ACCIONES PARA PLANTA EXTERIOR CONTINGENCIA COVID-19

2 DO. COMUNICADO

Derivado de las disposiciones del Gobierno Federal para garantizar los servicios de Telecomunicaciones a los mexicanos establecidas en el decreto del día 24 de marzo de 2020, además de las que se contemplan en el Título de Concesión, resulta fundamental mantener el funcionamiento de nuestros servicios para hacer frente a esta contingencia por el COVID-19, por lo que a continuación señalamos las acciones que contribuirán a brindar una mejor atención a los clientes y darán mayor seguridad a los trabajadores que realizan sus actividades en la Planta Externa.

Enfatizar en las Medidas de prevención:

- Reforzar las 8 medidas generales de prevención y el protocolo de atención a clientes.
- Aumento en la frecuencia de rutinas de limpieza en checadores, estaciones de trabajo, baños, etc.
- Observación discreta del personal al ingreso del centro de trabajo para identificar si presenta síntomas de infección respiratoria, con la colaboración de los brigadistas del COPE.
- Asegurar que se cuente con los insumos tales como cubre bocas, recipientes individuales de gel con alcohol y kits de limpieza acordados por la Comisión de Seguridad e Higiene, para su aplicación al inicio y término de la interacción con cada cliente.

Medidas operativas

- Evitar alta concentración del personal en el COPE.
- **Durante esta contingencia se podrá despachar el trabajo vía Applex sin necesidad de ingresar al COPE, los técnicos podrán salir directamente de su casa al punto de la falla, en este caso, el técnico deberá resguardar el vehículo en su domicilio o bien en un lugar seguro; se continuará revisando el consumo del combustible de acuerdo a un uso razonable, haciendo hincapié que esta medida es con carácter de temporal solo durante el periodo de la contingencia.**
- En los casos donde el cliente no permita el acceso a su domicilio, el técnico podrá liquidar por Applex sin necesidad de estar conectado al módem del cliente de manera temporal, debiendo realizar la prueba para asegurar la calidad del servicio con parámetros eléctricos u ópticos dentro de norma y una llamada de confirmación del servicio con el cliente.
  Las excepciones podrán ser liquidadas manualmente por el CAP, apoyándose con la prueba de validación (**Prueba REI**).
- Destinar la mayor cantidad posible de técnicos operativos para la atención de quejas dependiendo de las cargas de trabajo.
- Asignación en CAP por volumen y distrito, evitando tener quejas con dilación mayor a 5 días.
- Realizar filtrado de quejas en Caps y Copes por Auxiliares (evitando salidas en falso de los técnicos).
- Agrupar las quejas por tipo de falla y/o tecnología, para su asignación por el CAP.
- Los técnicos solicitarán insumos y herramientas por teléfono al TEPE para, en la medida de lo posible, disminuir el flujo de personal en horas pico, de ser posible, surtir solo dos veces por semana.
- En daños (turnos), el personal se presentará directamente en el punto de trabajo.

- Los trabajos de mantenimiento no prioritarios se programarán en el momento más oportuno dependiendo de las cargas de trabajo de cada COPE.
- Asegurar que en las áreas de atención CSM, CNS, CASE, se cuente con los recursos necesarios para la atención vía IVR de las fallas que así lo requieran. (Reforzar el uso del IVR).
- Asegurar la dotación de insumos, herramientas y módems adecuados en todos los Copes.
- La comunicación e información de la empresa con todas las áreas operativas será de manera puntual y homologada, a fin de establecer un mecanismo de comunicación eficaz.
- Impulsar el destajo y asegurar el cubrimiento de tiempo extra conforme a lo solicitado por la Empresa.
- En caso de presentarse desviaciones significativas en los resultados de los indicadores de productividad durante el proceso de implementación, se atenderán conforme a lo establecido en las bases generales del Programa.

Adicional a lo anterior, se aprovechará la experiencia del personal en resguardo para realizar actividades de verificación y seguimiento desde sus casas, a fin de contribuir a una mejor eficiencia y filtro del trabajo para reducir salidas en falso de los técnicos y la validación del servicio, con esto coadyuvar al alcance de metas e indicadores de productividad.

En el mismo sentido, se aprovechará al personal en resguardo que realiza funciones de CAP para que desarrolle éstas desde casa y se podrá incorporar paulatinamente al personal que está laborando actualmente, evaluando conjuntamente la cantidad de personal necesario.

Estas medidas no son limitativas y pueden cambiar de acuerdo con la evolución y nuevas disposiciones que puedan presentarse derivado de la contingencia.

- **La aplicación de estas acciones son en apego a las instrucciones de la Secretaria de salud y se levantaran una vez retiradas las medidas de contingencia.**

Empresa y Sindicato reiteramos el compromiso de continuar apoyando a la sociedad Mexicana durante esta contingencia, con el propósito de garantizar el acceso a las telecomunicaciones y mantener comunicada a la población, apoyando la economía nacional y brindando el servicio a los clientes mediante la conectividad que en estos momentos resulta fundamental.

17 ABRIL 2020.