



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

CIRCULAR INFORMATIVA CALIDAD DE SERVICIO.

Compañeras y compañeros.

Presentamos un balance del estatus de los proyectos que actualmente se encuentran en etapas de consolidación o bien que son parte de mejoras solicitadas para la oportuna atención y desempeño en la operación diaria, se ha implementado un proyecto de mejoramiento de los sistemas que contempla la ampliación de líneas de operación o servidores centrales, el aseguramiento de refacciones en sitio de parte del proveedor IBM para el AS400, ventanas de intervención y mantenimiento programado, además del despliegue de un sistema alterno a manera de redundancia, se encuentra en pruebas por desarrollo un sistema off line para la atención de quejas.

- **En el Programa de inversión**, se tienen un avance del 49% en Tba's impactando a 83,874 clientes, en FTTH 19% con 109,795 clientes a inicio del mes de junio, se acordó con la empresa se den a conocer en cada cope el inventario de banda ancha y los proyectos por ejecutarse.
- **En el Inventario de equipos de medición**. Se inicio el levantamiento a nivel nacional, con el propósito de identificar las necesidades de cada área y dotar los faltantes sobre todo de equipos robados y extraviados, se cuenta con una avance del 16%, es prioritario se envié la información.
- **Referente al Parque Vehicular**. Se concluyo con la difusión del procedimiento de entrega- recepción de vehículos para el ingreso al taller, a fin de verificar que efectivamente se realice la reparación, validando con su firma de conformidad al momento de la recepción del vehículo, los formatos ya se difundieron, a través de correo electrónico.
- **En Migraciones Applex**. Se enviaron para difusión los procedimientos actualizados de los diferentes tipos de migraciones existentes, a fin de ocupar la infraestructura disponible que actualmente es de 1.9 millones de puertos de FTTH, en breve se encenderá la opción para que se puedan elaborar vía Applex.
- **Abatimiento de quejas**. Se establecieron 11 acciones conjuntas orientadas a la disminución de quejas pendientes y evitar el ingreso de las mismas, considerando la 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, Asegurar verificación de Quejas y filtro en la etapa PVE por Tepes administrativos
- **Mantenimiento preventivo y correctivo**. Identificar 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).

- **Servicios a clientes, Trafico, comercial.** En relación a los trabajos de home office que realizan los canales de atención telefónica se han detectado importantes áreas de oportunidad, derivado de la configuración de las VPN y el funcionamiento de la plataforma génesis, por lo que en a partir de esta fecha se migrara a la plataforma Avaya siendo este un proveedor de renombre y con un sistema más robusto.
- **Comercial.** Se presentaron a la empresa propuestas para la inclusión del personal de la especialidad en las nuevas tecnologías, el Internet de las cosas, conectividad, para la transformación que se requiere en el nuevo entorno digital., de los centros de atención.
- **Separación funcional.** Se han identificado cambios en las pantallas de sistemas y algunas de las funcionalidades han presentado cambios, en ese sentido se estableció una agenda de trabajo que revisara los procesos de trabajo de manera detallada, a fin de asegurar que estos no representen un impacto en la operación tanto de mercado masivo como empresarial, por lo que ya no se avanzara en la implementación que actualmente se está probando en más de 100 copes, a lo que el STRM realizo un reclamo enérgico a la empresa ya que en muchos de ellos lo implanto de manera unilateral, existen temas por corregir por parte de sistemas como es el campo memo, que las quejas no lleguen con dilación a Pisaplex 10, opción para la transferencia de casa cerrada en Applex, así como mejoras propuestas por lo que continuaran las reuniones de seguimiento
- **Desarrollo tecnológico.** Nos encontramos en el análisis y presentación de una propuesta que asegure nuestra inclusión en los proyectos de la empresa, en el marco de la economía digital, la convergencia de plataformas y la necesidad de un mayor ancho de banda de los clientes
- **En conjunto con la comisión de Productividad se negociaron los siguientes acuerdos:**
Para el incentivo de productividad del mes de mayo en el caso de planta exterior se acordó un esquema para el pago natural por cumplimiento de indicadores, más un primer ajuste comparando el resultado obtenido vs abril del 2020 y ese comparativo arrojará un porcentaje de ajuste, el segundo comparativo es contra el mismo mes año anterior mayo 2019 la cantidad que arroje se dará otro incentivo **adicional del 75%** el cual se repartirá entre todo el personal que se encuentra laborando de manera normal. Para las demás especialidades de igual forma se evaluarán impactos y de ser necesarios se correrán los ajustes correspondientes realizando un comparativo en el histórico de cobro.
- Planta exterior en Junio se mantiene aumento bono por 10 quejas a destajo, de \$500.00 a \$750.00

Agradecemos el apoyo y disposición de las y los compañeros en esta contingencia, es necesario continuar impulsando los ejes de la estrategia sindical ya que el hacerlo nos fortalece antes los tan importantes retos que tenemos.

Fraternalmente “Unidad, Democracia y Lucha Social”

CDMX a 22 de junio del 2020