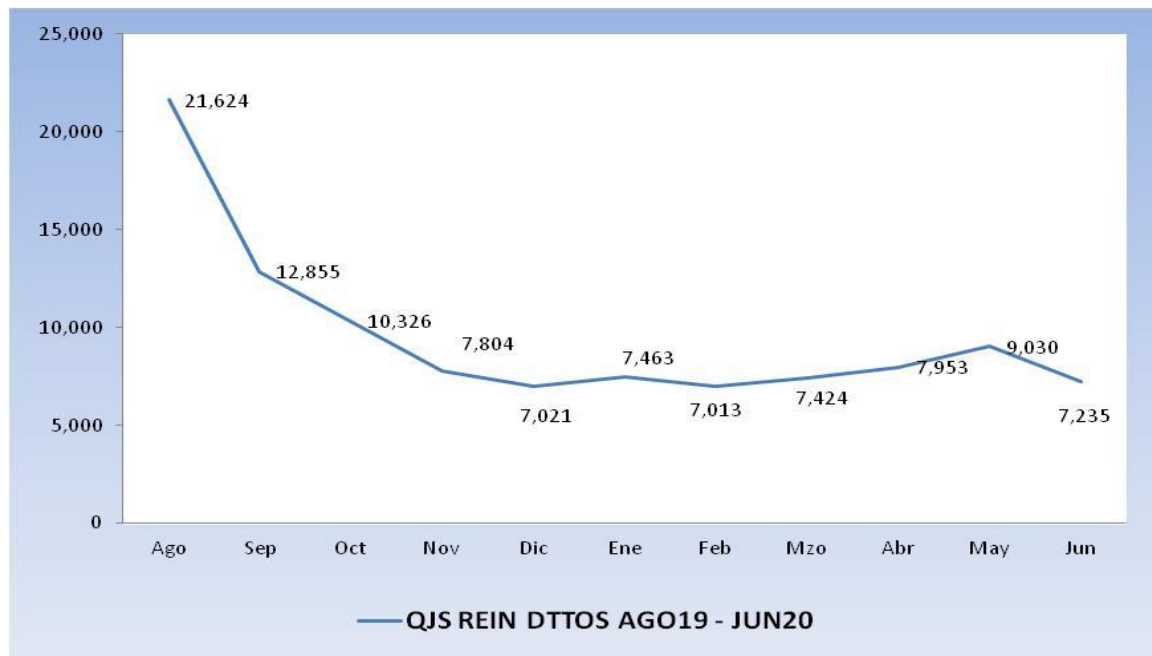
## Metodología 10-10-10

Antecedentes de la Metodología  
Junio 2020

### Efectividad Distritos Terminados.

- Total de Distritos reincidentes: 3,740
- Distritos terminados: 2,267 (61%)
- Disminución % Reincidencia ▼ **-7.4 %**

Distritos terminados	Corte Junio 2020		
	Efectivo	No efectivo	Total general
CHIHUAHUA	61	42	103
ESTADO DE MÉXICO	73	40	113
GUADALAJARA	182	75	257
GUERRERO-MORELOS	95	55	150
HERMOSILLO	179	98	277
MERIDA	152	101	253
METRO-NORTE	85	57	142
METRO-SUR	65	34	99
MONTERREY	132	96	228
PUEBLA	283	197	480
QUERETARO	120	45	165
<b>Total general</b>	<b>1,427</b>	<b>840</b>	<b>2,267</b>



#### CLIENTES

- Identificar los servicios con mayor número de reincidencias.
- Excluir números misceláneos de reportes al COPE.
- Seleccionar los **clientes** TOP 10 en volumen de quejas reincidentes.
- Identificar las causas de su reincidencia .
- Definir programa (fecha limite) de acciones para corregir las causa.
- Dar seguimiento puntual al programa.



## Metodología 10-10-10

Antecedentes de la Metodología  
Junio 2020

### Efectividad Clientes Terminados.

- Total Clientes Reincidentes: 3,969
- Clientes Terminados: 3,000 (76%)
- Clientes Efectivos: 2,676(89%)

	Quejas Reincidentes y Totales Clientes Terminados							Efectividad Clientes Terminados Junio		
Subdirección	QUEJAS REIN AGO	QUEJAS TOT AGO	QUEJAS REIN ENE	QUEJAS TOT ENE	QUEJAS REIN JUN	QUEJAS TOT JUN	CLIENTES TERMINADOS	No efectivos	Efectivos	% efectividad
CHIHUAHUA	495	591	4	22	5	18	164	20	144	88%
ESTADO DE MÉXICO	382	446	13	28	15	43	197	22	175	89%
GUADALAJARA	740	876	7	23	26	64	386	20	366	95%
GUERRERO-MORELOS	433	499	23	39	12	36	170	23	147	86%
HERMOSILLO	152	167	3	5	8	23	262	3	259	99%
MERIDA	665	773	22	43	29	60	302	32	270	89%
METRO-NORTE	632	741	24	41	14	30	255	24	231	91%
METRO-SUR	438	538	9	33	9	22	200	28	172	86%
MONTERREY	1142	1350	19	49	32	58	338	37	301	89%
PUEBLA	1728	2056	74	135	42	104	517	92	425	82%
QUERETARO	736	882	11	28	9	30	209	23	186	89%
Total general	7543	8919	209	446	201	488	3000	324	2,676	89%

*Criterio de Efectividad: clientes sin quejas en Julio 2020*

#### TECNICOS

- Identificar los expedientes con mayor número de reincidencias.
- Tomar en cuenta solamente reparadores e instaladores.
- Seleccionar los **técnicos** TOP 10 en volumen de quejas reincidentes.
- Identificar las causas de su reincidencia (actitud, capacitación, condición médica, falta de existencia o uso de equipo, etcétera) .
- Definir programa (fecha limite) de acciones para corregir las causa.
- Dar seguimiento puntual al programa.

## Metodología 10-10-10

Antecedentes de la Metodología

Junio 2020

### Efectividad Técnicos Terminados.

- Total de Técnicos reincidentes: 1,918
- Técnicos terminados 1,226 (64%)
- Efectivos 242 (19.7%)

SUBDIRECCION	NO INICIADO	EN PROCESO	TERMINADO	Total
CHIHUAHUA	30	91	14	135
ESTADO DE MÉXICO	6	60	135	201
GUADALAJARA	101	30	118	249
GUERRERO-MORELOS	22	18	80	120
HERMOSILLO	40	41	133	214
MERIDA			94	94
METRO-NORTE	63	31	164	258
METRO-SUR	24	73	74	171
MONTERREY	11	28	126	165
PUEBLA			201	201
QUERETARO	7	16	87	110
Total general	304	388	1,226	1,918

Efectividad Técnicos Terminados		
No efectivos	Efectivos	%
11	3	21.4%
110	25	18.5%
97	21	17.8%
65	15	18.8%
96	37	27.8%
84	10	10.6%
138	26	15.9%
48	26	35.1%
99	27	21.4%
166	35	17.4%
70	17	19.5%
984	242	19.7%

*Criterio de Efectividad: técnicos con %de reincidencia menor a 19% en los últimos 3 meses*

## **ACCIONES**

- Proponer nuevo listado de clientes y definirlo con la operación.
- Reforzar y promover el avance de los distritos en proceso.
- Reforzar y promover el avance de los clientes en proceso.
- Reforzar el diagnóstico y progreso de los técnicos reincidentes en proceso.

**¡GRACIAS!**