

Juarez

MINUTA	
Fecha:	9 de julio 2018.
Horario:	17:00 horas
Lugar:	Sullivan 199, Piso 8
Asunto:	Plan de contingencia

PARTICIPANTES	
EMPRESA	STRM
Pilar Marmolejo Ibarra	Martha Heredia Figueroa
Carlos Tueme Pedraza	Rafael Morfin Aguilar
Oscar L. Aguilar Ramirez	Rafael Marino Roché
Nicolás Bernadac Lozano	Pedro Elguera Rodríguez
Miguel Macías Viveros	Joel Álvarez Hernández
Minerva Martínez Balcázar	José Antonio Gómez Duran
Rolando F. Castillo Ordaz	Marco A. Ceja Perez
Miguel A. Ortega Alvarado	Carlos Daniel Guerrero
Marco A. Rivera Jasso	Jesús García Arreguin
	Cornelio Sánchez Pérez
	Manuel Magallanes Madrigal
	Raúl Hernández Crisóstomo
	Miguel Ulloa Román
	Miguel Plancarte Hernández
	Julio Pérez Rosales

ACUERDOS

1. Realizar un levantamiento de equipos de medición y vehículos por trabajador / COPE, para lo cual se elaborará un formato conjunto, mismo que deberá ser validado y firmado por el personal de confianza del COPE y la representación sindical entre el 12 y 21 de julio, con el objetivo de cubrir las necesidades detectadas de acuerdo con las normas y políticas establecidas. Para los equipos de medición, una vez que se tenga el levantamiento su entrega en un máximo de seis semanas.
2. La Empresa garantizará el cubrimiento de materiales y herramientas conforme a lo informado al CEN y levantamiento en cada COPE, manteniendo un stock permanente de un mínimo de 3 meses de inventario a partir del 1 de agosto en almacén entre los distribuidores y auxiliares, para aplicar los procesos establecidos.
3. Presentar avances del uso y estatus de las acciones de mejora para la estabilidad de las herramientas y procesos que involucran al técnico del COPE: Atención del CSM, API, Dique y Portal Plex. Se llevará a cabo el 5 de julio a las 17:00 horas. Independientemente de lo anterior, se reforzarán los acompañamientos a los técnicos que reiteradamente manifiestan fallas en los sistemas.
4. En cada COPE se dará la atención a los trabajos prioritarios de mantenimiento por daño eléctrico, neumático, etc., atendiendo de inicio el número uno. Posteriormente mediante un programa los siguientes, identificando aquellos que presenten afectación y/o daño potencial; dichos trabajos serán evaluados en un plazo de 48 horas. Todos aquellos trabajos que por su naturaleza y calidad requieran concluirse en prolongación de jornada y/o en días de descanso se autorizara el tiempo extra necesario para su atención, así como la dotación de los insumos.
5. Reforzar el criterio de asignación por volumen y distrito para una mayor atención de quejas, respetando los procesos de trabajo establecidos, la validación del servicio y la prioridad de clientes Empresariales, PYMEs, quejas escaladas, etc. La primera queja será la prioritaria por lo que se deberá asegurar su atención, el resto del programa de trabajo será en base a las características y cargas de trabajo del COPE durante el periodo de contingencia. Fuera de éste se deberá de atender de acuerdo con la prioridad de la normatividad establecida.

Rafael Morfin

Juarez
[Handwritten signatures]

[Handwritten signatures]

J. M. G. 2

6. Durante este plan de contingencia se continuará con el bono semanal de \$500.00 pesos M.N. por 10 o más quejas a destajo en la semana.

Se autoriza de manera especial un bono de \$500.00 pesos M.N. adicionales a los técnicos que logren el bono semanal, siempre y cuando el COPE tenga una participación acumulada en destajo mínima en la semana del 20% del personal de Planta Exterior en el Centro de Trabajo en la atención de quejas y/o Ordenes de Servicio (sin considerar al personal asignado al CAP).

Para garantizar la atención oportuna en el CAP y CCR, con base a las necesidades se asignarán mayor número de turnos en tiempo extra durante el periodo de contingencia del área

7. A fin de elevar la productividad promedio en la jornada de trabajo, se dará un mayor valor de % productivo individual a partir de la 5ª queja que se realice dentro de la jornada de trabajo, valor que se definirá en la primera quincena de julio.
8. Redistribuir las ponderaciones de los indicadores desde enero de 2018 y por el resto del año, quedando como sigue:
 - a. % Calidad y continuidad de teléfonos públicos, pasa de 12 a 0 quedando de manera estadística para su atención, principalmente en aquellos aparatos de alto ingreso, aeropuertos, terminales de autobuses, reclusorios, etc.
 - b. Promociones efectivas de todos somos promotores, pasa de 4 a 10
 - c. % de Ordenes de Servicio liquidadas y pendientes, pasa de 14 a 17
 - d. % de Instalaciones y reparaciones de líneas y circuitos privados, pasa de 15 a 18

El ajuste correspondiente a los meses vencidos se verá reflejado en el mes de Julio

9. Impulsar el cubrimiento del 100% del tiempo extra solicitado. Realizar movilidad en los COPES con bajas cargas de trabajo apoyando a otros COPES durante la semana en jornada normal y el fin de semana la empresa repondrá los turnos en tiempo extra para atención de quejas en el COPE de origen, este esquema considera copes de diferentes localidades, en los que se aplicaran los pagos que correspondan.
10. Se reforzara la información conjuntamente de Pisaplex 10, Pic Móvil y citas Telmex con el objetivo de homologar el proceso a nivel nacional, para lo cual se definirá un programa de difusión

Vacantes

- ✓ Identificar AEVA's pendientes ya asignadas para agilizar su cubrimiento.
- ✓ Identificar necesidades adicionales para la distribución de AEVA's pendientes de asignar.

11. Realizar un balance semanal para validar el avance y en su caso corregir desviaciones
12. Realizar una difusión conjunta de los acuerdos a todos los niveles.
13. Con el fin de disminuir los tiempos de atención, la Empresa presentará en cuatro semanas máximo, una funcionalidad automática para que el técnico realice la prueba del WEB MASIVO directamente en su dispositivo (netbook / phablet) y con ello evitar la llamada al CAP.

14. Instalaciones

La Empresa presenta los siguientes ajustes en la modalidad de pago por unidad de obra fuera de jornada normal:

- ✓ Instalaciones de cobre: \$244.50 a partir de la primera
- ✓ Instalaciones y migraciones FTTH: \$271.50 independientemente si son aéreas o subterráneas

Copell...

[Vertical signatures and initials on the right margin]

[Horizontal signatures and initials at the bottom of the page]

Durante este plan de contingencia, se implementará un bono semanal para los técnicos que realicen 10 o más instalaciones a destajo en la semana de \$611.25 pesos M.N. para instalaciones de cobre y de \$678.75 pesos para instalaciones o migraciones de FTTH.



A collection of approximately 18 handwritten signatures in blue and black ink, arranged in a loose grid pattern below the text box. The signatures vary in style, with some being highly stylized and others more legible. Some signatures appear to be crossed out or have additional marks over them.