RECUPERACION MATERIA DE TRABAJO & PROCESOS

Objetivo:

Establecer un plan de transferencia paulatina de materia de trabajo hacia los trabajadores sindicalizados, identificar las áreas de oportunidad de cada una de las especialidades, a fin de iniciar las acciones a seguir para resolver temas de invasión de materia de trabajo, encontrar las desviaciones, para iniciar las negociaciones con la empresa, **participar activamente en los nuevos servicios y desarrollos que proporciona la empresa.**

Propósito:
Tener un lenguaje común, homologación del conocimiento, elaboración de planes conjuntos en beneficio de la organización, por la defensa de la materia de trabajo actual y futura, enriquecer la propuesta con las aportaciones que se realicen.

TENDENCIAS TECNOLÓGICAS

- Hiperconectividad es un concepto que sintetiza la situación actual del ser humano en la cual vive conectado permanentemente a la información a través de diferentes dispositivos como la radio, la televisión, Internet y el teléfono celular.
- Redes celulares 5G.
- Mayor penetración de Fibra Óptica.
- Nuevas formas de realizar el trabajo vía remota (atención de clientes en línea).
- Pagos electrónicos en su mayoría.
- Ciudades inteligentes con conectividad a Internet lo que requiere una mayor infraestructura.
- Procesos automatizados.
- Trabajadores más capacitados en tecnologías de la información y comunicación.
- Esta tecnología IoT revolucionará la vida que hoy tenemos permitiendo, controlar la infraestructura urbana, control ambiental, producción en masa en la industria, sector salud, etc.

INTERNET DE LAS COSAS DATOS SEGÚN TELMEX

Conexiones Mundiales.

•12 mil millones en el año 2014.

•17 mil millones en el año 2017.

•Estimaciones en 2022
29 mil millones de dispositivos conectados, capaces de comunicarse entre si.

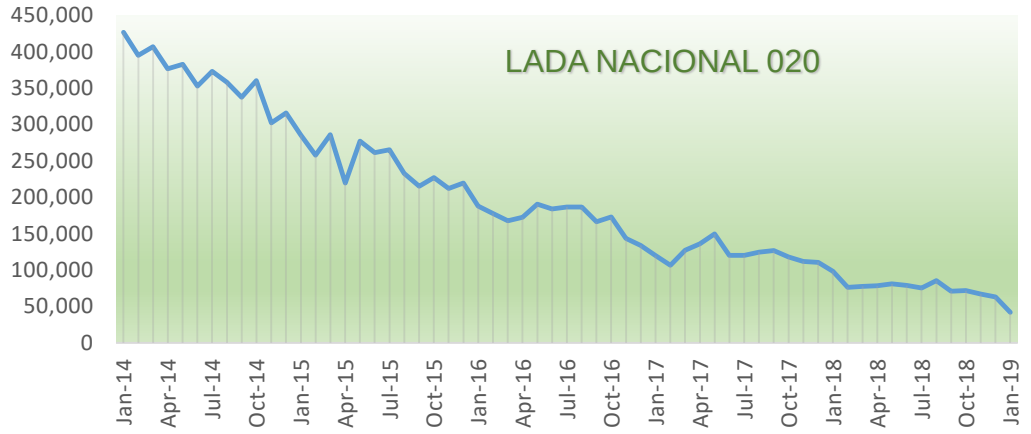
•América Móvil en mayo del 2017 anuncia estar preparándose para esto (Telmex proporciona la infraestructura de fibra y enlaces)

NECESIDADES

- ✓ Establecer un plan de transferencia paulatina de materia de trabajo hacia los trabajadores, tanto la que se tiene así como la de proyección futura
- ✓ Definir un proyecto que contemple la modernización y digitalización de la red con nuestra participación
- ✓ Ofrecer servicios de banda ancha de calidad, incrementar la participación de mercado
- ✓ Mejorar los resultados del Programa de Productividad
- ✓ Recuperar el control del proceso de trabajo de FO, Nueva Tecnología, Entre otros.
- ✓ Seguir Garantizando la Viabilidad Financiera y Nuestra Fuente de Empleo
- ✓ Adecuar los perfiles de puesto de todas las especialidades a los nuevos procesos de trabajo con una proyección a futuro
- ✓ En la revisión salarial establecer acuerdos de materia de trabajo, encaminados a la nueva tecnología, nuevos desarrollos, aplicaciones
- ✓ Hacer valer el anexo de materia de trabajo del la revisión contractual 2018

MATERIA DE TRABAJO
TRÀFICO 020, 031, 040 Y 090.

EN TRAFICO NO HAY INVASION DE MATERIA DE TRABAJO, LO QUE EXISTE ES UNA DISMINUCION DRASTICA DE LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS DE 020,040,090

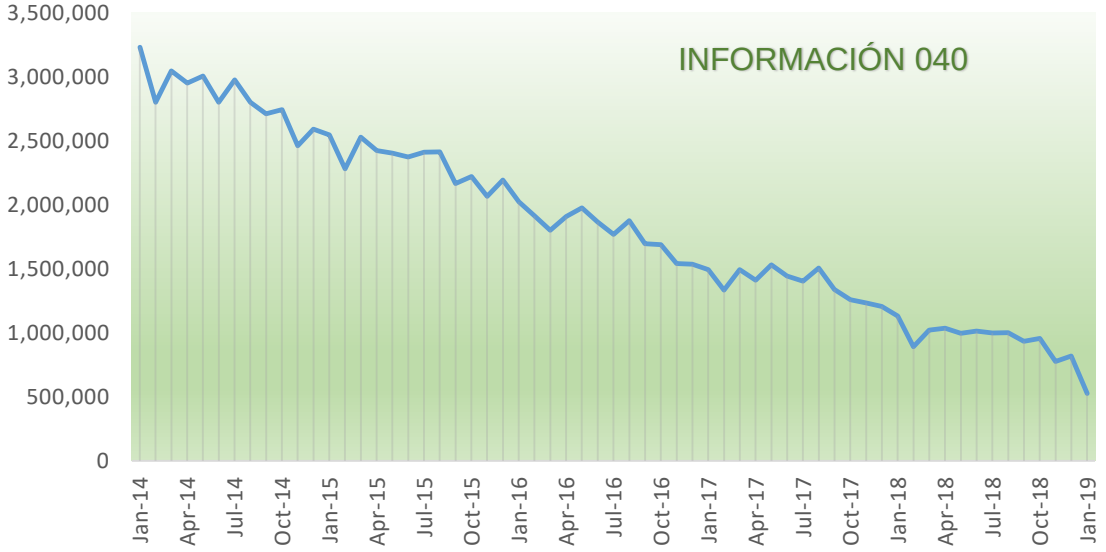


Tramitación de llamada	95%
Información general	5%

Solicitud de información general

Costos del servicio de operadora	84%
Dilación de quejas de línea e internet	6%
Preguntan sobre el 051 y portabilidad	4%
Información de empresas extranjeras.	2%
Aclaraciones de facturación	2%
No llegó recibo a su casa	0.5%
Reporte de daños en infraestructura	0.5%

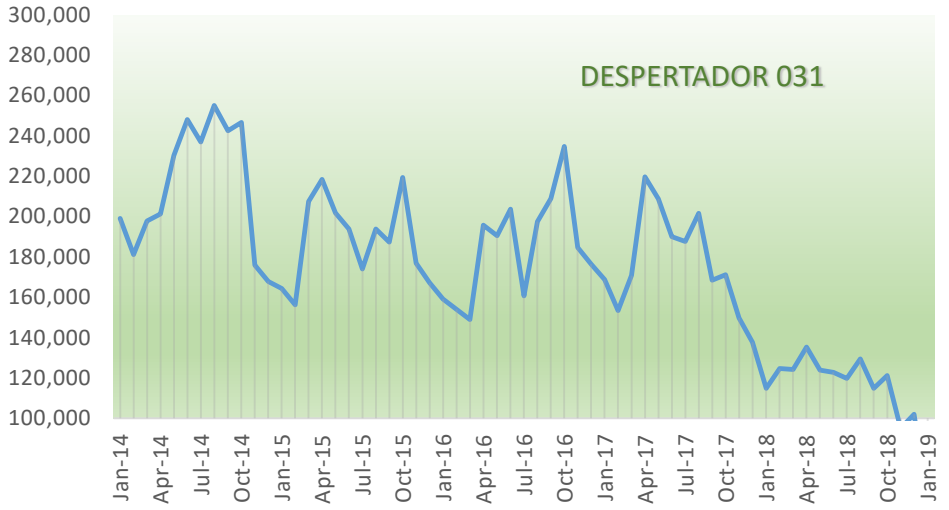
40,031 Y 090

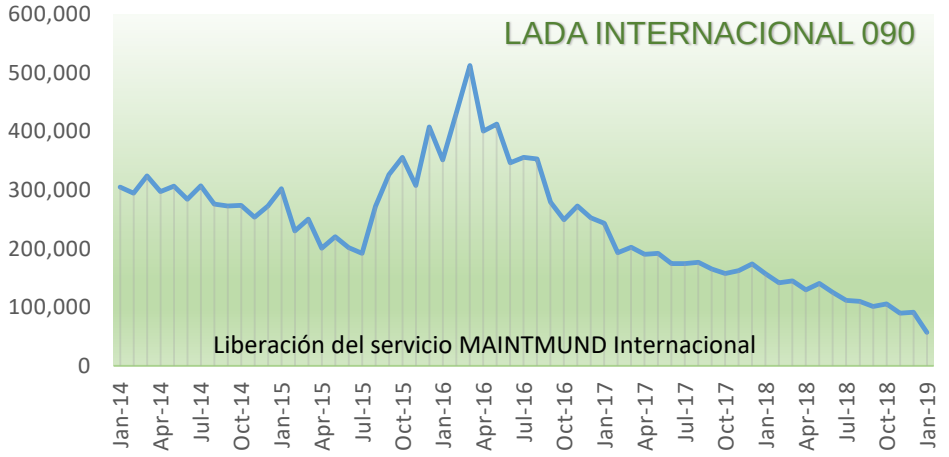


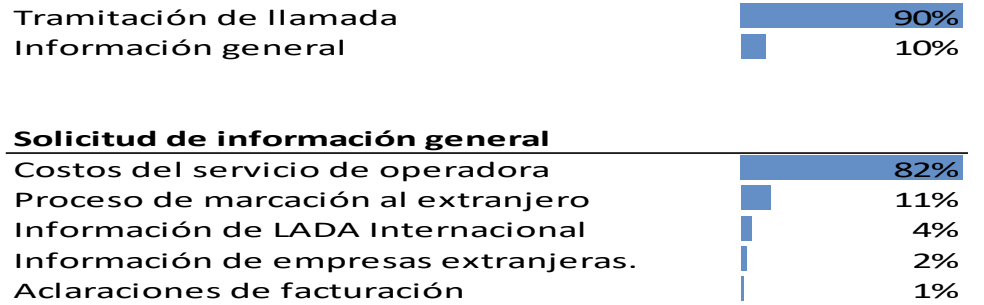
Información de Comercios	84%
Información Residencial	14%
Maliciosas	3%

Información de Comercios

Servicios Gubernamentales	23%
Hospitales	11%
Restaurantes	8%
Empresas Corporativos	7%
Transporte	7%
Tiendas departamentales	7%
Universidades / Colegios	6%
Automotriz	6%
Banco	4%
Farmacias	4%
Telmex	4%
Hoteles	3%
Cine / Teatro	2%
Funerarias	2%
TV de Paga	2%
Mensajería	2%
Operadores	1%
Otros	0%







Desde el 2012, en **48 países** han retirado operadoras internacionales.

En **94 países** siguen manteniendo el servicio de operadoras.

POR LO QUE SE PRESENTAN LAS PROPUESTAS DE NUEVOS SERVICIOS VIA OPERADORA.

TEMA	ACCIÓN	COMO REALIZARLA
PUBLICIDAD 020,040,090 SALAS DE TRÁFICO FORÁNEAS	SE PUBLICITEN LOS SERVICIOS VÍA OPERADORA	CON FLAYER EN EL RECIBO TELEFÓNICO Y EN LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN.
SERVICIO DE INTERPRETE. 090 SALAS DE TRAFICO FORANEAS INTERNACIONALES Y UNIVERSALES.	PROPORCIONAR APOYO PARA TRADUCIR DEL IDIOMA INGLES AL ESPAÑOL A LOS CLIENTES QUE LO REQUIERAN.	SE REQUIERE HABILITAR LA OPCIÓN DE TRIPARTITA EN LAS POSICIONES SIO.
SERVICIO DE MAIN MUNT A NÚMEROS CELULARES. 090 SALAS DE TRÁFICO FORÁNEAS INTERNACIONALES Y UNIVERSALES.	LA EMPRESA REALICE CONVENIOS CON LAS COMPAÑIAS DE TELEFONIA MOVIL.	ATENDIENDO A LOS CLIENTES CON MARCACIONES ERRONEAS EN SUS LLAMADAS INTERNACIONALES Y MUNDIALES.
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE REQUISITOS PARA TRAMITES GUBERNAMENTALES, PROGRAMA HOY NO CIRCULA, CONTINGENCIAS, CODIGOS POSTALES. 020,040,090 SALAS DE TRÁFICO FORÁNEAS	PROPORCIONAR ESTOS SERVICIOS A TRAVES DEL SERVICIO VÍA OPERADORA.	INCLUYENDO A LA BASE DE DATOS ESTA INFORMACIÓN O CONTAR CON Internet EN LAS POSICIONES SIO.

POR LO QUE SE PRESENTAN LAS PROPUESTAS DE NUEVOS SERVICIOS VIA OPERADORA.

TEMA	ACCIÓN	COMO REALIZARLA
INFORMACIÓN DE CORREOS ELECTRONICOS Y PAGINAS WEB. 020,040 SALAS DE TRÁFICO FORÁNEAS	PROPORCIONAR ESTA INFORMACIÓN VÍA OPERADORA.	LA EMPRESA SOLICITE LA INFORMACIÓN DE LOS CORREOS ELECTRONICOS Y PÁGINAS WEB, SOLO GIRO COMERCIAL Y OFICINAS DE GOBIERNO.
APP MOVIL **020,040** SALAS DE TRÁFICO FORÁNEAS	A TRAVES DE LAS MISMAS, EL CLIENTE CONTACTE DIRECTAMENTE CON LA OPERADORA.	CONTAR CON Internet EN LAS POSICIONES SIO Y QUE LA EMPRESA DESARROLLE ESTA APLICACIÓN.
TELCEL EL ACCESO A 090. SALAS DE TRÁFICO FORÁNEAS INTERNACIONALES Y UNIVERSALES.	PROPORCIONAR A TELCEL LOS SERVICIOS DE 090.	LA EMPRESA DEBE DE NEGOCIAR CON TELCEL CONVENIO PARA PORPORCIONAR ESTE SERVICIO.
COMPLETACION DE LLAMADAS SOLICITADAS A TRAVES DE OPERADORAS INWARD (OTROS PAISES). 090 SALAS DE TRÁFICO FORÁNEAS INTERNACIONALES Y UNIVERSALES.	PROPORCIONAR SERVICIOS POR COBRAR EN MÉXICO Y CON PAGO EN EL PAÍS DE ORIGEN.	LA EMPRESA DEBERA NEGOCIAR CON LOS OPERTELES DE OTROS PAISES PARA PROPORCIONAR ESTE SERVICIO.

POR LO QUE SE PRESENTAN LAS PROPUESTAS DE NUEVOS SERVICIOS VIA OPERADORA.

TEMA	ACCIÓN	COMO REALIZARLA
PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS	DURANTE LA TRAMITACIÓN O ATENCIÓN DE LA LLAMADA SE OFERTE LOS SERVICIOS TELMEX.	INTENSIFICAR EN LA NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA LO PACTADO EN EL PERFIL DE PUESTOS
CATEGORIAS PARA LAS OPERADORAS DE NUEVO INGRESO. 020 Y 090 SALAS DE TRÁFICO MATRIZ Y FORÁNEAS.	RESOLVER EL CUBRIMIENTO DE LAS CATEGORIAS DE OPERADORA INVESTIGADORA, PROFESORA DE TRÁFICO, AUXILIAR DE JEFE A NIVEL NACIONAL.	ES URGENTE EL CUBRIMIENTO DE CATEGORIAS A NIVEL NACIONAL YA QUE HIZO CRISIS LA FALTA DE ESTAS EN TODAS LAS SALAS DE TRÁFICO A NIVEL NACIONAL.
SERVICIO ESPECIALIZADO VIA OPERADORA (020) SIN COSTO **LLAMADAS INTERNACIONALES (090)** SIN COSTO	LAS LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL SE PROPORCIONEN MEDIANTE EL SERVICIO DE OPERADORA Y SEAN **SIN COSTO PARA EL CLIENTE.** BUSCAR OTROS SERVICIOS VÍA OPERADORA CON COSTO QUE PERMITAN RECUPERAR EL INGRESO QUE DEJARIA DE RECIBIR POR LAS LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA	MEDIANTE NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA.

SERVICIO CONCIERGE ANTES OCI

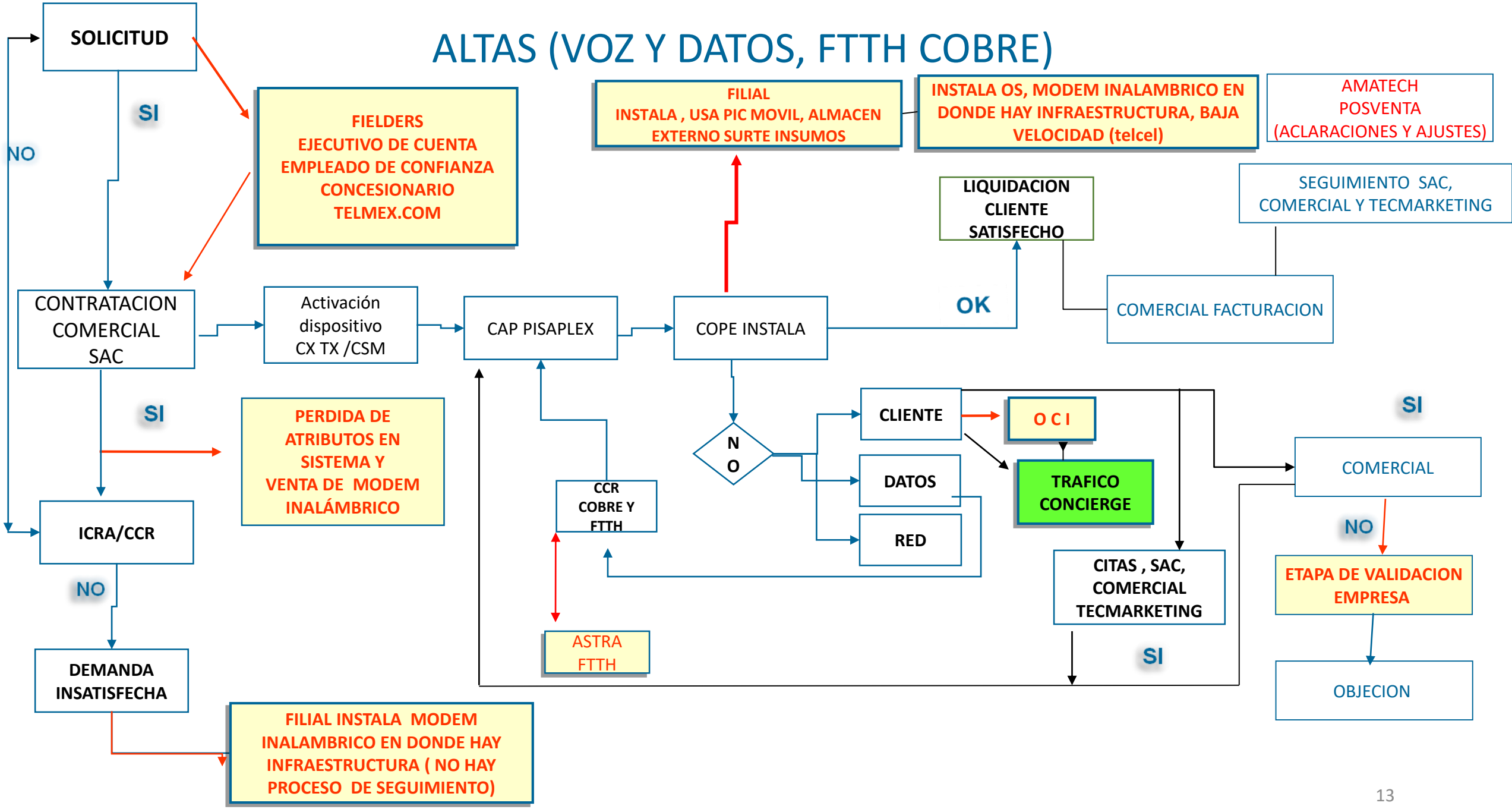
OBJETIVO:

BRINDAR EL ACOMPAÑAMIENTO EN EL SEGUIMIENTO A LOS CLIENTES DURANTE EL PROCESO DE INSTALACIÓN, POSTERIOR A LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS, MARCANDO UN DIFERENCIADOR EN RELACIÓN A LA COMPETENCIA.

SERVICIO DE CONCIERGE

EN TODOS LOS CASOS OPERADORA CONFIRMA CITA UN DIA ANTES	TRAFICO	COMERCIAL	SAC	PLANTA EXTERIOR
LA O.S SE INSTALA	•DA LA BIENVENIDA Y VALIDA •EN CASO DE ANOMALIA SE CANALIZA AL AREA CORRESPONDIENTE	PROMOCION Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	PROMOCION Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	•REALIZA VERIFICACION TECNICA •EN CASO DE ANOMALIA CORRIGE
EL CLIENTE NO PUEDE ATENDER LA CITA	CLIENTE REAGENDA CITA (TRAFICO Y/O 050) AL TEL 01800 O EN SUCURSAL COMERCIAL	CLIENTE REAGENDA CITA AL TEL 01800 O EN SUCURSAL COMERCIAL	CLIENTE REAGENDA CITA AL TEL 01800 O EN SUCURSAL COMERCIAL	IDENTIFICA NUEVA CITA PARA LA EJECUCIÓN DE LA O.S
TECNICO NO ENCUENTRA AL CLIENTE O CLIENTE NO PERMITE ACCESO	TECNICO LLAMA A CONCIERGE PARA CONTACTAR AL CLIENTE PARA CONCRETAR LA O.S.			EJECUTA O.S
CLIENTE NO DESEA EL SERVICO	CLIENTE O TECNICO LLAMA A CONCIERGE PARA CANCELAR LA O.S, ESTE CANALIZA A COMERCIAL Y SAC	LABOR DE RETENCIÓN	LABOR DE RETENCIÓN	
TECNICO NO ASISTE Y EL CLIENTE LLAMA	CLIENTE LLAMA A CONCIERGE PARA CONCRETAR LA O.S			ATIENDE AL CONCIERGE PARA ATENCION INMEDIATA

ALTAS (VOZ Y DATOS, FTTH COBRE)



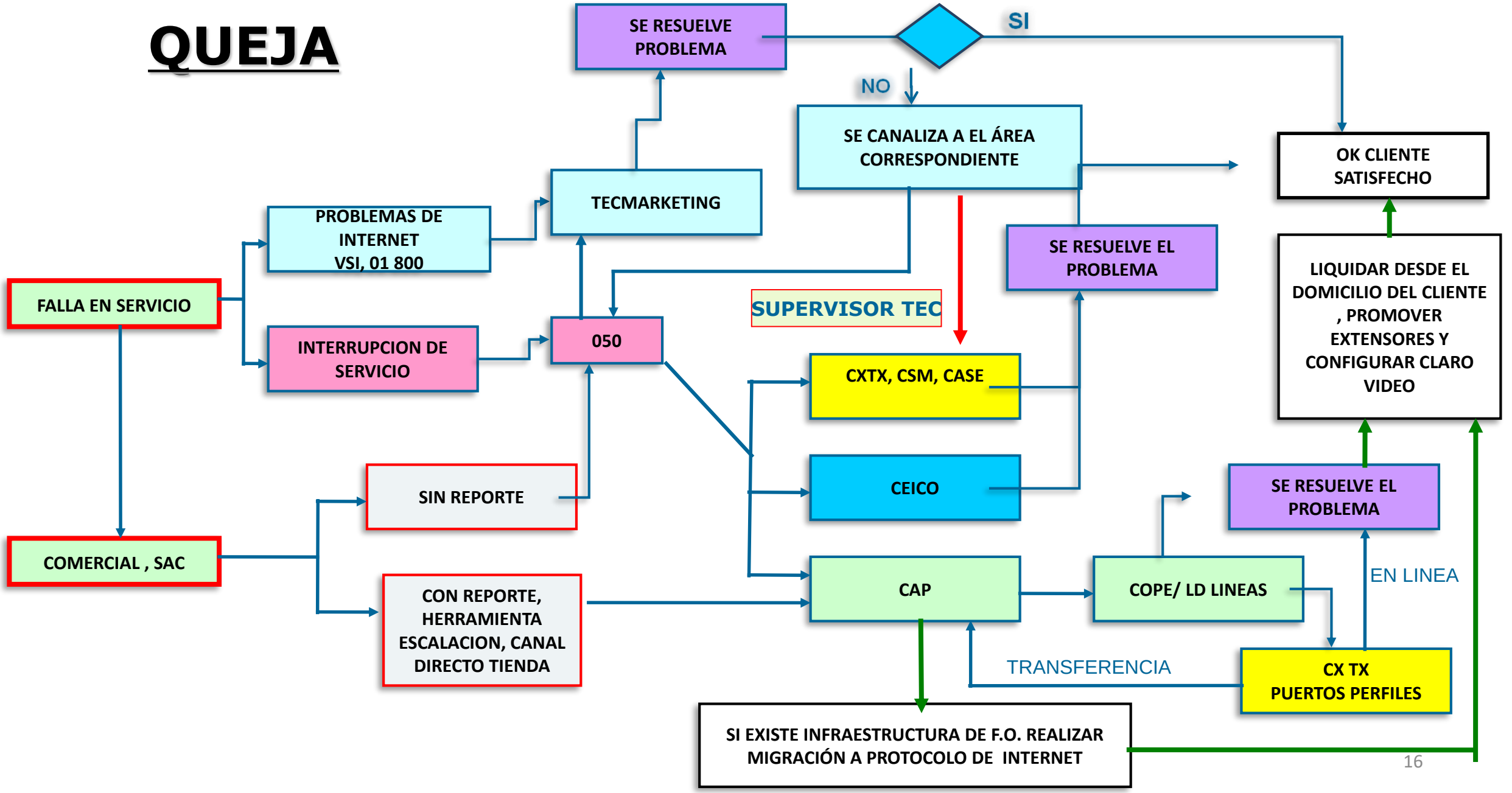
PROCESO DE ALTA DE SERVICIOS DE VOZ DATOS, FTTH Y COBRE

ORDEN DE SERVICIO/ CONTRATACIÓN	EJECUCION	LIQUIDACION	SEGUIMIENTO POST INSTALACION	OBJECIONES
COMERCIAL SAC EJECUTIVOS DE CUENTA FIELDERS CONCESIONARIOS PERSONAL DE CONFIANZA TELMEX.COM (CHAT, CORREO) FILIAL/MODEM INALAMBRICO TELCEL CALL CENTERS 01800-4040737 Y 4040737	Cx-Tx CSM CAP COPE FILIAL CONFIANZA	COPE CAP SAC FILIAL	COMERCIAL COPE TECMARKETING SAC **TRAFICO CONCIERGE** CALL CENTER AMATECH OCI (Oficina de control de instalaciones)	TECMARKETING COPE CCR COMERCIAL **TRAFICO CONCIERGE** FILIAL INALAMBRICO ASTRA OCI

RECUPERACIÓN DE MATERIA DE TRABAJO – ALTAS (voz, datos, FO,Cobre)

ACCIONES INMEDIATAS	ACCIONES QUE DEPENDEN DE NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA
FIELDERS. **•Hacer un análisis y de manera gradual retirarlos** **•Crear la figura en cada oficina comercial o Área, de WARROOM. (filtro del seguimiento de contrataciones por Fielders, personal de confianza)** **EJECUTIVO DE CUENTA** **•Recuperar del sistema GIS, los datos de los clientes que son atendidos en los CAACM, para elaborar ordenes y seguimiento, contactar directamente al cliente y ofertar los servicios (promoción, contratación, liquidación y facturación) * presencial o telefónica.** **MODEM INFINITUM, coordinarse con TECMARKETING para que se direccione prioritariamente al cliente a la tienda, para sustitución de MODEM** **MODEM INALAMBRICO, solo venderlo en zonas sin red o previa verificación con las áreas de PLANTA, ICRA, CCR, seguimiento puntual a las os de demanda insatisfecha, mediante el levantamiento de la solicitud del cliente, limitar a la filial a través del control de los TEPES el no contratar módems en zonas con facilidades de red, levantar actas de invasión de manera masiva** **•FILIALES, Analizar las cargas de trabajo de los copes y retirarlos gradualmente, incluyendo I-DATA En los copes identificándolas en pisa, ya que es la evolución de las LPS** **•En OS El rol de Tepe debe garantizar la correcta, ASIGNACION, DESPACHO, VERIFICACION, HASTA LA LIQUIDACION.** **•Ejecución gradual de ordenes de servicio**	**CONTRATACIONES.** **•Establecer con la empresa los acuerdos para en los sistemas diferenciar el usuario de personal de confianza y sindicalizado o limitar los mismos al personal de confianza.** **•Solicitar los atributos necesarios para la contratación de los servicios atendidos vía SEG, u otro medio que se implementen por regulación o proceso, tener el contacto directo con los concesionarios.** **•Elaborar minuta de alcances de MODEM inalámbrico, establecimiento de premisas y reglas claras** **•Exigirle a la empresa no se entreguen módems a filiales, se surtan insumos en almacenes auxiliares de los copes, por medio del tepe de OS, LIMITAR A LAS FILIALES LA PARTICIPACION EN CONTRATOS TELMEX** **•Establecer un acuerdo y proceso de trabajo, para que las solicitudes de los clientes que se den por otros canales (TELMEX.COM, APP, TWITTER, ETC) sean canalizados y atendidos en tiempo y forma a personal sindicalizado** **•Diseñar con la empresa un proceso de seguimiento para trasparentar las OS y migraciones, que se hacen por cambaceo por filial, eliminando los usuarios genéricos REPLEX así como el flujo de etapas** **•Establecer el proceso de trabajo y alcances del proyecto denominado CONCIERGE, antes OCI** **•Eliminar la etapa numérica de validación para el seguimiento de la OS.** **•Eliminar el candado (password) en el proceso de contratación de servicios 10 y 20, así como recuperar el atributo del personal sindicalizado, para que el cliente reciba su factura impresa** **•Dimensionar las vacantes necesarias, incluir la capacitación acorde a las necesidades actuales** **•Creación de mesas de ayuda integrales para la atención de quejas y que estas estén integradas por las especialidades involucradas**

QUEJA


SE RESUELVE PROBLEMA
SI
NO
SE CANALIZA A EL ÁREA CORRESPONDIENTE
OK CLIENTE SATISFECHO
TECMARKETING
PROBLEMAS DE INTERNET VSI, 01 800
SE RESUELVE EL PROBLEMA
LIQUIDAR DESDE EL DOMICILIO DEL CLIENTE , PROMOVER EXTENSORES Y CONFIGURAR CLARO VIDEO
FALLA EN SERVICIO
SUPERVISOR TEC
INTERRUPCION DE SERVICIO
050
CXTX, CSM, CASE
CEICO
SE RESUELVE EL PROBLEMA
SIN REPORTE
COMERCIAL , SAC
CAP
COPE/ LD LINEAS
EN LINEA
CON REPORTE, HERRAMIENTA ESCALACION, CANAL DIRECTO TIENDA
TRANSFERENCIA
CX TX PUERTOS PERFILES
SI EXISTE INFRAESTRUCTURA DE F.O. REALIZAR MIGRACIÓN A PROTOCOLO DE INTERNET

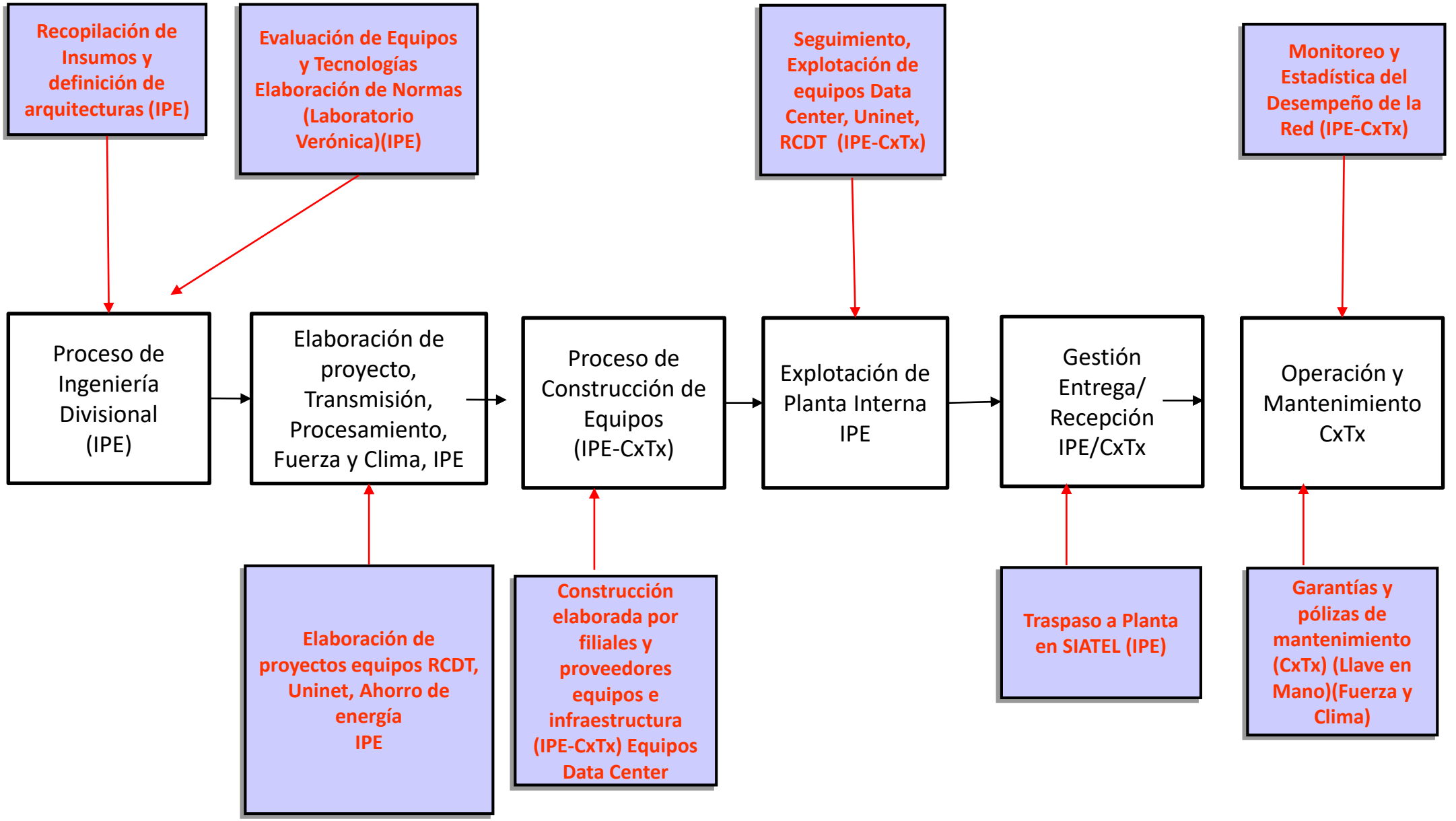
PROCESO DE QUEJA

RECEPCION DE LA QUEJA	DIRECCIONAMIENTO DE LA QUEJA	ATENCION DE LA QUEJA	LIQUIDACION DE LA QUEJA
050 **•RECUPERAR RECEPCION DE QUEJAS DE INTERNET Y VSI** **SAC** **INTEGRAR A LA ESPECIALIDADEN RECEPCION DE QUEJAS DE INTERNET Y VSI** **TECKMARKETING** **•CALL CENTER (AMATECH) REALIZA SOPORTE TECNICO** **•WASGRAFICO** **•PERSONAL DE CONFIANZA** **•CALL CENTERS**	**PLANTA EXTERIOR –CxTx-COMERCIAL** **•ENTREGA DE MODEM A DOMICILIO POR FOLIO TEC (MENSAJERIA)** SAC **TECMARKETING** **•EL ENLACE ENTRE TECMARKETING Y AREAS DE TELMEX ES A TRAVES DE UN SUPERVISOR** **•CCR**	**CXTX –CSM- CASE** **•EN AJUSTE DE VELOCIDAD NO HAY COMUNICACIÓN DIRECTA CON PLANTA EXTERIOR.** **•TERCEROS ATIENDEN EQUIPOS QUE PROPORCIONAN SERVICIOS POTS O ADSL, VDSL** **P. E.** **•LA EMPRESA REALIZA LA AGENDA DE TRABAJO** **TECMARKETING** **CALL CENTER (AMATECH) REALIZA SOPORTE TECNICO** **LD LINEAS**	**CXTX - P. E.** **FALTA DE INSUMOS EN ALMACÉN PARA PROMOVER E INSTALAR DISPOSITIVOS VINCULADOS A CONECTIVIDAD DEL HOGAR** **•DISPOSITIVO MÓVIL OBSOLETO PARA LIQUIDAR TAREAS** **•EMPRESA LIQUIDA CON PERSONAL DE CONFIANZA APLICANDO UN FILTRO DE UN TERCERO DE TECMARKETING, O DAÑOS MASIVOS SIN VALIDACIÓN DE TEPES**

RECUPERACIÓN DE MATERIA DE TRABAJO - QUEJAS

ACCIONES INMEDIATAS, DEPENDEN DEL STRM	ACCIONES QUE DEPENDEN DE NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA
•COMUNICACIÓN DIRECTA ENTRE EL PERSONAL SINDICALIZADO DE LOS COPES Y CAP´S, PARA GARANTIZAR LA ATENCION OPORTUNA DE LAS QUEJAS Y LA AGENDA DE TRABAJO, •ELABORAR DIRECTORIO DE ESCALACION, QUE SEA COMPARTIDO CON LAS AREAS INVOLUCRADAS, ADEMAS DEL SEGUIMIENTO A LA HERRAMIENTA DE ESCALACION (SAC DIFERIDAS-COMERCIAL) •COMUNICACIÓN DIRECTA DE LOS TECNICOS DE TECMARKETING CON LAS AREAS TELMEX VINCULADAS AL PROCESO DE ATENCION DE LA QUEJA DE INTERNET, VSI (SINDICALIZADOS) CX-TX, PLANTA EXTERIOR. **MODEM INFINITUM,** COORDINARSE CON TECMARKETING PARA QUE SE DIRECCIONE AL CLIENTE SOLO A LA TIENDA TELMEX, PARA SUSTITUCIÓN DE MODEM **CSM,** CONTINUAR CON EL CONTACTO DIRECTO CON LOS COMPAÑEROS DE PLANTA A TRAVES DE UN NUMERO DIRECTO O BIEN A TRAVES DEL 01-800 •ATENDER CON PERSONAL DE LAS ESPECIALIDADES LOS DAÑOS EN RED Y EQUIPO SIN LA INTERVENCION DE TERCEROS •INVOLUCRAMIENTO Y VERIFICACION DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO POR EL PERSONAL SINDICALIZADO, EN CAP, COPE, (TEPES) •ASEGURAR EN LOS COPES SE TENGA PERSONAL DE CATEGORIA SUPERIOR EN LOS HORARIOS CLAVES EN LA TOMA DE DECISION PARA LA ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DEL TRABAJO, EN TODOS LOS PROCESOS, INCLUIDO LO QUE REALIZABA SUCOPE •CONFORMAR REDES DE INTERACCION SINDICAL, PARA LA RESOLUCION DE PROBLEMAS Y RETOMAR EL CONTROL DEL PROCESO.	• DOTAR A 050 DE LAS HERRAMIENTAS PARA RECEPCIONAR Y CANALIZAR ADECUADAMENTE LA QUEJA EN EL CASO DE INTERNET Y VSI, EN SUS DIFERENTES TECNOLOGIAS. •MIENTRAS EXISTAN OPERADORAS CONECTADAS TODAS LAS QUEJAS DEBERÁN LLEGAR A LAS POSICIONES DE 050 Y NO A BUZON •ESTABLECER CON LA EMPRESA PARA QUE LA COMUNICACION ENTRE TECMARKETING Y LAS AREAS TELMEX VINCULADAS A LA QUEJA NO AFECTE EL 5X2, Y SE DIRECTA ENTRE SINDICALIZADOS •ENVIAR OFICIOS A LA EMPRESA EXIGIENDO SE REINTEGRE LA MATERIA DE TRABAJO QUE REALIZA AMATECH EN EL SOPORTE TECNICO DE SERVICIOS, DE INTERNET Y DE VALOR AGREGADO (WIFI NEGOCIO, MESH, CLOUD, ENTRE OTROS) •MANTENER EL 01-800 DE CSM ABIERTO A LOS TECNICOS DE PLANTA EXTERIOR, DEFINIR UN PROCESO PERMANENTE •EN LA REVISIÓN SALARIAL ESTABLECER LOS ACUERDOS NECESARIOS PARA LA DOTACIÓN DE INSUMOS(EQUIPOS DE MEDICION, MATERIALES Y HERRAMIENTAS) Y HACER VALER LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS, APEGADOS A LAS NORMAS CORRESPONDIENTES •ACORDAR CON LA EMPRESA LA CAPACITACION PARA EL PERSONAL SINDICALIZADO ACORDE A LAS CATEGORIAS Y ACTIVIDADES QUE DESARROLLA, INCLUIDAS LAS DE NUEVA TECNOLOGIA •HACER VALER LA CLAUSULA 193 DEL CCT PARA GARANTIZAR LA INCLUSION DEL PERSONAL SINDICALIZADO EN LOS TEMAS DE NUEVA TECNOLOGIA •DIMENSIONAR LAS VACANTES NECESARIAS, INCLUIR LA CAPACITACION ACORDE A LAS NECESIDADES ACTUALES, INCLUIDO PISA VERDE •CREACION DE MESAS DE AYUDA INTEGRALES PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y QUE ESTAS ESTEN INTEGRADAS POR LAS ESPECIALIDADES INVOLUCRADAS

APROVISIONAMIENTO Y CONSTRUCCIÓN PLANTA INTERNA
EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA



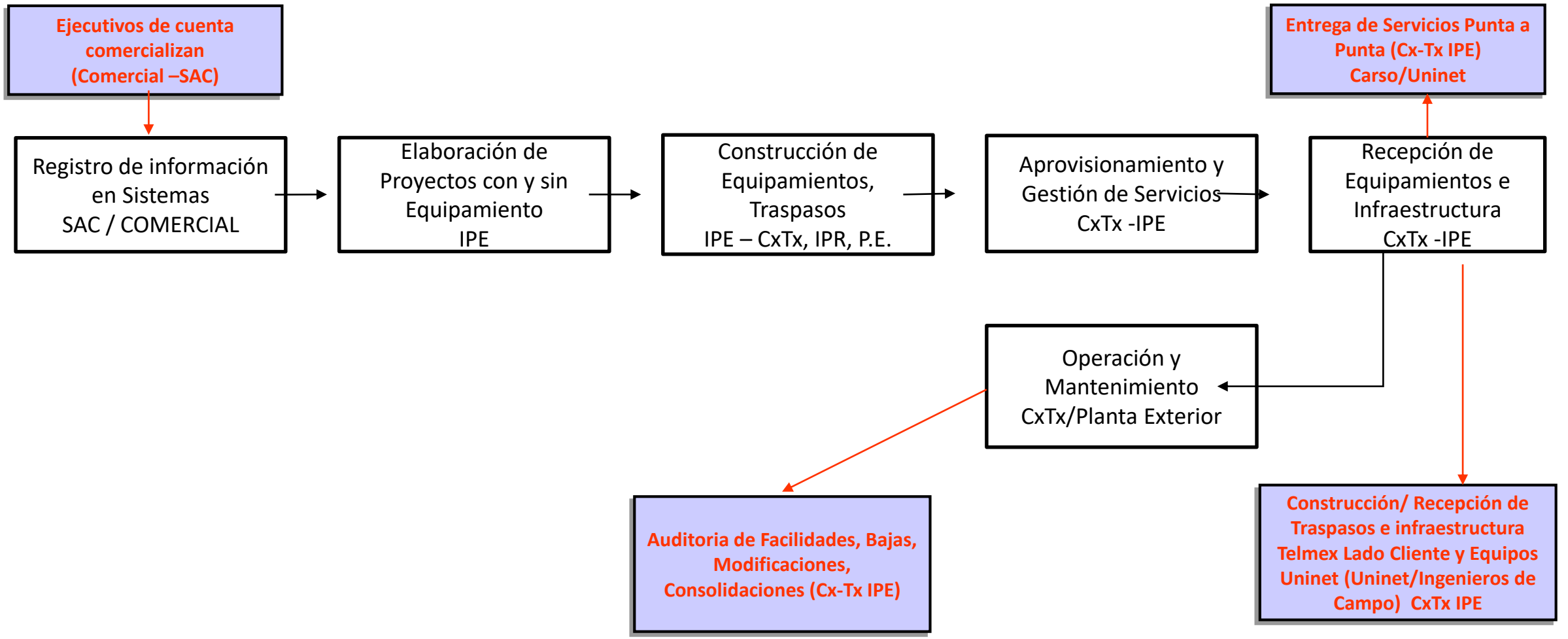
APROVISIONAMIENTO Y CONSTRUCCIÓN PLANTA INTERNA
EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA

INGENIERÍA CORPORATIVA	ELABORACIÓN DE PROYECTO	CONSTRUCCIÓN DE EQUIPOS	CONSTRUCCIÓN	GESTIÓN DE EQUIPOS	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
IPE EVALUACIÓN DE EQUIPOS Y NORMATIVIDAD PROVEEDOR MONITOREO Y ESTADÍSTICA DE LA RED RECOPILACIÓN E INSUMOS DEFINICIÓN DE ARQUITECTURA	IPE TRANSMISIÓN PROCESAMIENTO FUERZA Y CLIMA CARÁTULAS	IPE CXTX PROVEEDOR EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA	IPE CXTX PERSONAL DE CONFIANZA FILIALES	IPE CXTX SOPORTE TECNICO PROVEEDOR	CXTX GARANTÍAS Y PÓLIZAS DE MANTENIMIENTO LLAVE EN MANO

APROVISIONAMIENTO Y CONSTRUCCIÓN PLANTA INTERNA
EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA

ACCIONES INMEDIATAS	ACCIONES QUE DEPENDEN DE NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA
• A NIVEL NACIONAL ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE FUERZA, CLIMA, TX, PUERTOS, POR PARTE DE LOS COMPAÑEROS DE IPE. • EVITAR ACCESO DE PROVEEDORES DE INFRAESTRUCTURA, RETIRANDO LAS OT EJECUTANDO POR NUESTRA PARTE LA MATERIA DE TRABAJO • EVITAR ACCESO DE PERSONAL DE PROVEEDORES AL LABORATORIO VERÓNICA	• RECLAMOS DE MATERIA DE TRABAJO – EVALUACIÓN DE EQUIPOS – DESARROLLO DE NORMAS – ELABORACIÓN DE PROYECTOS RCDT – EXPLOTACIÓN DE EQUIPOS RCDT – EXPLOTACIÓN DE EQUIPOS DATA CENTER – CÁLCULO DE ANCHO DE BANDA REQUERIDA DE RED – REALIZAR MINUTA DE AMPLIACIÓN DE INFRAESTRUCTURA PARA APLICARLA A NIVEL NACIONAL DE MANERA CONJUNTA IPE-CXTX – ASEGURAR LA CAPACITACION ADECUADA PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE FUERZA Y CLIMA A/C , DIMENSIONAR LAS VACANTES NECESARIAS

APROVISIONAMIENTO Y CONSTRUCCIÓN LADA-ENLACES (ALTA)



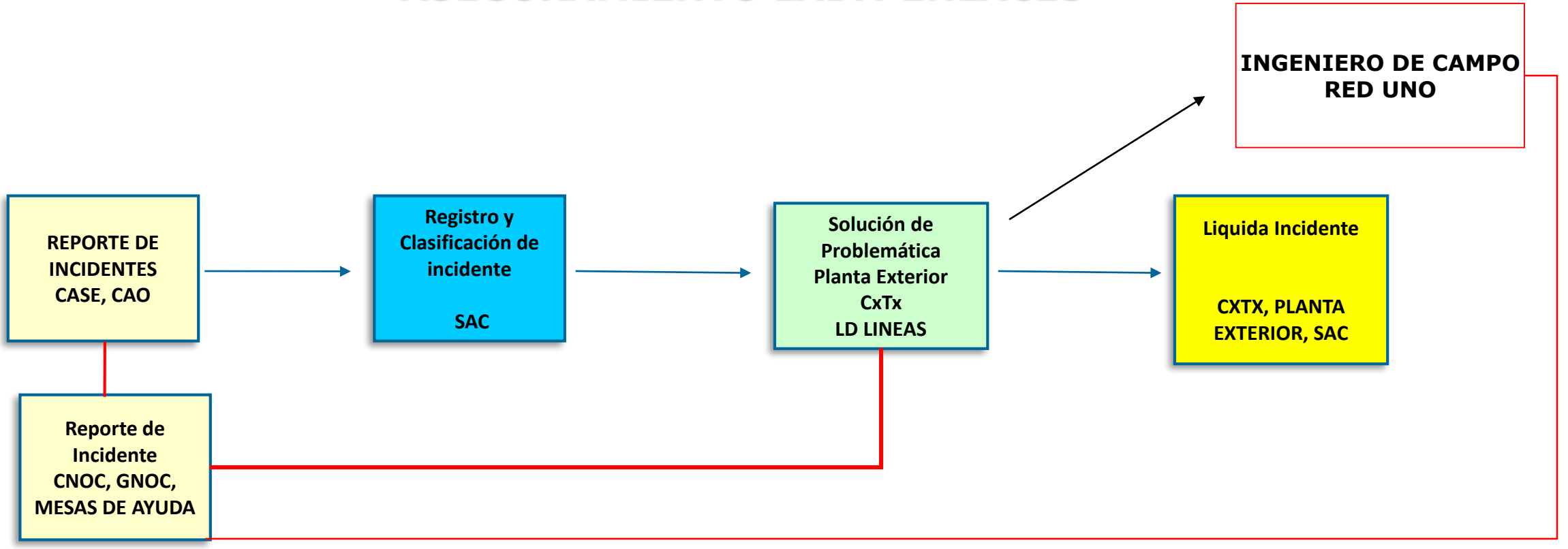
APROVISIONAMIENTO Y CONSTRUCCIÓN LADA-ENLACES (ALTA)

PROMOCIÓN Y VENTA	CONTRATO	ELABORACIÓN DEL PROYECTO	CONSTRUCCIÓN TRASPASO Y EQUIPAMIENTO	RECEPCIÓN DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA TELMEX	APROVISIONAMIENTO Y GESTIÓN DE EQUIPOS	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO
SAC EJECUTIVOS DE CUENTA REPRESENTANTES TELMEX EJECUTIVOS PRESENCIALES CONSESIONARIOS (SEG)	SAC COMERCIAL EJECUTIVOS CECOR	IPE (PLANTA INTERNA) IPR (PLANTA EXTERNA) KBTEL	PLANTA INTERNA IPE CXTX PLANTA EXTERNA IPR P.E. SUCOPE PROYECTO LLAVE EN MANO	CXTX IPE SUCOPE P.E. INGENIEROS DE CAMPO RED UNO	CXTX IPE SOPORTE TECNICO	CXTX P.E. 1 AÑO NO SE PUEDE DAR MANTENIMIENTO LLAVE EN MANO

APROVISIONAMIENTO Y CONSTRUCCION DE LADA ENLACES (ALTAS)

ACCIONES INMEDIATAS	ACCIONES QUE DEPENDEN DE NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA
• ELABORACIÓN DE PROYECTOS EQUIPOS RADIO PARA TELCEL • EVITAR EL ACCESO DE PROVEEDORES DE INFRAESTRUCTURA • TOMAR EL CONTROL DEL PROCESO DE ENTREGA DE SERVICIOS DE PUNTA A PUNTA • ELABORACIÓN DE TRASPASOS LADO CLIENTE • SACAR A LOS COMPAÑEROS A REALIZAR LAS ENTREGAS DE SERVICIOS • SACAR A LOS COMPAÑEROS A REALIZAR INVENTARIOS DE SERVICIOS A LAS CENTRALES • EN LA CONSTRUCCIÓN DE TRASPASOS DE LADA ENLACES, ASEGURAR LA ENTREGA EN LADO CLIENTE CON PERSONAL SINDICALIZADO, (FASE 2 METROPOLITANA)	• RECLAMOS DE MATERIA DE TRABAJO • COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE LADA-ENLACES • ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA LADO CLIENTE EN EQUIPOS DE UNINET.

ASEGURAMIENTO LADA-ENLACES



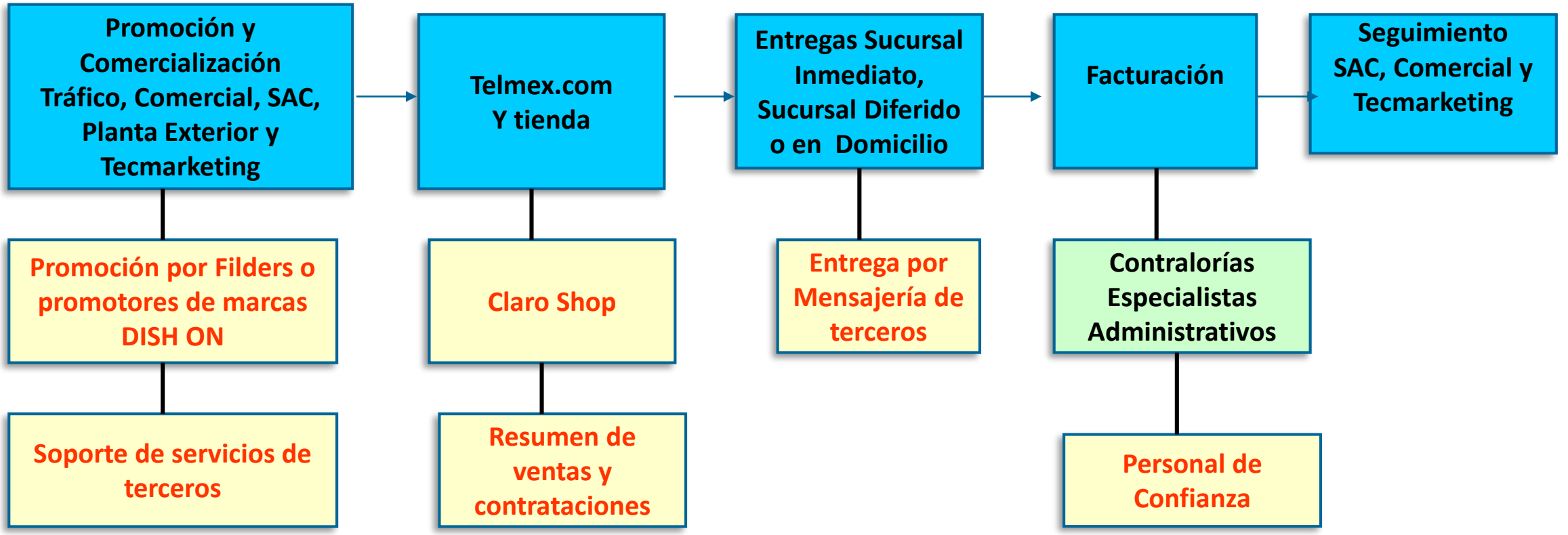
ASEGURAMIENTO DE LADA ENLACES

RECIBE INCIDENTE	REGISTRO Y CLASIFICACIÓN INCIDENTE	RESUELVE PROBLEMÁTICA	LIQUIDA INCIDENTE
CASE, CAO (SAC) CNOC, GNOC, CARE MESAS DE AYUDA PORTAL TELMEX SEG	SAC PERSONAL DE CONFIANZA	CxTx (PLANTA INTERNA) PLANTA EXTERNA LD LINEAS MESA AYUDA INSISTE EN SEGUIMIENTO SUPERVISION PERSONAL CONFIANZA (SAC: CASE,CAO)	CxTx PLANTA EXTERNA SAC INGENIERO DE CAMPO RED UNO

RECUPERACIÓN DE MATERIA DE TRABAJO – ASEGURAMIENTO DE LADA ENLACES (QUEJAS)

ACCIONES INMEDIATAS	ACCIONES QUE DEPENDEN DE NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA
•NO CONTESTAR A LAS MESAS DE AYUDA **•SOLO INTERACTUAR CON PERSONAL SINDICALIZADO** **•ASISTIR AL SITE DEL CLIENTE** **•REALIZAR CHECK LIST, PARA EL CORRECTO DIAGNOSTICO DE LA FALLA (CX-TX)** **•USO ADECUADO DE BITACORAS, EN EL SISTEMA SISA, SM DE PRUEBA.** **•ACTUALIZAR LA HERRAMIENTA DE DIRECTORIO INSTITUCIONAL (PARA LA CORRECTA ATENCION DEL INCIDENTE)** **•QUE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL ING. DE CAMPO DE RED UNO LAS REALICE PERSONAL DE LA ESPECIALIDAD CX-TX**	• TOMAR LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS MESAS DE AYUDA, CON PERSONAL DEL COU, INCREMENTAR NUESTRA PARTICIPACION EN LA GESTION, CONFIGURACION LOGICA DE LOS EQUIPOS UNINET •RECUPERAR LA MATERIA DE TRABAJO PARA LOS CENTROS DE ATENCION (CAO, CASE) QUE ACTUALMENTE REALIZAN LAS MESAS DE AYUDA •INVOLUCRARNOS EN EL PORTAL DE ATENCION TELMEX •SE NOS PROPORCIONE EL DIRECTORIO ACTUALIZADO DE CLIENTES, Y ESTRUCTURA SINDICAL PARA ASEGURAMIENTO DEL INCIDENTE •LIQUIDAR LOS INCIDENTES CON PERSONAL SINDICALIZADO EN SITIO •SE LIBERE EL USO DEL CHAT, CORREO QUE ENVIAN LOS CLIENTES (SAC) •INCLUSION EN LA ATENCION A CLIENTES VIA CUALQUIER MEDIOS ELECTRONICOS QUE IMPLEMENTE LA EMPRESA (SAC) •CAPACITACION ADECUADA ACORDE A LAS TECNOLOGIAS Y NECESIDADES PARA PODER DAR SOPORTE (CX-TX), DIMENSIONAMIENTO DE VACANTES •TURNO DE 24 X 7, CASE FORANEOS SAC. (VACANTES BILINGUES) •QUE LAS MESAS DE AYUDA SEAN ATENDIDAS POR PERSONAL SINDICALIZADO DE CX-TX, SAC

COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



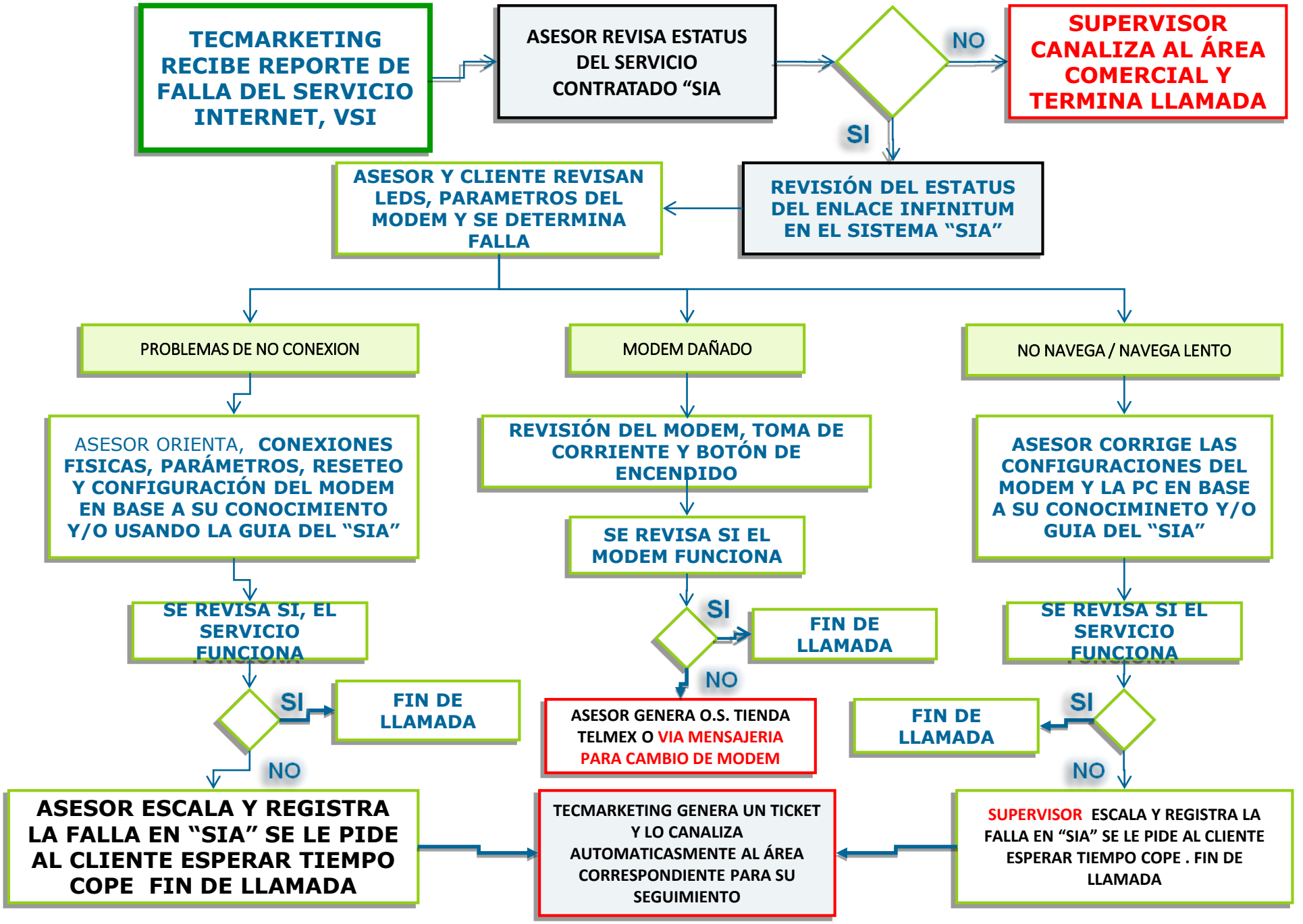
COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	TELMEX.COM	ENTREGAS DE PRODUCTOS	FACTURACIÓN Y CONTRALORÍAS COMERCIAL Y ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVO	SEGUIMIENTO SAC, COMERCIAL Y TECMARKETING
TRÁFICO, COMERCIAL, SAC, PLANTA EXTERIOR Y TECMARKETING FIELDERS, FILIALES Y TERCEROS, CLARO SHOP DISH ON	RESUMEN DE ESTADOS DE VENTAS NO ENTREGADOS CLARO SHOP	TIENDA, INMEDIATO Y DIFERIDO ENTREGAS A DOMICILIO MENSAJERÍAS DE TERCEROS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS PERSONAL DE CONFIANZA INTERVIENE	SEGUIMIENTO POST-VENTA

COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

ACCIONES INMEDIATAS	ACCIONES QUE DEPENDEN DE NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA
•TODA LA ESTRUCTURA SINDICAL, DEBERA DIRECCIONAR A LOS CLIENTES A LAS TIENDAS TELMEX PARA LA ADQUIRIR PRODUCTOS •RETIRAR PROMOTORES EXTERNOS, DE MANERA PAULATINA •REALIZAR CAMBACEOS EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE, EN LAS ZONAS DE LAS TIENDAS •HACER ENTREGA DE PRODUCTOS A LOS CLIENTES, EN LAS TIENDAS DONDE EXISTAN LAS CONDICIONES •PLANTA EXTERIOR ENTREGUE LA REVISTA ASOMATE EN LAS VISITAS A LOS CLIENTES •SE REALICE LA LABOR DE VENTA BAJO EL ESQUEMA TODOS SOMOS PROMOTORES •NO PROMOCIONAR LA OFERTA IDEAL QUE INVITE AL CLIENTE A CONTRATAR SERVICIOS QUE NO SEAN DE TELMEX (EJEMPLO INTERNET INALAMBRICO, DONDE HAY FACILIDADES) •QUE SOLO SE COMERCIALICE MODEM INALAMBRICO, EN ZONAS 8000, DEMANDA INSATISFECHA, CON INTENCION DE BAJA (REPORTAR DESVIACIONES)	•SOLICITAR A LA EMPRESA NO SE ANUNCIE CLARO SHOP EN NUESTRAS PLATAFORMAS Y TIENDAS •SOLICITAR QUE LOS PRECIOS OFERTADOS EN TELMEX.COM, TIENDA, SEAN LOS MISMOS •REALIZAR ACTAS DE INVASION POR LA INTERVENCION DE PERSONAL DE CONFIANZA •SE NOS DE A CONOCER EL FLUJO DE VENTAS EN TELMEX.COM •INSISTIR EN LA NECESIDAD DE SEGUIR CONTANDO CON PRODUCTOS EN TIENDA DE ULTIMA GENERACION •NEGOCIAR LA VENTAS FINANCIADAS PARA LOS CEICOS •EXIGIR INVENTARIO DISPONIBLE EN TELMEX.COM, PARA VENTA EN TIENDA O CEICO •EXIGIR A LA EMPRESA QUE RETIRE EL LINK DE CLARO SHOP, O BIEN ATENDER CLARO SHOP •QUE COMERCIAL Y CEICO PROMUEVA Y VENDA ASISTENCIA AL HOGAR EN PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD, Y SE CANALICE SU ATENCION A PERSONAL SINDICALIZADO (HOME-NETWORKING) •INCLUSION EN LA ATENCION A CLIENTES VIA CUALQUIER MEDIOS ELECTRONICOS QUE IMPLEMENTE LA EMPRESA PARA LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (SAC-COMERCIAL) •REVISAR LA CONFIGURACION DEL IVR E INFLUIR EN EL DISEÑO COMO SE DE A CONOCER A LOS CLIENTES Y CUALQUIER MODIFICACION SEA COMUNICADA PREVIAMENTE •DIMENSIONAR LAS VACANTES REQUERIDAS Y ACORDAR LA CAPACITACION ADECUADA Y NECESARIA •SE NOS PROPORCIONE LAS HERRAMIENTAS, USUARIOS, PARA COMERCIALIZAR, TODOS LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO INCLUIDOS EN EL PROGRAMA DE PRODUCTIVIDAD •INCLUSION DEL PERSONAL EN LAS NUEVAS TECNOLOGIAS, EJEMPLO IoT

TECMARKETING

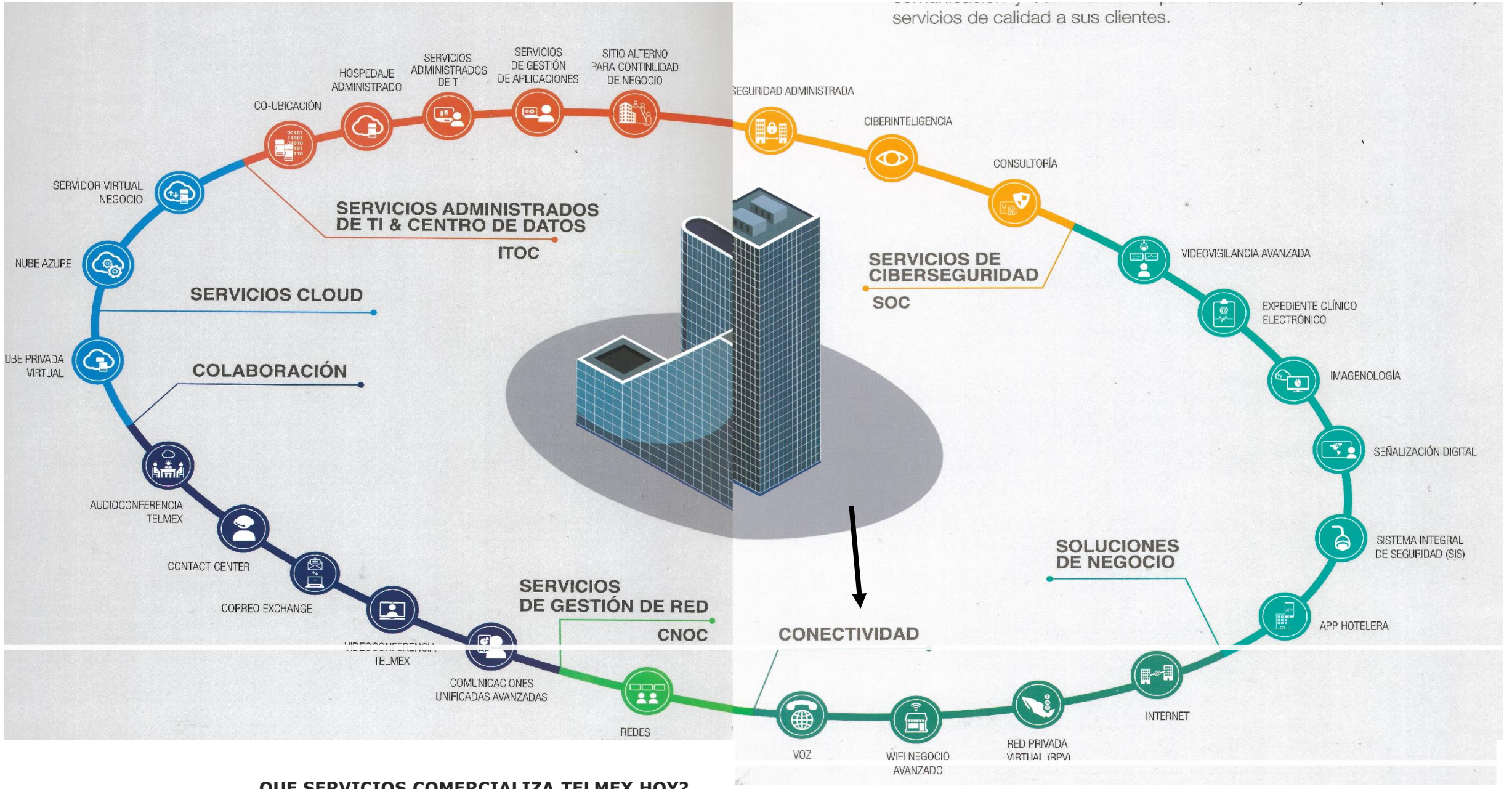


TECMARKETING

RECEPCIÓN DE REPORTE	REVISIÓN DEL SERVICIO Y ESTATUS DEL MODEM	SOLUCIÓN PROBLEMÁTICA VÍA TELEFÓNICA	MENSAJERÍA O TRANSFERENCIA A OTRA ÁREA
TECMARKETING	TECMARKETING	TECMARKETING ASESOR CORRIGE CONEXIONES FÍSICAS Y CONFIGURACIÓN DE MODEM	TECMARKETING SE TRANSFIERE A MENSAJERÍA, SUPERVISOR ESCALA A OTRAS AREAS CXTX O PLANTA SEGÚN SEA EL CASO

Materia de trabajo de futuro

¿Y la de hoy?



QUE SERVICIOS COMERCIALIZA TELMEX HOY?
SEGÚN SUS PROPIAS PUBLICACIONES EN REVISTAS Y REDES

RETOS STRM

- Incrementar la infraestructura en pocos años y participar activamente en ello, con nuestras áreas de ingeniería y construcción
- Evolucionar a los trabajadores acorde a la tecnología, apropiándonos de los sistemas en todas las áreas
- Manejar redes y procesos de nueva generación
- Incrementar el conocimiento evolucionando la capacitación
- Adecuar las especialidades a estas nuevas tecnologías
- Se requiere mucha infraestructura de redes móviles y fijas es por ello que Telmex y el grupo América Móvil serán importantes ya que tenemos **300,000 Km.** de fibra óptica y a través de ella se pueden conectar las redes 5G y múltiples aplicativos, es vital nuestra inclusión en todos los proyectos
- Trabajar en una propuesta integral que contemple nuestra participación , a fin de afrontar los cambios tecnológicos, incluida la necesidad de modificación del titulo de concesión, convergencia, etc.
- Impulsar el cambio en la cultura laboral
- Defender la materia de trabajo ejecutándola
- Debe existir un puntual seguimiento del CEN de las acciones que están integradas en la estrategia
- Correcto funcionamiento de los grupos de análisis
- Orientar la capacitación para dar solución a las problemáticas detectadas y a los nuevos procesos de trabajo
- Iniciar campaña de difusión para detonar la cultura de la denuncia de invasión de materia de trabajo, en cada una de las especialidades

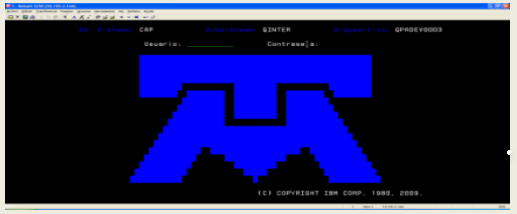
ANEXOS

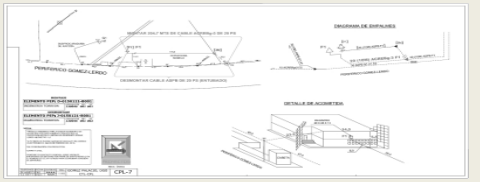
OTRAS ESPECIALIDADES

Proceso de elaboración de un proyecto

Crecimiento
Movimiento
Desmontaje

Sistemas





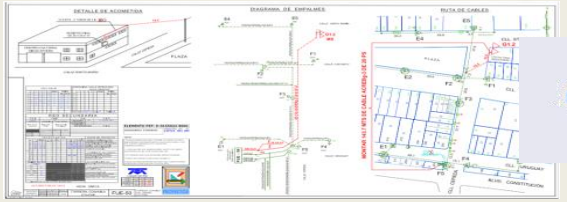
Planos

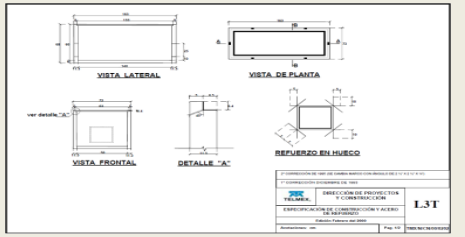
Archivar el plano

Ingeniería
Proyectos
Redes

Medición

Ficha de expedición





Especificaciones

MATERIA DE TRABAJO – NORTE (Ejemplo de participacion en la elaboracion de proyectos IPR)

CIUDAD	ACOMETIDAS	OBRA PÚBLICA	TELMEX VIVIENDA	TBAS	FTTH	RE-HABILITACIÓN	COMPARTICIÓN	RADIO BASES TELCEL
Torreón	100%	100%	Revisión en escritorio	Revisión en escritorio	Revisión en escritorio	Revisión en escritorio	0%	0%
Chihuahua	100%	100%	100%	20%	80%	0%	0%	0%
Durango	100%	100%	50%	10%	10%	0%	0%	80%
Ciudad Juárez	100%	100%	10%	5%	10%	0%	0%	100%

SE DEBE INSISTIR EN REALIZAR TODAS LAS ACTIVIDADES POR PERSONAL SINDICALIZADO, PARA ASEGURAR EL CORRECTO DISEÑO DE LA RED Y DISMINUCION DE COSTOS

Ingeniería Proyectos Redes

Funciones principales

- Proyectos para atender los planes y programas de expansión, mantenimiento, adecuación, modificación, modernización y afectación de la planta externa
- Elaborar dibujos técnicos, arquitectónicos y publicitarios que se requieran en la especialidad

Actividades principales

1. Estudios de demanda.
2. Proyectos de redes principales y secundarias de cobre.
3. Asignación de facilidades a solicitudes especiales.
4. Sistemas de sobre presión y alarmas.
5. Presupuestos, costos y calculo de materiales.

Actividades principales

6. Asesorar al cliente sobre las normas y especificaciones de los proyectos.
7. Medición en campo, investigación y georeferenciación de los elementos de red
8. Registro, actualización, administración y control de la ocupación de la planta externa derivado de los proyectos expedidos y liquidados.
9. Investigación de los datos necesarios para el registro de alta y actualización de la red externa y de los domicilios de los clientes.
10. Archivar, registrar en planos y controles de trabajo toda la información inherente y derivada de los proyectos y dibujos.
11. Integración de documentos, planos y copias para la expedición de proyectos.
12. Records, gráficas, formatos, diagramas y memoria descriptiva de los proyectos

Actividades principales

13. Consolidaciones e integraciones.

14. Proyectos de redes para cualquier medio de transmisión.

15. Proyectos de ampliación y sustitución de la red de cobre y fibra óptica asociada a las terminales de banda ancha (TBA).

16. Cruzamientos y canalización.

17. Tramite ante dependencias y empresas externas para la obtención de facilidades y permisos.(En división metro estos tramites se realizan con el apoyo del departamento de gestoría de Parque Vía)

18. Efectuar pruebas eléctricas y ópticas en los dispositivos de interconexión y puntos terminales.(Lo realiza la Filial y planta externa)

19. Estudios de conjunto y de propuesta a comercial de localización de centros de abonados (concentradores, centrales y puntos terminales).

Actividades principales

20. Analizar la matriz de la red troncal y enrutamientos de redes urbanas y rurales para determinar su expansión.

21. Revisar, elaborar, expedir y controlar los proyectos y dibujos de la planta

22. Estudios económicos y de necesidades futuras.

Conclusiones IPR:

- La materia de trabajo de *Acometidas y Obra Pública* la hacemos los compañeros sindicalizados del departamento de IPR al 100%. Es decir, seguimos todo el proceso de la primer diapositiva, de principio a fin

- En algunas localidades sólo se hace la revisión en escritorio de los otros tipos de proyectos a la filial

- La mayoría de los trabajos de Telmex vivienda, TBAs, FTTH y Radio bases Telcel los hace la filial, en algunas localidades se revisan sus proyectos en escritorio y en otras, se hace el 10% del total de los trabajos

- La materia de trabajo de compartición de infraestructura y rehabilitación de distritos de cobre la hace la filial en su totalidad

ACCIONES: Es necesario retomar las actividades del perfil, dimensionar vacantes requeridas, prolongación de jornada, para poder con las cargas de trabajo y no sea filial quien lo realice

Solicita a **IPR** Proyecto

IPR:

Levantamiento, planifica, desarrolla planos

IPR envía Planos a

Planta Exterior

Planifica el trabajo

Requerimiento de material a **ALMACÉN**

Notifica al COPE

Planta Exterior

Identifica zonas distantes con Problemas de Transmisión

Construye en base plano de red

Dar aviso a explotación para dar de alta la red nueva

Verificador de Planta revisa potencia, en terminales

Migración o contratación de Clientes

Proceso interno Construcción y Movimiento de Red de Fibra Óptica

Construcción y movimiento de la red de fibra óptica ociosa

Acciones inmediatas STRM

Objetivo:

- Apropiarnos de la construcción y movimiento de las redes de fibra óptica.
- Construir redes nuevas de fibra óptica
- Mover redes ociosas
- Captar nuevos clientes

Acciones con la empresa

- Aceptación de la ejecución del proceso, por personal sindicalizado, no anteponiendo la cláusula 9na.
- Negociar con la empresa la reubicación de la red
- Ocupación de la infraestructura, con la visión del STRM

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

PROCESO CONTABLE FINANCIERO

Invasión Materia de Trabajo:
-Personal No Sindicalizado, Terceros
-Finanzas
-Comercial

Finiquitos

Pagos de Antigüedad, Jubilaciones, Bajas.

Aprovisionamiento

Elaboración de Contrato Marco 46, 96, 36 y 88. Elaboración de pedidos 35, 37 y 89. Entradas de Material 50.

Pagos

Clientes Internos: anticipos de salario, seguros de vida, fideicomiso, gastos funerarios, gastos de transición, licencias, parquímetros, viáticos, cuentas de gastos.
Clientes Externos: transferencias, pago a proveedores, terceros y deudos del personal, prodiverso (pago efectivo).

Contraloría - Comercial

Cheques devueltos, Ventas Financiadas, Telefonía Pública, Entrega de Modems- Mensajería, Buró de Crédito y ampliación de Crédito, liberación entrada de material (SISA).

Interacción: FINANZAS, COMERCIAL, PLANTA EXTERIOR, CXTX, IPE, IPR, ALMACEN, TRÁFICO, SAC, TRASNPORTES, ALMACENES, GUARDERÍAS, Y PERSONAL NO SINDICALIZADO, CTBR, LIMSA.

PROCESO ADMINISTRATIVO

Invasión Materia de Trabajo:
-Personal No Sindicalizado, Terceros.
-Becarios, servicio social.
-Almacén.

Áreas Operativas

Recursos Humanos

Técnico-Administrativo

Captura de Incidencias: RIS, SIATEL, PRODUCTIVIDAD, SISVAL, SICOR, FRIDA, Registro de Movimientos del Personal, Accidentes de Trabajo, elaboración de vales para materiales, equipos, herramientas, gasolina, ropa y calzado, inventarios vehículos, almacenes, herramientas, control y resguardo de la documentación de la empresa (archivo general), enlace jurídico con instituciones de gobierno (SSP, PROFECO, PGJ, JUZGADOS, IMSS, etc.

Pagos productividad, elaboración de reportes, administración documentos, contratación de personal, elaboración de credenciales, altas y bajas IMSS, FONACOT, INFONAVIT, supervivencia de vida, gastos médicos mayores, cuota de empleado, cartas de ingreso, cartas obrero-patronal, actualización de cédulas 192, 123, 159, contratación de personal, archivo de personal, riesgo y accidentes de trabajo, elaboración de contratos sindicalizado y confianza, trámite PPV y orgullo, convenios, control y seguimiento de capacitación, minutas de higiene y seguridad, digitalización de documentos.

Control y soporte de repotes de COBOS, SISA, en portal CNC4, proceso de Triple apperson para dar respuesta oportuna por retraso en dilación de COBOS abiertos hasta el nivel más alto de escalación de toda la GOA y a nivel metro. Control en FRIDA de alarmas y siniestros. Control de órdenes de trabajo de Lada enlaces, RDA, cierre, conciliación y pagos.

Interacción: FINANZAS, COMERCIAL, PLANTA EXTERIOR, CXTX, IPE, IPR, ALMACEN, TRÁFICO, SAC, TRASNPORTES, ALMACENES, GUARDERÍAS, Y PERSONAL NO SINDICALIZADO, CTBR, LIMSA.

Proceso Secretarial

Invasión Materia de Trabajo:
- Personal No Sindicalizado
- Terceros.
- Becarios, servicio social.

Soporte Administrativo

Atención medios de comunicación (radio, prensa, TV, internet). Relaciones públicas, empresas, gobierno y sociedad civil. Atención de personal interno y externo, recepción diferentes áreas de la empresa, control de salas de juntas, control de videoconferencias, atención telefónica y sistemas digitales, control a gerencias de la empresa, control deuda, seguros y traslados de valores.

Jefaturas de Centro GOA y GUIA

Control y seguimiento de quejas escaladas, manejo de PISAPLEX, Soporte con terceros de quejas. Reportes global de TE de Centros Operativos. Control de información de CATS.

Interacción: FINANZAS, COMERCIAL, PLANTA EXTERIOR, CXTX, IPE, IPR, ALMACEN, TRÁFICO, SAC, TRASNPORTES, ALMACENES, GUARDERÍAS, Y PERSONAL NO SINDICALIZADO, CTBR, LIMSA.

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS METRO

PROBLEMÁTICA DETECTADA	AREAS	ACCIONES INMEDIATAS	ACCIONES QUE DEPENDEN NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA
INVASION MATERIA DE TRABAJO PERSONAL NO SINDICALIZADO	IMSS, FINIQUITOS, GERENCIA DE NOMINA	PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO, ADMINISTRACION DE VACACIONEROS POR PARTE DEL STRM	CUBRIMIENTO DE VACANTES
INVASION MATERIA TRABAJO PERSONAL NO SINDICALIZADO	AREAS APROVISIONAMIENTO	FALTA PERSONAL SINDICALIZADO, NO SE PODRIAN HACER ACCIONES INMEDIATAS	CUBRIMIENTO DE VACANTES

49

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

PROBLEMÁTICA DETECTADA	AREAS	ACCIONES INMEDIATAS	ACCIONES QUE DEPENDEN NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA
INVASION DE MATERIA DE TRABAJO POR SECRETARIAS DE CONFIANZA	GERENCIA LEGAL	CUBRIR CON PERSONAL VACACIONERO TEMPORALMENTE	CUBRIMIENTO DE VACANTES
INVASION DE MATERIA DE TRABAJO POR SECRETARIAS DE CONFIANZA	GERENCIA DE JURÍDICO	RETIRAR A LAS SECRETARIAS DE CONFIANZA, REASIGNAR ACTIVIDADES A PERSONAL SINDICALIZADO, PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO	CUBRIMIENTO VACANTES

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

PROBLEMÁTICA DETECTADA	AREAS	ACCIONES INMEDIATAS	ACCIONES QUE DEPENDEN NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA
INVASION DE MATERIA DE TRABAJO	GERENCIA DE ADEUDO	RETIRAR AL PERSONAL NO SINDICALIZADO, FILIALES, TERCEROS, REASIGNAR ACTIVIDADES A PERSONAL SINDICALIZADO	SOLICITAR A LA EMPRESA DEVOLUCION DE MATERIA DE TRABAJO
INVASIÓN DE MATERIA DE TRABAJO POR ESPECIALIDAD DE FINANZAS	ADMINISTRATIVO DE FINANZAS, SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE OFICINA Y CONTRALORÍA (VERÓNICA)	LLEVAR A CABO REUNIÓN ENTRE AMBAS ESPECIALIDADES, PARA LLEGAR A ACUERDOS Y DEFINIR FRONTERAS DE PROCESOS EN BASE A ANTECEDENTES HISTÓRICOS	INFORMAR A LA EMPRESA DE LOS ACUERDOS PONER EN PRÁCTICA

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

PROBLEMÁTICA DETECTADA	AREAS	ACCIONES INMEDIATAS	ACCIONES QUE DEPENDEN NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA
INVASION MAT TRABAJO PERSONAL NO SINDICALIZADO	GERENCIA SEGURIDAD HIGIENE	CUBRIR CON PERSONAL VACACIONERO TEMPORALMENTE	CUBRIMIENTO VACANTES
INVASIÓN DE MATERIA DE TRABAJO POR ESPECIALIDAD DE ALMACENES Y PERSONAL NO SINDICALIZADO	ARCHIVO GENERAL	PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO	AUTORIZACIÓN DE TIEMPO EXTRAORDINARIO

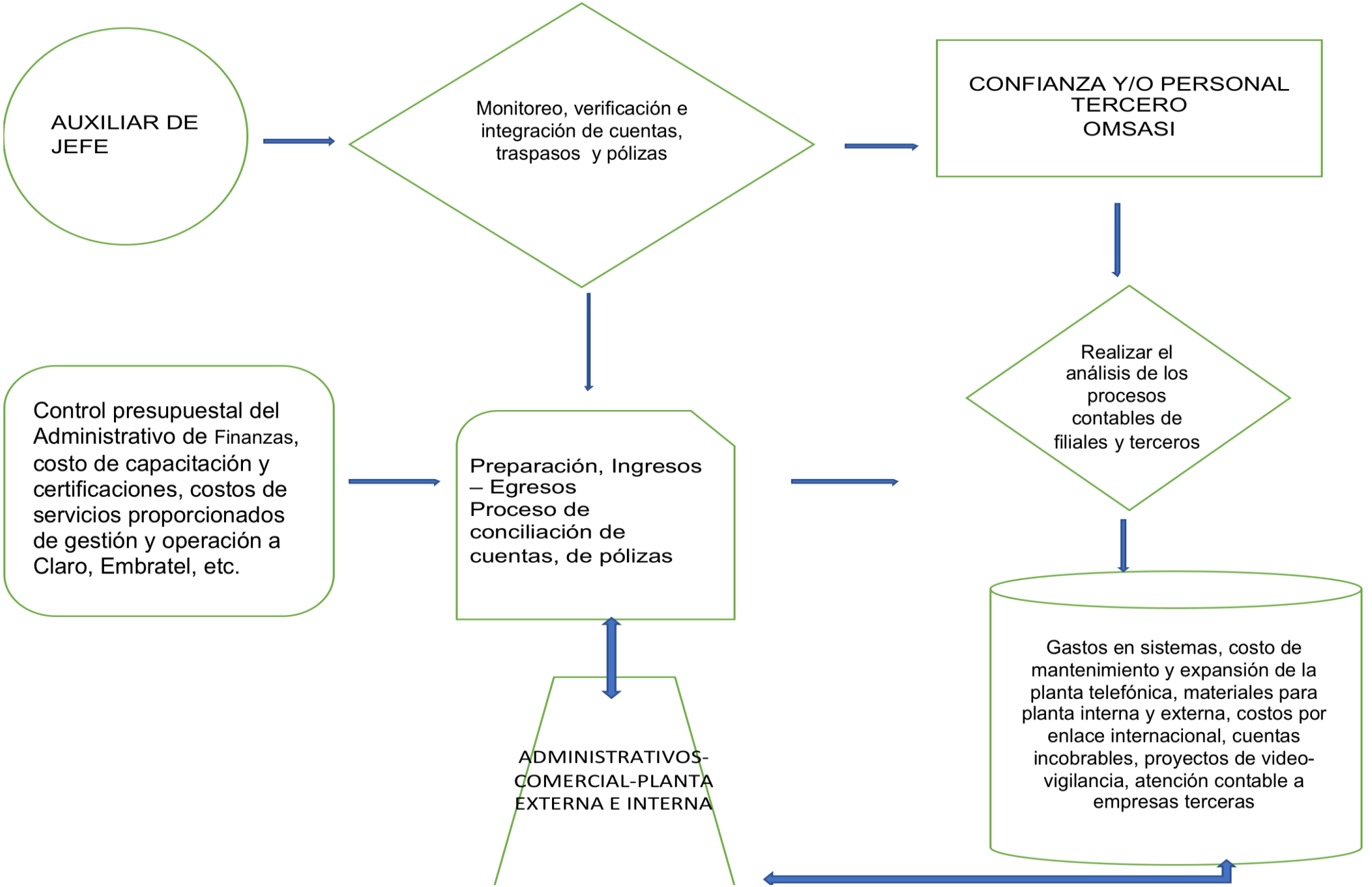
52

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

PROBLEMÁTICA DETECTADA	AREAS	ACCIONES INMEDIATAS	ACCIONES QUE DEPENDEN NEGOCIACIÓN CON LA EMPRESA
FALTA DE PERSONAL	AUTOMOTRIZ, ALMACENES, JEFATURAS Y ADMINISTRATIVOS EN LOS COPES, CM'S, GOAS Y GIAS, MERCADO EMPRESARIAL, AREAS DE SISTEMAS, CENTRO DE REPARACIONES	PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO, ADMINISTRACION DE VACACIONEROS POR PARTE DEL STRM	CUBRIMIENTO DE VACANTES
FALTA DE VACACIONEROS	TODAS DONDE SE ENCUENTRE LA ESPECIALIDAD	EMPRESA NO HA DADO RESPUESTA A LA PETICION DEL STRM (SE CONTINUA CON LA NEGOCIACIÓN)	CUBRIMIENTO VACANTES

53

INVASION DE PROCESOS DE TRABAJO EN FINANZAS



IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES Y ACCIONES A DESARROLAR PARA RECUPERAR MATERIA DE TRABAJO EN FINANZAS

RETOMAR LA FUNCIÓN DE AUXILIAR DE JEFE, DEBIDO A QUE HAY PERSONAL DE CONFIANZA Y TERCEROS REALIZANDO LABORES OPERATIVAS	➢FACTUACIÓN: CUENTA MAESTRA ➢NOMINA: FISCAL ➢CONTABILIDAD: INGRESOS Y EGRESOS, PLANTA Y COSTOS, INVENTARIOS. ➢LIQUIDACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES. ➢TESORERIA.	MAPEO DE PROCESOS PARA UBICAR LAS FRONTERAS ENTRE EL PERSONAL SINDICALIZADO Y DE CONFIANZA	ELABORACIÓN DE PROGRAMAS DE TRABAJO REDISTRIBUCIÓN DE MATERIA DE TRABAJO EN LAS AREAS YA QUE EXISTEN COMPAÑEROS HASTA CON UN 40% DE CARGA DE TRABAJO EN JORNADA NORMAL
DESARROLLAR LAS FUNCIONES CONTABLES Y FINANCIERAS EN EL CONTROL PRESUPUESTAL DEL ADMINISTRATIVO DE FINANZAS, TELMEX INTERNACIONAL Y UNINET, YA QUE EXISTE PERSONAL DE CONFIANZA Y/O TERCEROS QUE REALIZAN LA LABOR.	REALIZAR DE FORMA INTEGRAL LOS PROCESOS CONTABLES Y FINANCIEROS DE LAS EMPRESAS TERCERAS Y FILIALES VINCULADAS AL ACTIVIDADES Y FUNCIONES QUE SE DESARROLLAN EN TELMEX	MAPEO DE PROCESOS AL PERSONAL DE CONFIANZA Y ANALISIS INTER DISCIPLINARIO CON ESPECIALIDADES DE COMERCIAL, ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS, PLANTA EXTERNA E INTERNA PARA EVITAR REPROCESOS	CAPACITACIÓN ACTUALIZADA DADOS LOS CAMBIOS CONTABLES, DE SISTEMAS Y TECNOLÓGICOS. CONCIENTIZACIÓN EN LOS COMPAÑEROS A QUE ASUMAN SU COMPROMISO DE RECUPERACIÓN DE LA MATERIA DE TRABAJO.

LINK

PARA SEGUIMIENTO DE

LAS ACCIONES DE MATERIA DE TRABAJO,

DADAS A CONOCER EN LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES

DEL 9 DE MARZO 2019.

CLICK AQUÍ PARA ACCEDER

(o copia esta dirección en tu navegador: https://strm.link/prod0903)