



CDMX. 22 de junio del 2020.

**Co.Francisco Hernández Juárez**  
**Secretario General del STRM.**

Por este medio, le presentamos el informe de la especialidad de Planta Exterior, el status de Compañeras y Compañeros que se encuentran en resguardo son 1502 asignados a los COPES entre operativos y administrativos, de los cuales 598 se encuentran realizando actividades desde su casa, adicional a 297 del CAP, en total de los compañeros en resguardo colaboran el 40%. en las especialidades del área tronco se siguen reforzando las medidas exigiendo a la empresa los insumos adecuados para cuidar la integridad del personal, Se está en espera de la orientación de la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad para determinar las condiciones y fechas para el regreso a la nueva normalidad, soportado en la normatividad respectiva, emitida por las autoridades de salud y gobierno en cada entidad federativa.

En cuanto a la cantidad de quejas, al día de hoy tenemos 103 mil y 72 mil Ordenes de Servicio, en las últimas 8 semanas de contingencia se incrementaron en un 100%, derivado de una mayor recepción de las mismas, el incumplimiento en la inversión, el mal estado de la Red, la falta de mantenimiento nos llevaron a que en 2019 atendiéramos más de 8 millones de quejas, la baja calidad en la mano de obra de las empresas filiales que cada año van deteriorando aún más la Red, Consideramos que es indispensable contar en los 310 COPES con TEPES que se encarguen de verificar los trabajos que realizan, ya que solo en el 50% de ellos contamos con supervisión y recepción de obras por parte nuestra, buscando disminuir la cantidad de quejas proponemos las siguientes acciones:

1. En 050 verificar Quejas de buzón antes de enviarlas a Planta Exterior.
2. Filtrar Quejas pendientes por Tepes de COPE y compañeros en resguardo antes de salir a trabajo.
3. Asignar el 80% del personal a Quejas, atención por volumen y distrito cuidando Quejas mayores a 10 días.
4. Cuantificar trabajos de mantenimiento prioritarios (servicio en riesgo), **registrar en SISCOPE los que se vayan a realizar en el mes** y asegurar su atención en jornada normal y de ser necesario en tiempo extra, considerar la participación en el esquema de pago por obra determinada (costeos).
5. Cubrir los turnos de tiempo extra solicitados y mayor participación en destajo, se mantiene para el mes de junio el bono por 10 Quejas semanal de \$750.00.
6. En cada COPE Identificar las causas en el incremento de Quejas, aplicar las acciones correctivas.

7. Presentación y seguimiento al cumplimiento del programa de inversión de plan Broad band, así como los distritos para rehabilitación de Red Secundaria.
8. Aprovechar la Queja para realizar la migración de voz a VSI y Cobre a FTTH.
9. Con base a las cargas de trabajo, acordar la movilidad donde sea factible.
10. Asegurar verificación de Quejas y filtro en la etapa PVE por Tepes administrativos
11. Verificación técnica de los trabajos realizados por técnicos Telmex y terceros O.S, migraciones, recepción de obras, por Tepes administrativos de Copes, conforme a lo establecido en el perfil de puesto.

Es importante destacar que estas acciones se acordaron con la empresa para bajar la información de manera simultánea.

En relación a las exposiciones planteadas en la pasada asamblea del 5 de junio del presente por los Oradores, las concentramos en 4 ejes fundamentales sin dejar de atender las particularidades.

**Uno de los temas es el abasto de materiales insumos y herramientas** en los almacenes, se realizaron varias videoconferencias con el Grupo de Calidad de Servicio donde se hace el reclamo a la empresa de un faltante grave en la mayoría de los almacenes, se inició con la revisión de los almacenes principales y la explicación fue que derivado de la Pandemia los proveedores no surtieron de manera constante, el cambio de sistema para almacenes y una mala administración provocó este desabasto, por lo que ya se inició con el proceso para reabastecer en la medida de lo posible de manera inmediata, monitoreando se ve que en algunos COPES empieza a fluir el abasto aunque de manera lenta, por lo que le daremos seguimiento de manera puntual a través de los Contralores.

**Parque vehicular**, en este tema seguimos recabando los inventarios, aunque el proceso ha sido lento por la contingencia evitando hacer regresar a los compañeros a los COPES, en cuanto se concluya el proceso iniciaremos las reuniones para establecer compromisos con la empresa.

**Relacionado al Plan de Inversión** se realizó por parte de la empresa la presentación del plan a nivel nacional, solicitamos se desglose por COPE para darle seguimiento a través de la coordinación.

**En cuanto a las propuestas** que llegaron sobre reducción de jornada, la empresa contestó que por la materia de trabajo que desempeña la especialidad no es posible acceder.

**Relacionado a las Categorías de TEPES** para sección matriz, estamos en espera de la convocatoria por parte de la Secretaría de Trabajo a los compañeros que les corresponde la categoría.

Agradeciendo de antemano su atención quedamos a sus órdenes.

**Fraternalmente**  
**Responsables Planta Exterior**