



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

# Workforce Management Web for Supervisors Help

Restricciones del Contrato

# Restricciones del Contrato

El panel **Restricciones del contrato** define los parámetros básicos de programación para cada contrato. Utilice el panel **Restricciones** cuando  **Cree un nuevo contrato** o cuando edite un contrato existente.

Para ver el panel **Restricciones** para un contrato existente:

1. Seleccione **Políticas > Contratos**.
2. Seleccione un centro existente en el panel **Objetos**.
3. Resalte un contrato existente en la lista de **Contratos** existentes.
4. En el panel de la derecha, seleccione **Restricciones**.
5. Después de establecer los parámetros en las secciones **Horas de trabajo** y **Días de trabajo** según sea necesario, en la esquina superior derecha, haga clic en **Guardar**.

Entre otras propiedades, se puede establecer la **sincronización**, con lo que se asegura que un agente inicie cada día de trabajo dentro de un valor umbral de tiempo definido por el usuario.

## Importante

No podrá crear programas óptimos si no ha configurado las restricciones correctamente. Workforce Manager ejecuta una verificación de consistencia para asegurar que el mínimo y el máximo de días libres por semana sean compatibles con el mínimo y máximo de días libres por período de planificación de programa.

Si recibe un mensaje de error cuando esté configurando las restricciones del **Contrato**, revise las reglas para cada restricción (se describen en las **tablas Horas de trabajo** y **Días de trabajo** más abajo).

## Lista de contratos recuperados en segmentos

La lista de **contratos** se muestra en segmentos o en páginas secuenciales. Cuando se recuperan grandes cantidades de datos, la lista de elementos del panel **Contratos** se muestra en segmentos más pequeños de manera secuencial, con 50 elementos por página. Esto limita el número de elementos que se recuperan de WFM en cualquier momento dado, lo que mantiene un rendimiento óptimo durante la recuperación. Se pueden explorar las páginas anteriores y siguientes o navegar hasta el primer y el último elemento en el conjunto de datos (inicio y fin de la lista), haciendo clic en el botón apropiado de la vista. Para navegar entre páginas, puede utilizar las teclas **Arriba**, **Abajo**, **RePág** y **AvPág** del teclado.

## Propiedades de las restricciones del contrato

**Nombre del contrato**—El nombre de la **Contrato**, que debe ser único dentro del centro.

 **Icono**—El icono que quiere mostrar para este contrato. Seleccione un color de fondo que facilite la identificación. Al hacer clic en la flecha hacia abajo, se muestran todos los iconos disponibles.

### Sugerencia

Si realiza cambios que no pasan la validación, aparece el panel **Revisar mensajes de validación**, que muestra una lista de mensajes de error y advertencia. Para obtener más información acerca de estos mensajes, véase [Revisar mensajes de validación](#).

## Sección Horas de trabajo

Nombre del valor de configuración	Definición	Valores diarios válidos	Valores semanales válidos	Valores del período de planificación de programa
Estándar de horas pagadas	Tiempo pagado, en horas y minutos, que los agentes asignados a este contrato trabajan en un día, semana y (si corresponde) período de planificación de programa estándar.	menos de 24 horas	menos de 168 horas  Se puede configurar con una unidad de tiempo de 1 minuto	menos de 1008 horas (o menos, dependiendo de la duración del período de planificación) Se puede configurar con una unidad de tiempo de 1 minuto
	Reglas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deben excluir las horas extras.</li> <li>• Los valores deben ser mayores que, o iguales al, <b>Mínimo de horas pagadas</b> para el mismo período.</li> <li>• Los valores deben ser menores que, o iguales al, <b>Máximo de horas pagadas</b> para el mismo período.</li> </ul>			
Número mínimo de horas pagadas	Tiempo mínimo, en horas y minutos, que los agentes asignados a este contrato deben trabajar por día,	menos de 24 horas	menos de 168 horas  Se puede configurar con una unidad de tiempo	menos de 1008 horas (o menos, dependiendo de la duración del período de planificación)

Nombre del valor de configuración	Definición	Valores diarios válidos	Valores semanales válidos	Valores del período de planificación de programa
	semana y (si corresponde) período de planificación de programa de acuerdo con los requisitos del contrato.  Reglas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El valor diario debe ser mayor que 0.</li> <li>• Este valor debe ser menor que, o igual, al valor <b>Horas pagadas estándar</b> para el mismo período.</li> <li>• El valor diario multiplicado por el <b>Mínimo de días de trabajo por semana</b> debe ser menor que o igual al valor semanal.</li> <li>• El valor diario multiplicado por el <b>Mínimo de días de trabajo por semana</b> debe ser menor que o igual al Máximo de horas pagadas (semanales).</li> <li>• Si se usa un período de planificación de programa, el valor semanal multiplicado por el número de semanas del período de programa debe ser igual a o menor que el valor del período de planificación de programa.</li> <li>• Si el período es un mes, entonces se asume que el número de semanas es equivalente a 4.</li> <li>• El valor semanal dividido entre el valor <b>Máximo de horas pagadas diarias</b> debe ser menor que o igual al <b>Mínimo de días de trabajo por semana</b>.</li> <li>• El valor semanal puede ser igual a 0 si <b>Mínimo de días de trabajo por semana</b> es igual a 0.</li> </ul>		de 1 minuto	Se puede configurar con una unidad de tiempo de 1 minuto
Número máximo de horas de trabajo	Tiempo máximo pagado, en horas y minutos, que los agentes asignados a este contrato deben trabajar por día, semana y (si corresponde) período de planificación de programa, de acuerdo con los requisitos del contrato.	menos de 24 horas	menos de 168 horas  Se puede configurar con una unidad de tiempo de 1 minuto	menos de 1008 horas (depende de la duración del período de planificación) Se puede configurar con una unidad de tiempo de 1 minuto
	Reglas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluye todas las horas extras y las excepciones pagadas.</li> <li>• Debe ser mayor que o igual al valor de <b>Horas pagadas estándar</b> para el</li> </ul>			

Nombre del valor de configuración	Definición	Valores diarios válidos	Valores semanales válidos	Valores del período de planificación de programa
	<p>mismo período.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El valor diario multiplicado por el <b>Mínimo de días de trabajo por semana</b> debe ser igual a o mayor que el valor de <b>Mínimo de horas pagadas semanales</b>.</li> <li>Si se usa un período de planificación de programa, el valor semanal multiplicado por el número de semanas del período de planificación del programa debe ser igual a o menor que el valor del período de planificación de programa.</li> <li>Si el período es un mes, entonces se asume que el número de semanas equivale a 5.</li> <li>El valor semanal debe ser igual a o mayor que el <b>Mínimo de horas pagadas diarias</b> multiplicado por el <b>Mínimo de días de trabajo por semana</b>.</li> <li>El valor semanal dividido entre el <b>Mínimo de horas pagadas diarias</b> debe ser mayor que o igual al <b>Máximo de días de trabajo por semana</b>.</li> <li>El período semanal debe ser mayor que 0.</li> <li>Si el período es un mes, debe ser menor que 31 x 24 horas.</li> </ul>			

## Sección Días de trabajo

Nombre del valor de configuración	Definición	Valores diarios válidos	Valores semanales válidos	Valores válidos del período de planificación de programa
	Número máximo de días consecutivos que pueden trabajar los agentes asignados a este tipo de contrato.	1 - 365 días	No aplicable	No aplicable
Máximo de días de trabajo consecutivos	<p>Reglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Debe ser igual a o mayor que el <b>Mínimo de días de trabajo por semana</b>.</li> <li>Si el <b>Máximo de días de trabajo por semana</b> es menor que 7, debe ser menor que o igual al <b>Máximo de días de trabajo por semana <i>multiplicado</i> por 2</b>.</li> <li>Este valor puede exceder el <b>Máximo de días de trabajo por semana <i>multiplicado</i> por 2</b> solo cuando el <b>Máximo de días de trabajo por semana</b> es 7 y debe ser menor que o igual a 365.</li> </ul>			
Mínimo de días de trabajo por	Número mínimo de días que los	No aplicable	0 - 7 días	No aplicable

Nombre del valor de configuración	Definición	Valores diarios válidos	Valores semanales válidos	Valores válidos del período de planificación de programa
semana	agentes asignados a este contrato deben trabajar por semana.  Reglas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe ser menor que o igual al <b>Máximo de días de trabajo por semana.</b></li> <li>• Este valor <i>multiplicado</i> por el <b>Mínimo de horas pagadas diarias</b> debe ser menor que o igual al <b>Máximo de horas pagadas semanales.</b></li> <li>• Este valor debe ser menor que o igual al número de días disponibles por semana establecido en el panel <b>Patrón de disponibilidad.</b></li> </ul>			
Máximo de días de trabajo por semana	Número máximo de días que pueden trabajar por semana los agentes asignados a este contrato.  Reglas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe ser mayor que o igual al <b>Mínimo de días de trabajo por semana.</b></li> <li>• Debe ser menor que o igual al <b>Máximo de horas pagadas semanales</b> dividido entre el <b>Mínimo de horas pagadas diarias.</b></li> </ul>	No aplicable	0 - 7 días	No aplicable

### Sugerencia

Existen restricciones que son comunes para todos los contratos de un centro. Estas se establecen en la ficha **Organización > Centro > Contratos** en WFM Web.