

GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN DE O.S.

Se deberá contar con un TEPE (Técnico Especial de Planta Exterior) al inicio y al término de la jornada, de 07:00 a 15:00 hrs. y de 12:00 a 20:00 hrs. para realizar la agenda del COPE (quejas y O.S) en conjunto con el CAP.

En todos los casos, asignar un TEPE administrativo para tener el control del proceso de atención de O.S., el cual debe contar con equipo de cómputo, usuario de Pisa Verde, SISCOPE, Pisaplex 10, REPPLEX y Portal Geográfico Plex, poniendo especial atención en servicios evolución de LP's denominados I-DATA (infinitum puro Etapa 75 Pisa Verde) para atención exclusiva de personal sindicalizado.

Asignar TEPEs para realizar verificaciones técnicas de O.S liquidadas y objetadas, con vehículo asignado.

Valorar y diagnosticar las cargas de trabajo en el COPE donde identificamos los siguientes escenarios:

➤ **Las realizadas sólo por personal sindicalizado**

- Designar compañeros para ejecutar las O.S.
- Asignar trabajo a través de la agenda que deberá realizarse un día antes (jornada normal y destajo).
- El TEPE administrativo del COPE durante la jornada dará seguimiento a la ejecución de los trabajos de acuerdo a la prioridad (citas, dilación etc.) y apoyara a los compañeros vía telefónica en las dudas que surjan en el proceso de atención (datos técnicos, localización de clientes, ubicación de terminales, etc.)
- El TEPE administrativo dará seguimiento a las objeciones, con el objetivo de concretar la instalación en el menor tiempo posible.
- El TEPE operativo apoyará a los técnicos en campo en caso de requerirse, y realizará las verificaciones técnicas.

➤ **Realizadas con apoyo parcial de filial**

- El CAP deberá asignar el total de las O.S al TEPE administrativo de instalaciones.
- El TEPE administrativo del COPE, en coordinación con el TEPE del CAP, deberá asignar preferentemente las O.S a personal sindicalizado y posteriormente a filiales.
- El TEPE del COPE deberá contar con la ficha técnica de cada trabajador tercero y validará que cuente con conocimiento e insumos necesarios.

- El TEPE administrativo del COPE durante la jornada dará seguimiento a la ejecución de los trabajos de acuerdo a la prioridad (citas, dilación etc.) tanto del personal sindicalizado como a terceros; así mismo apoyará vía telefónica en las dudas que surjan en el proceso de atención (datos técnicos, localización de clientes, ubicación de terminales, etc.).
- Los trabajadores terceros deberán ejecutar única y exclusivamente las prioridades asignadas por el TEPE del COPE y CAP, en caso contrario el CAP desasignará toda la bolsa de trabajo y se asignarán al TEPE de COPE, hasta que se ordene y se respete la prioridad.
- El TEPE administrativo dará seguimiento a las objeciones, con el objetivo de concretar la instalación en el menor tiempo posible.
- Las filiales liquidarán las O.S solo por Pic Móvil (no de forma manual).
- El TEPE operativo apoyará a los técnicos sindicalizados en campo.
- El TEPE operativo realizará las verificaciones técnicas, tanto del personal sindicalizado como de terceros.

➤ **Realizadas sólo con filial**

- El CAP asignará los O.S a la filial en coordinación con el TEPE de COPE.
- El TEPE administrativo del COPE durante la jornada dará seguimiento a la ejecución de los trabajos de acuerdo a la prioridad.
- El TEPE del COPE deberá contar con la ficha técnica de cada trabajador tercero y validará que cuenten con uniformes e identificaciones propios de su empresa, conocimiento e insumos necesarios para garantizar la ejecución de las O.S. con calidad de servicio.
- Los trabajadores terceros deberán ejecutar única y exclusivamente las prioridades asignadas por el TEPE del COPE y CAP, en caso contrario el CAP desasignará toda la bolsa de trabajo hasta que se ordene y se respete la prioridad.
- El TEPE administrativo dará seguimiento a las objeciones, con el objetivo de concretar la instalación en el menor tiempo posible.
- Las filiales liquidarán las O.S sólo por Pic Móvil y no de forma manual, garantizando la calidad de los trabajos, respetando la normatividad de TELMEX.
- El TEPE operativo realizará las verificaciones técnicas.
- En caso de trabajos mal realizados, los terceros corregirán el trabajo y se liquidará con código de causa 033.