SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA
SINDICATO DE INDUSTRIA
REGISTRO 2493

Ciudad de México a 8 de mayo del 2020.

AGENDA CALIDAD DE SERVICIO.

TEMAS PARA DIFUSIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Programa de inversión.

- Programa de Construcción y Conexión en TBAs avance 49% de clientes conectados 86,874
- 2. Programa de Construcción y Migración a FTTH. 19% de clientes conectados 109,795

En la próximas semanas del mes de mayo se dará a conocer el detalle en cada centro operativo a fin de revisar que este correctamente canalizada la inversión.

Sistemas: Derivado de las constantes fallas y caídas del sistema, el STRM estableció mesas de trabajo con el área de correspondiente de la empresa, dando como respuesta que tiene un servidor denominado AS 400 el cual alberga todos los sistemas quien le da mantenimiento es IBM directamente, el cual reconoce que está presentando fallas, las cuales acumulan hasta 24 hrs, de caídas en lo que va del año, cuando debería no exceder las 3 hrs. Como alternativa diseño un sistema alterno que permita la continuidad de la operación, este fue presentado, se propuso realizar una prueba piloto para determinar su funcionalidad, e insistir en una solución de fondo relacionado a corregir las fallas en todas las especialidades.

Módems & Dispositivo para Migración: Seguimos insistiendo con la administración en un stock adecuado de módems en sus diferentes modelos, de momento para la migración a Fibra Óptica y bajar un poco la demanda y poder conservar el mismo modem con el que cuenta el cliente en migraciones, propone la instalación de un dispositivo que convierte de FO a Modem ADSL ó VDSL, este dispositivo será el punto de conexión entre la fibra óptica y el modem de cobre, el propósito es no instalar una ONT de FTTH, en prueba piloto se validó su funcionamiento, la empresa refiere que reduce considerablemente el costo de las migraciones, para esta prueba se adquirieron 70 mil de estos dispositivos, por lo que se propone que se instalen dando seguimiento a los mismos para identificar posibles fallas e insistir con la empresa que consideramos que este dispositivo no mejora la calidad de servicio, por lo que continuaremos insistiendo se cuente con el inventario suficiente de los Módems.
Así mismo se inicio a realizar auditorías por muestreo para verificar la calidad de los módems en los almacenes.

Taller Vehicular: Derivado del deterioro del parque vehicular en cuestión de mantenimiento, Se acordó con la empresa un procedimiento de entrega- recepción de vehículos para reparación en taller, en el mismo, se acordó un formato para que el compañero a cargo del vehículo verifique la calidad de la reparación, validando con su firma de conformidad al momento de la recepción del vehículo. Adicionalmente se tiene programado realizar un levantamiento de condiciones mecánicas y estéticas parque vehicular, con el propósito de realizar un programa de mantenimiento preventivo, esto de manera paulatina sin dejar de aplicar las medidas preventivas por la contingencia, todo lo anterior para las diferentes especialidades.

Inventario de Vehículos y Equipos de Medición: Se acordó con la administración el procedimiento y formatos para realizar un levantamiento a nivel nacional, con el propósito identificar las necesidades de cada área y buscar que todos los compañeros cuenten con vehículo y equipos de medición para atender las diferentes tecnologías con las que se proveen los servicios de Telecomunicaciones.

Migraciones Automáticas por Applex: Existen tres modalidades, en atención de quejas; migración de voz y datos de cobre a fibra, migración de voz por cobre a VSI por fibra y migración por cambaceo en distritos nuevos con infraestructura FTTH, con la finalidad de ocupar la infraestructura, bajar la reincidencia y ofertar mejores velocidades, se adiciono una mejora al proceso de migración, situación que nos permitirá recuperar materia de trabajo, además de realizarlo de una manera mas ágil sin necesidad de generar TS.

Centros Nacionales: Se trabaja con la administración para la implementación de nuevos sistemas, que son necesarios para la operación, (Halo, correlacionador, SSH Red de Uninet, Gestión de la tecnología GPON para los Cases), visor de las diferentes tecnologías con las que cuenta la empresa para un diagnostico asertivo.

- Revisar el planteamiento de la tecnología para lada enlaces denominada fibra oscura.
- En revisión que el Sistema de Mantenimiento SM, cumpla con los requerimientos operativos antes de su operación y funcionamiento.

Centros de Mantenimiento:

- Se trabaja en reforzar la atención del mantenimiento preventivo y correctivo con personal Sindicalizado que atiende fuerza y clima.
- Se impulsa con l empresa que las pruebas de alarmas en los horarios de menor impacto a la operación sean reales y no simuladas.
- Se impulsa a nivel nacional la revisión del parque vehicular, e insumos necesarios para la atención en la operación.
- Fortalecimiento de los centros de reparación CRM.

Sin otro particular de momento, nos despedimos, quedando a sus órdenes para cualquier aclaración.

Fraternalmente

Calidad de Servicio