XLV CONVENCIÓN

CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD.

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Les damos la más cordial bienvenida a esta XLV Convención Nacional Democrática de los Telefonistas, este espacio es el máximo órgano de gobierno del Sindicato y como cada año rendimos un informe de las actividades que desarrollamos los integrantes de la **Comisión de Modernización, Calidad, Productividad y competitividad**, enfocados en elevar la calidad de servicio ya que esta es una de las tareas principales en donde convergen esfuerzos de las diferentes secretarias e integrantes, uno de los objetivos primordiales es buscar mejorar los estándares de atención al cliente con calidad e incrementar y mejorar la participación de mercado, la cual se ha visto afectada en los últimos años derivado de la falta de inversión en el grado que se requiere, sumado a una regulación desproporcionada por parte del IFT, para ello es importante que la empresa retome los niveles de crecimiento y expansión ya que en los estudios que hemos realizado una de las principales molestias de los clientes radica en la reincidencia de quejas, por problemáticas de red, otro tanto por planta interna como son daños masivos, vandalismos o saturación en la navegación, entre otros factores, por lo que permanentemente buscamos se corrija dichos problemas de raíz , para ello hemos establecido mesas de trabajo constantes que permitan identificar los puntos de oportunidad, los cuales se han identificado, dentro del análisis la empresa argumenta una problemática es sus ingresos lo que limita la inversión y el desarrollo, por lo que hemos insistido en que se debe cumplir con los compromisos, inversión, insumos, herramientas y materiales, capacitación, para así poder llegar a los estándares de calidad necesarios y poder retener al cliente el cual cada vez exige una mejor atención de sus servicios.

El mantenimiento de la red ha sido un factor importante ya que por la falta de personal se ha dejado de realizar de manera oportuna, adicional a la mano de obra de las empresas terceras que instalan órdenes de servicio de mala calidad lo que impacta directamente en un deterioro de la red y generación de quejas en potencia, de ahí la importancia de una adecuada supervisión y de paulatinamente recuperar actividades como la ejecución de Os.

La falta de insumos, materiales y herramientas son un factor determinante para poder realizar las actividades que día a día son necesarios, los equipos de medición, perdidos y robados se ha exigido a la administración la reposición inmediata para poder realizar las pruebas necesarias y asegurar un buen servicio, en ese sentido nos encontramos realizando el inventario a nivel nacional con la finalidad de encontrar una respuesta al tema, consideramos que en breve se deberán de estar dotando los equipos dañados y faltantes, por ello se signo una minuta de compromisos específicos de abasto con un stock de 3 meses, el cual se encuentra en etapa de conclusión, esto se logro gracias a las acciones que el STRM a nivel nacional realizo para generar las condiciones de negociación que dieron como resultado el cambio de actitud de la empresa, se tienen reuniones de balance semanales con los compañeros de almacenes para evaluar el grado de cumplimiento.

Por otro lado, como ustedes saben, la pandemia de COVID-19 y el confinamiento, nos ha obligado a buscar otras opciones de comunicación que impactan en lo social, laboral y educativo, esta situación ha generado mayor exigencia de los clientes para mejorar la calidad de servicio, la conectividad en el hogar, la atención inmediata de sus reportes, entre otras, también se ha generado además la necesidad de contar con mayores velocidades de internet, para cubrir sus requerimientos, en este escenario el tema de calidad de servicio cobra especial relevancia, en el proyecto que viene impulsando nuestro **Secretario General Co. Francisco Hernández Juárez**, como uno de los ejes de la agenda del STRM, entablando mesas de trabajo de alto nivel para que se cumplan los compromisos establecidos entre ambas partes, adecuarnos al entorno que estamos superando, un efecto de lo anterior a dado como resultado que se han provocado desviaciones en los indicadores de calidad, lo que ha provocado impactos en los resultados del programa, esta situación nos obliga a redoblar esfuerzos y concretar proyectos que actualmente se están trabajado con la empresa para ofrecer mejor servicio a los clientes y mantener su preferencia, en la mesa se han negociado ajustes importantes por la cantidad de $ **59,235,940.33** para contrarrestar estos efectos para las distintas especialidades lo anterior de los meses de marzo a junio, y se continuara en tanto no se supere esta etapa de contingencia sanitaria.

Como Grupo de Calidad de servicio, hemos establecido reuniones interdisciplinarias buscando involucrar a todas las especialidades en procesos de trabajo integrales, ya que estos son cada vez más sistematizados, con el objetivo de asegurar nuestra participación en los mismos, apropiándose de la materia de trabajo y la operación de los sistemas en beneficio de la organización, buscando una mejora constante de los indicadores de productividad.

Aunado a todo lo anterior se tienen importantes retos, el establecer una negociación referente al tema del pasivo laboral, sin afectación a nuestros derechos adquiridos, el resolver los temas que están pendientes en la mesa intersecretarial como es la convergencia y la libertad tarifaria, en donde se estableció darles atención en un lapso de 45 días que iniciaron a partir de este 10 de septiembre, en ese sentido las comisiones que conforman Modernización seremos promotores y participaremos en todo lo que se requiera desde nuestro ámbito de acción para encontrar una solución de raíz a los temas tan importantes de la agenda sindical, en donde será vital la participación y respaldo de toda la base Telefonista ya que "nuestro futuro se juega en el puesto de trabajo".

CALIDAD DEL SERVICIO

Dentro del proyecto sindical uno de los ejes rectores es la calidad de servicio, en este programa participamos todas las áreas de la empresa y Sindicato, ya que está enfocado directamente a brindar una mejor atención a nuestros clientes, situación que nos ha permitido mantener niveles adecuados de atención aun ante el entorno adverso que nos ha dejado la pandemia, actualmente se encuentran en proceso varios proyectos encaminados a recuperar y retener el mayor número de clientes, e impulsar toda la gama de productos y servicios que proporcionamos.

Como se comentó este año ha sido complicado en el tema de ingreso de quejas, principalmente por la el numero de compañeros que se encuentran en resguardo alrededor del 30%, una alta demanda de los servicios aunado a las limitantes en los programas de inversión y mantenimiento, que si bien se han concretado no han sido suficientes, como el no dotar los insumos, materiales y herramientas, en tiempo y forma, y en niveles suficientes para elaborar nuestras actividades diarias, ***para revertir esta situación se elaboró en conjunto con la empresa un plan emergente considerando entre otros los siguientes temas***:

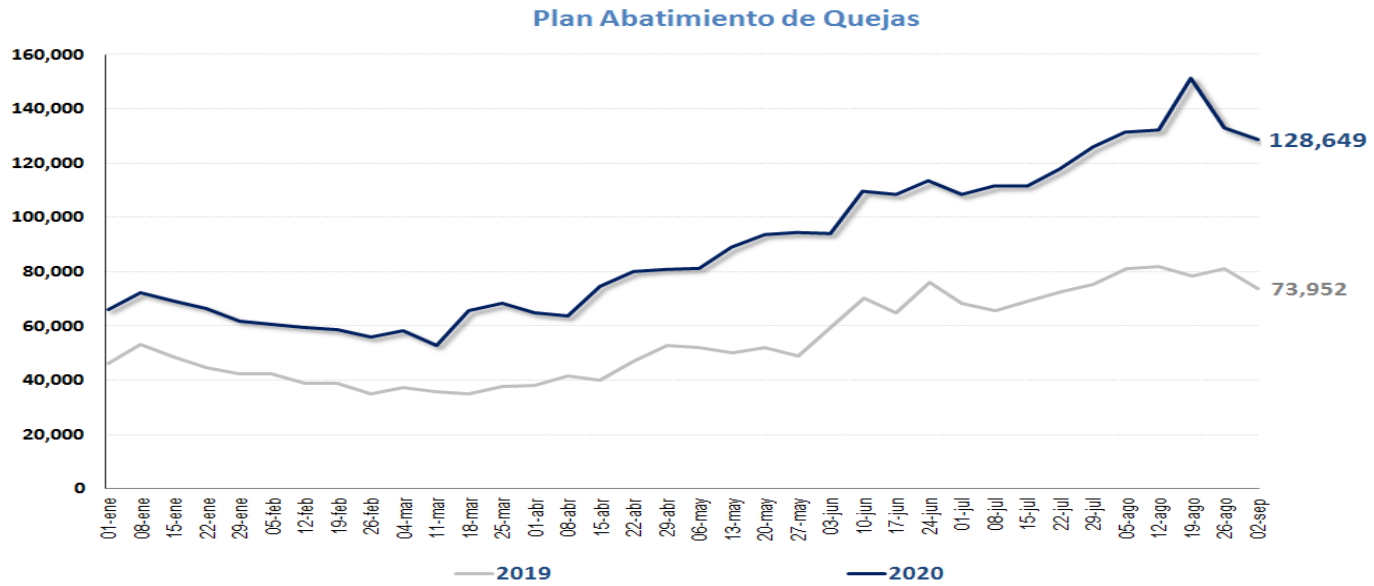
- ✓ Identificar y priorizar trabajos de mantenimiento para su registro en SISCOPE y establecer un programa de atención para la atención de estos.
- ✓ Presentación y seguimiento al programa Broad Band 2020 y rehabilitación de red secundaria en distritos con tecnología TBA`s.
- ✓ Realizar migraciones a FTTH y VSI para ocupar infraestructura disponible y recuperar materia de trabajo.
- ✓ Atención de etapa PVE por TEPES administrativos.
- ✓ Por nuestra parte establecimos el compromiso de cubrir los turnos de tiempo extra solicitado e incrementar la participación en destajo.

Adicionalmente se identificaron 30 copes críticos con un volumen importante de quejas pendientes y ordenes de servicio, los cuales agrupan casi el 40% del total de quejas y ordenes de servicio, con ellos estamos realizando videoconferencias con la subdirecciones para establecer acciones adicionales, considerando las condiciones de cada cope y con ello establecer un agenda que permita darle seguimiento con los coordinadores responsables y Secretarios Generales.

Por otra parte, estamos realizando un levantamiento a nivel nacional de equipos de medición, dispositivos móviles y kits de FTTH, con el objetivo de identificar las necesidades específicas de cada centro operativo, en cuanto a surtimiento de equipos adicionales para compañeros de reciente ingreso y reposición de equipos por robo.

En lo que respecta al sistema Pisaplex para copes, se trabaja en dotar a los Tepes la opción de visualizar el estatus PM (planta mantenimiento) y poder dar seguimiento puntual a las órdenes de servicio objetadas por red, con el propósito de atender las necesidades de, daños en red, red saturada y problemas de canalización para poder concretar la instalación y facturación de líneas nuevas, es importante asegurar que las quejas atendidas durante la jornada sean verificadas por los Tepes en la etapa PVE, para evitar reincidencia principalmente en servicios FTTH y verificar las ordenes de servicio ejecutadas por filiales para evitar estar arreglando las quejas generadas por ellos, en cuanto a los sistemas se ha notado una mejora aunque seguimos insistiendo en una estabilidad óptima que nos permita operar sin interrupciones o caídas de sistema, para este propósito se realizan mejoras al servidor AS400 en donde se gestiona la operación de sistemas como Pisa Verde y sus software derivados, Applex, Pisaplex, etc. Adicionalmente se trabaja en un sistema alterno (off line) que nos permita seguir operando en casos de caída del sistema, con el objetivo principal de facilitar el trabajo de los compañeros en la operación y con ello contribuir a la atención de las cargas de trabajo, presentamos a continuación.

PLAN DE ABATIMIENTO DE QUEJAS



En la gráfica anterior se muestra el comportamiento histórico de quejas realizando un comparativo de los años 2019 vs 2020, como resultado, a la fecha de la muestra tenemos un 74% más quejas que el mismo período del año anterior, lo que se atribuye directamente a los efectos ocasionados por la pandemia y el importante número de compañeros que se encuentran en resguardo desde el mes de marzo, sumado a la necesidad de continuar modernizando la plataforma tecnológica y disminuir la reincidencia, además de incrementar ancho de banda, retos que habremos de enfrentar en el plan de banda ancha 2020-2021.

	% Contrib	QP 0-1	QP 2-3	QP 4-5	QP 6-10	QP M10	Total Pend
PTA EXTERIOR	97.00%	25,652	15,329	26,227	31,615	19,007	117,830
CTRO DE MTTO	0.00%	56	36	165	150	134	541
CSM	1.00%	926	148	199	154	88	1,515
CNS	0.00%	0	0	0	0	0	0
EXP PTA INT	0.00%	3	6	33	54	103	199
TECMARKETING	1.00%	1,309	20	6	0	1	1,336
CCR	0.00%	0	5	19	19	18	61
CAO	0.00%	0	0	0	0	0	0
SISTEMAS	0.00%	248	17	55	47	27	394
		28,194	15,561	26,704	32,039	19,378	121,876

RNUM
2 Dias Backlog: 52,808
2.5 Dias Backlog: 66,010

PENDIENTES

Semana	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
Sep 7 -Sep 13	121,876						
Ago 31 -Sep 6	130,192	129,712	128,649	127,312	127,231	116,860	116,850
Ago 24 -Ago 30	137,792	134,107	133,204	131,453	132,581	125,510	126,534
Ago 17 -Ago 23	134,935	133,783	151,511	145,581	143,139	134,607	132,887
Ago 10 -Ago 16	127,243	130,167	132,207	134,723	135,816	128,471	129,157
Ago 3 -Ago 9	124,442	129,765	131,576	131,616	132,208	123,276	122,177
Jul 27 -Ago 2	121,616	124,702	125,955	127,249	126,331	118,278	117,749
Jul 20 -Jul 26	109,816	117,349	118,025	119,899	121,652	114,080	114,502
Jul 13 -Jul 19	106,656	110,074	111,917	113,801	114,505	106,944	108,120
Jul 6 -Jul 12	107,468	111,221	111,669	111,216	112,994	101,369	102,567
Jun 29 -Jul 5	107,569	110,522	108,564	108,511	108,778	99,675	99,798
Jun 22 -Jun 28	110,677	111,715	113,543	115,188	115,230	105,491	104,378
Jun 15 -Jun 21	109,903	109,533	108,484	107,923	108,268	100,431	102,853
Jun 8 -Jun 14	99,064	105,493	109,902	112,736	114,176	104,352	103,147
Jun 1 -Jun 7	93,031	100,517	101,680	102,708	103,328	94,546	93,326
May 25 -May 31	93,271	98,052	94,612	95,762	99,136	89,569	90,576
May 18 -May 24	90,884	93,748	94,092	94,818	96,297	86,901	87,022
May 11 -May 17	87,334	88,029	89,172	90,175	89,795	82,380	82,955
May 4 -May 10	74,888	75,383	81,611	84,387	84,973	77,671	78,964
Abr 27 -May 3	85,236	85,889	81,292	78,177	70,853	65,965	66,899
Abr 20 -Abr 26	79,744	70,919	80,297	85,589	85,787	80,797	82,942
Abr 13 -Abr 19	75,515	74,763	75,084	72,536	73,087	70,454	72,619
Abr 6 -Abr 12	63,977	66,190	63,896	60,921	64,669	64,654	69,977
Mar 30 -Abr 5	65,265	64,347	65,117	65,962	66,401	58,131	58,557
Mar 23 -Mar 29	68,332	69,105	68,536	68,666	71,316	58,964	57,370
Mar 16 -Mar 22	47,362	53,062	65,871	74,853	75,563	64,426	63,364
Mar 9 -Mar 15	43,516	53,232	53,182	54,072	54,221	46,588	48,536
Mar 2 -Mar 8	57,492	57,696	58,481	58,336	56,271	47,930	50,254
Feb 24 -Mar 1	58,240	57,185	56,173	56,094	54,381	47,622	49,563
Feb 17 -Feb 23	57,518	61,072	58,847	58,252	57,175	49,712	51,294
Feb 10 -Feb 16	62,462	59,859	59,920	58,563	56,948	50,339	52,198
Feb 3 -Feb 9	53,193	60,480	61,038	62,538	62,653	55,454	56,088
Ene 27 -Feb 2	62,367	63,408	62,254	61,988	62,214	54,921	55,158
Ene 20 -Ene 26	67,223	68,233	66,889	67,046	66,065	58,390	58,144
Ene 13 -Ene 19	70,844	72,128	69,492	69,181	67,940	60,682	60,135
Ene 6 -Ene 12	70,986	72,428	72,540	73,134	72,806	65,845	64,750
Dic 30 -Ene 5	64,693	62,886	66,311	69,913	70,905	65,633	64,496
Dic 23 -Dic 29	66,446	64,394	68,072	67,372	65,907	60,620	60,568
Dic 16 -Dic 22	68,918	66,473	66,227	65,661	64,965	60,651	60,145
Dic 9 -Dic 15	71,885	71,883	71,643	69,086	69,957	62,472	65,729
Dic 2 -Dic 8	70,971	71,468	71,582	70,261	69,606	62,882	64,844
Nov 25 -Dic 1	64,996	66,509	68,073	69,269	68,683	63,340	64,063
Nov 18 -Nov 24	54,727	61,491	63,234	64,630	64,944	58,558	58,431
Nov 11 -Nov 17	67,060	68,517	68,129	66,473	65,433	56,911	56,453
Nov 4 -Nov 10	65,125	67,331	69,226	69,922	70,288	62,436	61,093
Oct 28 -Nov 3	62,831	64,258	64,456	65,553	63,756	55,712	54,346
Oct 21 -Oct 27	66,550	66,972	67,294	66,114	64,720	57,206	56,645
Oct 14 -Oct 20	66,613	68,492	68,214	67,298	67,383	59,458	57,542
Oct 7 -Oct 13	70,333	72,406	71,648	70,210	68,378	59,639	58,497
Sep 30 -Oct 6	74,195	77,358	78,036	77,474	75,057	65,966	64,804
Sep 23 -Sep 29	75,715	77,784	77,515	77,353	76,177	67,652	66,959
Sep 16 -Sep 22	62,171	70,490	73,072	75,434	75,466	68,298	66,272
Sep 9 -Sep 15	72,052	74,652	75,298	73,761	72,176	63,414	64,543

LIQUIDADAS

Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Suma
26,003							26,003
25,906	29,901	30,457	29,815	27,165	23,445	9,999	176,688
26,475	32,112	29,872	30,550	28,100	23,087	9,775	179,971
26,721	31,221	2,488	35,068	31,011	24,528	11,566	162,603
26,839	28,654	29,986	29,320	29,153	22,954	9,698	176,604
25,386	28,521	29,668	29,794	28,741	22,614	10,281	175,005
24,955	29,473	30,743	29,801	28,390	21,926	9,350	174,638
25,521	30,846	31,057	29,047	27,499	21,826	9,102	174,898
25,843	28,249	29,092	28,417	27,073	22,198	8,998	169,870
24,991	29,694	30,084	28,743	26,894	23,607	9,286	173,299
27,043	29,765	29,700	29,396	27,048	21,795	9,521	174,268
25,343	28,751	30,541	29,767	29,426	23,284	10,837	177,949
26,949	32,035	30,739	29,795	27,647	21,774	5,761	174,700
24,841	29,622	29,724	30,015	31,099	24,489	10,510	180,300
26,106	29,144	30,157	29,695	28,085	23,088	10,144	176,419
26,163	29,694	31,496	28,653	26,967	23,676	8,592	175,241
26,697	31,214	31,305	30,563	28,746	23,789	9,571	181,885
25,750	29,873	29,915	29,783	29,387	23,247	9,366	177,321
23,840	25,215	26,516	27,672	28,038	22,633	8,019	161,933
28,343	28,644	31,810	27,660	22,759	20,049	8,263	167,528
25,206	24,431	30,572	29,048	30,405	23,544	10,059	173,265
26,524	27,391	27,200	28,171	25,425	22,128	7,160	163,999
23,523	25,897	21,035	23,733	17,191	14,062	6,024	131,465
24,682	27,926	27,117	27,154	26,885	22,083	7,653	163,500
27,492	29,430	28,129	27,483	25,835	24,832	8,583	171,784
14,373	22,424	24,268	27,245	28,704	25,170	10,728	152,912
21,442	24,737	24,957	24,309	22,726	18,676	5,735	142,582
23,104	26,188	25,636	24,336	24,925	20,031	6,176	150,396
22,780	26,011	25,257	24,074	20,091	20,481	6,140	144,834
23,808	26,043	26,250	24,768	24,664	19,073	6,530	151,136
23,179	21,475	26,506	25,632	23,010	19,336	6,650	145,788
14,950	24,276	25,442	24,921	24,706	19,965	7,042	141,302
23,819	25,800	25,527	24,267	21,617	18,985	6,802	146,817
23,925	26,138	26,643	25,264	24,784	20,273	8,466	155,493
25,018	26,214	28,232	25,255	24,980	20,579	7,733	158,011
23,277	25,734	27,385	26,799	26,450	21,370	8,870	159,885
21,897	16,783	2,097	24,627	25,434	19,644	7,876	118,358
22,042	16,858	1,426	25,744	24,061	18,306	7,350	115,787
23,749	15,325	27,856	24,706	23,526	17,147	6,514	138,823
22,991	26,171	23,456	21,204	23,127	17,111	6,655	140,715
23,001	26,955	25,879	26,034	23,777	18,273	7,142	151,061
22,812	24,979	23,771	24,461	23,738	18,677	7,234	145,672
16,315	24,486	23,700	25,574	22,920	19,898	7,967	140,860
22,872	24,274	24,639	25,826	23,562	20,468	7,977	149,618
24,456	28,070	26,079	25,817	23,929	20,847	8,548	157,746
25,360	27,669	27,423	26,940	26,820	19,390	8,533	162,135
24,949	28,355	27,813	28,059	26,769	21,838	8,437	166,220
25,831	28,728	28,777	27,717	26,259	22,348	9,244	168,904
26,195	30,383	29,099	28,895	27,987	22,877	8,381	173,817
25,607	29,098	30,839	29,562	29,927	23,894	9,027	177,954
25,865	29,378	30,172	29,624	28,957	23,195	8,043	175,234
12,318	27,362	28,262	28,110	28,961	22,718	9,461	157,192
27,407	29,986	30,655	30,252	28,195	22,368	7,896	176,759

RECIBIDAS

Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Suma
31,195							31,195
29,721	29,631	30,027	28,722	27,292	13,578	10,072	169,043
31,544	30,114	29,265	30,695	29,429	16,481	11,052	178,580
32,705	30,249	20,598	29,146	28,793	16,174	10,747	168,412
32,285	31,926	32,285	32,286	30,595	15,796	10,534	185,707
32,000	34,138	31,820	29,981	29,815	13,946	9,297	180,997
32,464	32,819	32,451	31,603	27,715	14,147	9,102	180,301
27,333	39,783	31,353	31,275	29,500	14,566	9,965	183,775
29,953	31,846	31,220	30,823	28,195	14,885	10,308	177,230
32,928	33,764	31,089	28,590	29,105	12,518	10,702	178,696
30,520	33,003	28,260	29,889	27,738	13,761	9,776	172,947
33,479	29,972	33,406	31,945	30,062	13,995	9,819	182,678
33,702	31,919	30,288	29,540	28,145	14,150	9,399	177,143
33,736	34,020	34,197	33,111	30,076	14,834	9,207	189,181
32,946	32,210	31,375	31,063	28,155	14,462	9,111	179,322
32,409	34,606	28,158	29,984	30,515	14,410	9,632	179,714
34,667	34,141	31,714	31,467	30,270	14,495	9,717	186,471
34,095	30,677	31,216	31,020	29,043	15,969	10,037	182,057
31,757	26,114	32,909	30,552	28,771	15,498	9,357	174,958
30,485	29,383	28,591	25,896	15,588	15,187	9,461	154,591
32,934	15,182	40,134	34,699	31,156	18,831	12,858	185,794
32,051	26,771	27,839	25,912	26,065	19,966	9,319	167,923
28,861	28,173	18,874	20,858	21,031	14,110	11,345	143,252
32,645	27,285	27,985	28,143	27,497	13,941	8,090	165,586
32,480	30,253	28,005	27,769	28,518	12,630	7,049	166,704
13,320	28,067	37,310	36,242	29,750	14,244	9,773	168,706
14,660	34,458	25,028	25,290	22,839	11,234	7,871	141,380
30,997	26,524	26,617	24,388	23,090	11,893	8,567	152,076
29,861	25,060	24,402	24,157	18,547	14,404	8,141	144,572
29,284	29,678	24,186	24,282	23,794	11,692	8,232	151,148
29,711	18,888	26,784	24,423	21,594	12,934	8,555	142,889
13,208	31,776	26,162	26,762	24,971	12,878	7,983	143,740
28,123	27,062	24,838	24,209	22,012	11,740	7,142	145,126
31,150	27,260	25,475	25,497	24,118	12,810	8,293	154,603
31,234	27,627	25,708	25,054	23,939	13,390	7,238	154,190
29,861	27,257	27,629	27,639	26,235	14,455	7,948	161,024
26,189	15,222	5,638	28,228	26,689	14,561	7,232	123,759
28,589	14,829	5,298	25,317	22,613	13,186	7,361	117,193
27,215	13,339	27,837	24,314	22,937	12,932	6,192	134,766
30,120	26,298	23,317	18,687	24,191	9,710	10,074	142,397
29,935	27,425	26,154	24,860	23,269	11,713	9,319	152,675
29,450	26,671	25,415	26,029	23,544	13,520	8,136	152,765
14,737	31,248	25,603	27,191	23,343	13,670	8,002	143,794
28,958	25,771	24,380	24,262	22,699	12,088	7,702	145,860
35,291	30,362	28,037	26,750	24,506	13,115	7,384	165,445
32,135	29,198	27,748	28,242	25,164	11,566	7,271	161,324
34,096	28,960	28,231	27,022	25,478	14,303	8,039	166,129
33,831	30,791	28,714	27,031	26,601	14,621	7,594	169,183
31,639	32,633	28,403	27,638	26,455	14,412	7,502	168,682
32,907	32,289	31,626	29,169	27,667	14,993	7,956	176,607
35,309	31,599	30,031	29,624	27,958	14,827	7,489	176,837
11,842	35,646	31,035	30,588	29,206	15,667	7,556	161,540
35,334	32,790	31,470	29,945	27,091	14,422	9,200	180,252

Comportamiento anualizado del ingreso, liquidaciones, pendientes: es de resaltar que se ha logrado reducir significativamente la dilación en quejas mayores a 6 días, ya que en este segmento es donde más bajas de clientes se presentaban, en este sentido se han desarrollado herramientas que permiten mejorar la retención a través del sistema de escalación que se realiza en tiendas, que se agenda en el CAP y que finalmente sale a trabajo con los compañeros de planta exterior.

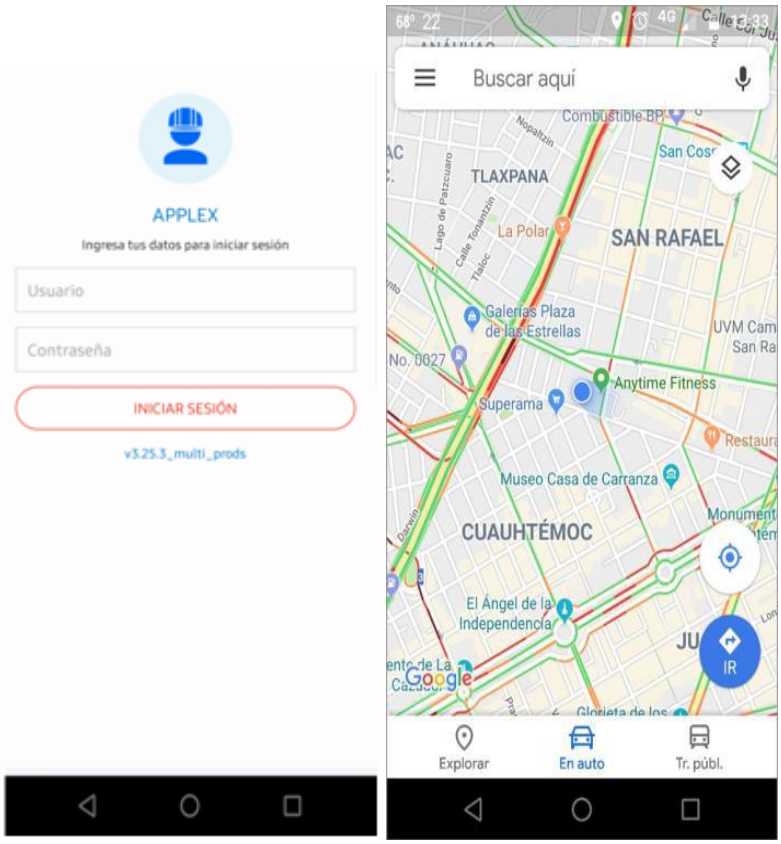
Corte al 06 de Septiembre 2020	Semana Actual				Semana Anterior			Hace 4 Semanas		
Indicadores	Sem del 31 Ago al 06 Sep	%	Voz	Datos	Sem del 24 al 30 Ago	Voz	Datos	Sem del 10 al 16 Ago	Voz	Datos
Quejas										
Quejas Recibidas	172,053		72,507	99,546	181,956	75,027	106,929	189,243	73,988	115,255
Quejas Liquidadas	181,670		75,018	106,652	188,645	75,979	112,666	182,366	74,697	107,669
Quejas Pendientes	**108,211**	**100**	**43,582**	**64,629**	**117,174**	**45,329**	**71,845**	**119,414**	**45,058**	**74,356**
0 - 2 días	36,660	33.9	12,988	23,672	42,574	14,419	28,155	42,458	12,564	29,894
3 días	13,698	12.7	5,759	7,939	15,290	6,185	9,105	17,127	6,303	10,824
4 - 6 días	28,928	26.7	12,266	16,662	29,928	12,426	17,502	33,603	13,877	19,726
7 - 10 días	15,511	14.3	6,227	9,284	14,409	5,729	8,680	14,443	6,062	8,381
>10 días	13,414	12.4	6,342	7,072	14,973	6,570	8,403	11,783	6,252	5,531
Quejas Reincidentes Q Pendientes	**24,407**	**100**	**10,058**	**14,349**	**25,475**	**9,968**	**15,507**	**27,120**	**10,771**	**16,349**
Clientes Q1	18,782	77.0	7,893	10,889	19,755	7,936	11,819	20,773	8,506	12,267
Clientes Q2	4,459	18.3	1,742	2,717	4,529	1,630	2,899	4,880	1,791	3,089
Clientes Q3	905	3.7	328	577	931	322	609	1,125	378	747
Clientes Q4 - Q9	261	1.1	95	166	260	80	180	342	96	246
% Reincidencia de Quejas	**13.2**		**11.9**	**14.0**	**13.2**	**11.7**	**14.3**	**13.9**	**12.1**	**15.3**

En el análisis que realizamos en conjunto con la empresa, se identifica claramente que una de las áreas de oportunidad más importante, es el rubro de la reincidencia, en esta muestra que presentamos, se observa que se han venido atendiendo para solucionar los problemas de raíz y así tener un número bajo de Q3, Q4, etc. ***De ahí la importancia del mantenimiento preventivo y correctivo***, al bajar la reincidencia automáticamente el ingreso será menor y podremos atender significativamente la atención a nuestros clientes.

División	Total de turnos
Metro-Sur	514
Noroeste	123
Norte-Occidente	365
Total	1002

En la tabla se muestra un ejemplo de una de las acciones de calidad que han permitido mejorar la atención a los clientes: la movilidad (19 Agosto al 1 Septiembre), los Copes que presenten personal tienen la posibilidad de acceder a un ajuste de productividad si en sus indicadores se observaran impactos.

SEGUIMIENTO APPLEX& EQUIPOS DE MEDICIÓN



Objetivo: Incrementar el nivel de satisfacción a través del aseguramiento de la atención y de la calidad de nuestros servicios en la instalación y reparación de quejas cuando el cliente lo solicita, mediante el uso de herramientas de TI; que a través de la interacción con otros sistemas en línea permiten una atención integral, mediante la mejora en el despacho y seguimiento de órdenes de trabajo con sistemas en automático y la modernización de los procesos operativos ofreciendo a los técnicos pruebas de validación, ajustes y verificación de los servicios en un solo dispositivo.

Funcionalidades Applex, comparativo.

Funcionalidad	Portal Plex	IVR	Applex
Cambio de red	✗	✗	✓
Edición Campo Memo	✓	✗	✓
Encuesta de calidad	✗	✗	✓
Direccionamiento a Todos Somos Promotores	✓	✓	✓
Activación Claro Video	✓	✓	✓
Reaprovisonamiento para VSI	✓	✗	✓
Ajuste de velocidad	✗	✓	✓
Banda ancha	✗	✓	✓
Reset largo	✗	✓	✓
Monitor WiFi	✗	✗	✓
Cambio de tecnología	✗	✗	✓

Funcionalidad	Portal Plex	IVR	Applex
Despacho	✓	✓	✓
Confirmar llegada con el cliente	✗	✗	✓
Ver detalle de tarea (datos técnicos)	✓	✗	✓
Aprovisionador único	✓	✗	✓
Lector de código de barras (módem)	✗	✗	✓
Visualizar estatus de aprovisionamiento	✓	✗	✓
Migración a VSI por queja	✓	✗	✓
Configuración de puerto	✓	✓	✓
Cambio de puerto	✗	✓	✓
Liquidación	✓	✓	✓
Pruebas de navegación	✓	✓	✓
Pruebas de calidad	✓	✓	✓

Liquidación por COPE APPLEX

	Semana del 31 al 06 Septiembre						
DIVISIÓN	Trabajadores	Total liq	MANUAL	IVR	PORTAL PLEX	APPLEX	% APPLEX
NOROESTE	546	10,387	1,221	27	564	8,575	83%
NORTE/OCCIDENTE	1,817	36,804	2,420	58	1,543	32,783	89%
METRO/SUR	2,364	47,671	6,008	476	4,086	37,101	78%
RNUM	**4,727**	**94,862**	**9,649**	**561**	**6,193**	**78,459**	**83%**

El proyecto Applex se implementó en los 310 centros operativos a nivel nacional, en la tabla se muestra un acumulado en el uso de la herramienta del 83%, ***se entregaron 8,224 equipos celulares que cuentan con llamadas ilimitadas y 3 Gb de datos para pruebas y navegación.***

DD	EQUIPOS VDSL+CU	KIT DE INSP. FTTH
METRO	2,427	2,127
NORTE	1,432	1,209
OCCIDENTE	1,639	1,135
SUR	1,553	969
TELMEX	7,051	5,440

Equipos entregados y premisas para la asignación.

- ✓ Considerar al personal que atiende reparaciones e instalaciones.
- ✓ Considerar la penetración de la tecnología en el COPE.

Actualmente están en desarrollo nuevas funcionalidades para el Applex :

- ✓ Migración de voz IPDSLAM a TBA e IPDSLAM a VDSL (voz y datos)
- ✓ Búsqueda de terminal alterna para migraciones
- ✓ Mejoras a cambio de tecnología en instalaciones y reparaciones

CONCIERGE

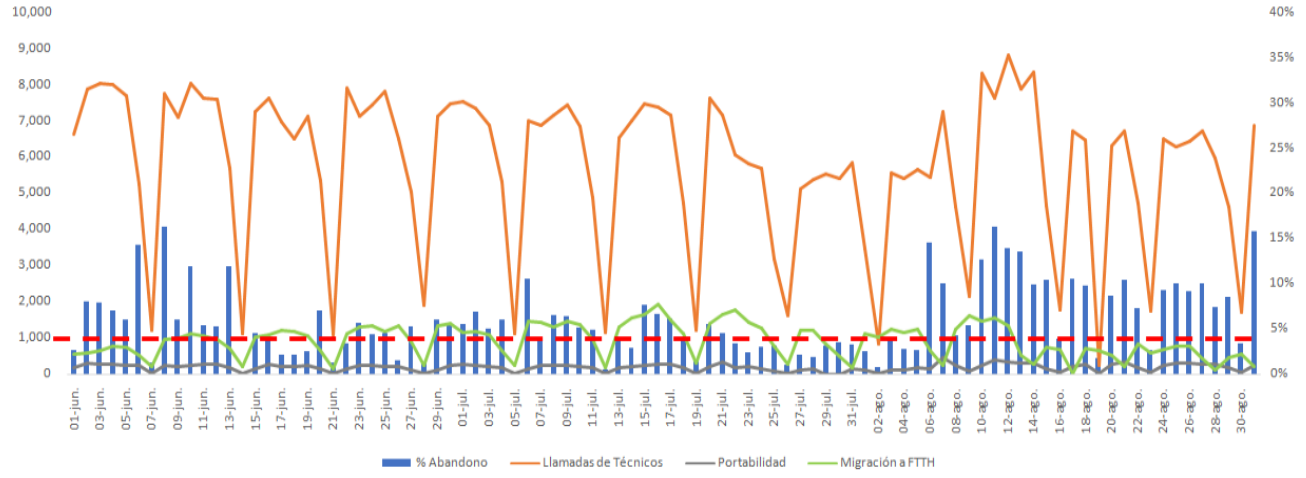
Al inicio del proyecto se planteó el objetivo de disminuir las objeciones comerciales en la instalación de los servicios Telmex, mediante un acompañamiento que se da a los clientes a razón de un proceso homologado a nivel nacional, durante este se brindará al cliente la posibilidad de confirmar cita de instalación, apoyo a técnicos de instaladores para localizar al cliente, dar la bienvenida en los casos de éxito, validación del servicio asegurando la entrega de los servicios, brindando la satisfacción a los clientes. Se tienen pendientes de concluir la implementación en 6 salas del país.

Nota: El número de operadoras y fechas son sujetas a variaciones.

Motivos de Llamada en Servicio Concierge

	JUNIO		JULIO		AGOSTO	
Buscar al cliente	46,235	**34%**	42,417	**35%**	43,031	**40%**
Cliente no desea el servicio	21,863	**16%**	19,600	**16%**	21,023	**20%**
Cliente desea Re agendar (petición técnico)	24,855	**18%**	23,625	**20%**	21,362	**20%**
Problemas técnicos (transferencia a mesas)	11,192	**8%**	9,113	**8%**	8,231	**8%**
Folio Duplicado	4,697	**3%**	4,034	**3%**	3,645	**3%**
Técnico sin material (re agenda)	4,265	**3%**	3,604	**3%**	3,030	**3%**
Técnico no va a llegar	1,444	**1%**	1,063	**1%**	756	**1%**
Bienvenido a TELMEX	22,305	**16%**	16,882	**14%**	6,145	**6%**
Total general	136,856	**100%**	120,338	**100%**	107,223	**100%**

Tráfico de llamadas en Servicio Concierge



Sala	Operadoras	Fecha en Operación	Acumulado
Cuernavaca	10	21-jun	10
Acapulco	10	18-jul	20
Torreón	9	16-jul	29
Oaxaca	10	18-jul	39
Mérida	10	30-jul	49
Colima	8	02-ago	57
Saltillo	10	13-ago	67
Pachuca	10	15-ago	77

Sala	Operadoras	Fecha en Operación	Acumulado
Morelia	10	20-ago	87
Tampico	5	27-ago	92
Hermosillo	5	05-sep	97
Monterrey	25	18-sep	122
Puebla	15	24-sep	137
Chihuahua	10	26-sep	147
Guadalajara	20	08-oct	167
Celaya	15	15-oct	182

TODOS PROMOTORES

Presentamos un extracto de los datos relevantes, del programa Todos Promotores.

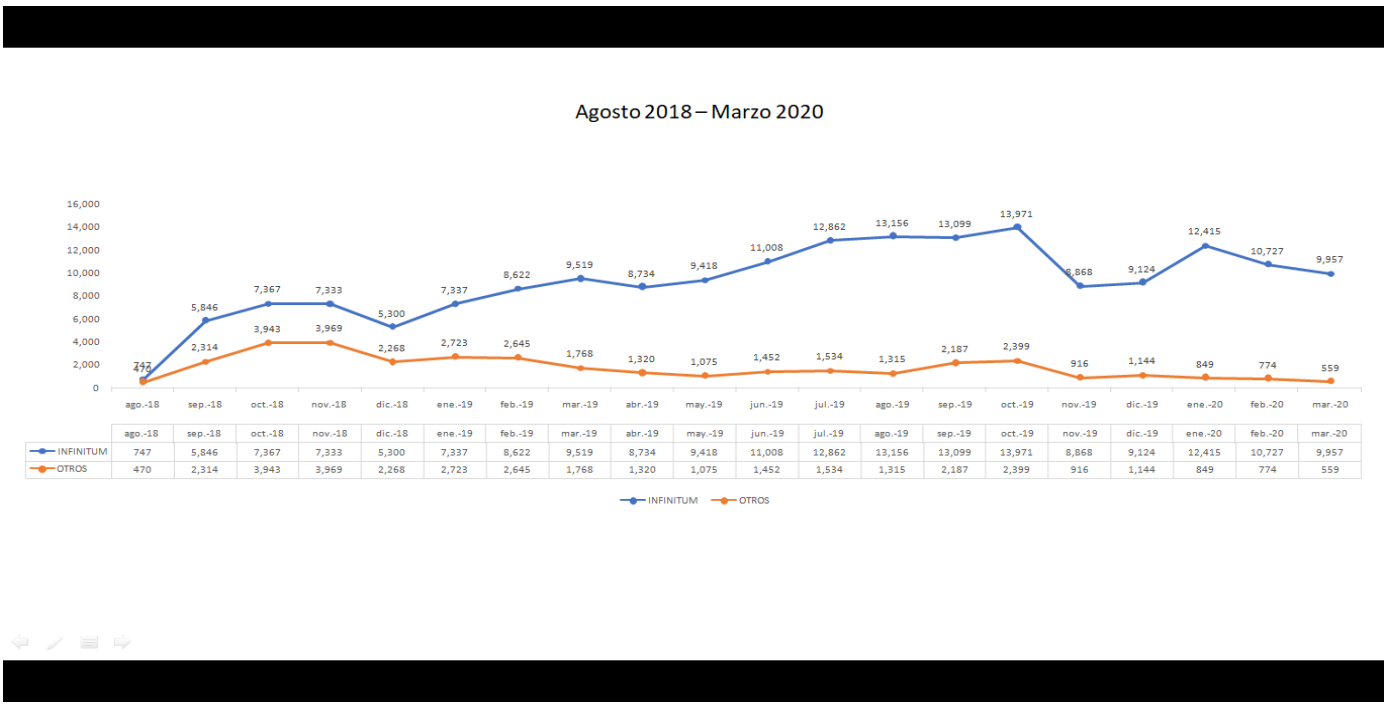
Comercial:

- ✓ Se han capacitado 2,811(98% de personal capacitado de acuerdo al programa)
- ✓ 1400 dispositivos móviles entregados para la actividad con la APP T2P.
- ✓ 46% de participación de los turnos programados para la venta en campo.
- ✓ 3,060 comercializadores con ventas.
- ✓ 130,902 ventas efectivas desde que inició el programa.
- ✓ 1.5 ventas promedio por trabajador.

Planta Exterior.

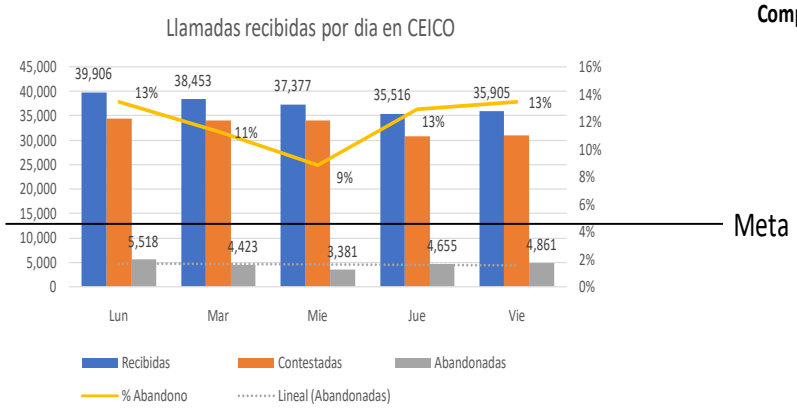
- ✓ 6,855 técnicos capacitados en interacción y contacto con el cliente TSP.
- ✓ 265 mil visitas mensuales a la casa del cliente.
- ✓ 13.2 mil visitas diarias.
- ✓ 196 promociones por día.
- ✓ 38 servicios infinitum por día.
- ✓ 126 servicios claro video.
- ✓ 0.7 solución de conectividad (extensores, ruteadores, mesh), en este rubro es importante elevar el grado de efectividad.

✓ **Comportamiento histórico del programa.**



✓ Comportamiento del tráfico de llamadas en Ceicos.

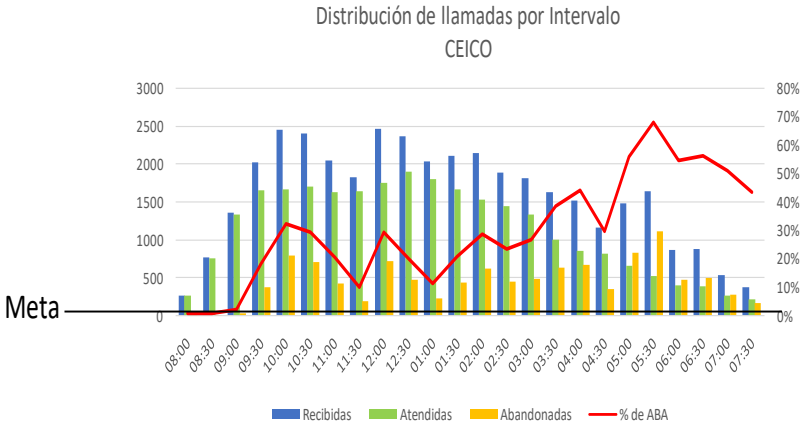
En las siguientes graficas se muestra como se ha mantenido el trafico y contacto de los clientes, ante el escenario de contingencia y derivado del cierre de algunos centros de atención, por ello se han realizado esfuerzos y análisis a detalle a fin de dar solución a los niveles de abandono de llamadas, la empresa propuso conectar a los compañeros de diferidas sin embargo esa opción aun esta en análisis, ya que consideramos que es una paliativo y no da solución de raíz, además que evidencia la necesidad del recurso humano y de adecuación a los procesos de trabajo, más eficientes, agiles y con sistemas estables, aunado a que consideramos que el trafico se irá recuperando en sus niveles históricos en tanto la pandemia y sus efectos se vayan reduciendo, en lo que se ha llamado la nueva normalidad.



Comportamiento de llamadas en CEICO

Apoyo personal de diferidos:

- Lunes y Martes 10:00 a 14:00 hrs
- En caso de demanda extraordinaria de llamadas.



TELMEX

PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

Compañeros y compañeras convencionistas sean ustedes bienvenidos a esta XLV Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, a continuación, les daremos el informe anual detallado de los trabajos desarrollados durante el último año por la comisión nacional de calidad, productividad y competitividad, haciendo un comparativo de resultados de enero a julio 2019 vs mismo periodo del 2020

Competitividad.

En los indicadores de competitividad se tuvo una reducción poco significativa de 1.62 puntos porcentuales en la asignación de la bolsa por cumplimiento pasando de 64.07% en el 2019 vs 62.45.% en el 2020,detallando esta información por indicador les mencionamos que el indicador que mejor resultado tiene es, altas de nuevos clientes facturando el cual tuvo una mejor asignación de 23.43 puntos porcentuales pasando del 71.49% en 2019 al 94.92% en 2020; en los demás indicadores se tuvo un retroceso, el indicador de Percepción del Cliente se tuvo una disminución de 2.35 puntos porcentuales pasando de 73.46% en 2019 a 71.11% en 2020, los indicadores con mayor impacto negativo son, Disminución de Bajas de Clientes, en donde la asignación muestra una reducción muy significativa de 18.33 puntos porcentuales pasando del 46.55% en 2019 al 27.72% en 2020, el indicador de Participación de Mercado también tuvo una reducción significativa de 19.9 puntos porcentuales pasando del 59.53% en 2019 al 39.63% en 2020 .

Es importante resaltar que estos resultados de competitividad dependen de la operación y comercialización y las variables de uno año contra otro, los efectos negativos se deben principalmente por los efectos de la pandemia del covid-19, dando resultados muy positivos en ganancia de líneas en donde muchos clientes realizaron trabajos de home office y demandaron el servicio de internet, sin embargo los indicadores la disminución de bajas de clientes y en consecuencia a la participación del mercado sufrieron graves afectaciones, esto independientemente de los temas de la falta de inversión, modernización de la red, falta de productos y en general el poco interés que la empresa mostro este último año, alegando principalmente precaria situación económica.

Tráfico.

Esta área tronco es la que tiene el mejor resultado, aun cuando tiene una reducción mínima de 1.89 puntos porcentuales al alcanzar una asignación global del 99.96% en 2019 contra el 98.07% del 2020, quedando de manifiesto que aun con las condiciones adversas de la propia pandemia, la asignación no disminuyo drásticamente derivado del compromiso y buen desempeño de las compañeras de tráfico en sus salas operativas y home office, el detalle por indicador es el siguiente, indicador de calidad de servicio tiene una asignación en ambos años del 100%.

El indicador percepción del cliente tiene una pequeña diminución en la asignación que paso de 99.99% en 2019 contra el 99.81% en el 2020, el indicador tiempo promedio de tramitación de llamadas mensuales tiene una disminución en la asignación pasando del 99.96% en 2019 en 2019 contra el 95.93% en el 2020.

Comercialización.

En esta área tronco, se acordó simplificar de 8 a 5 indicadores en el programa bienal 2019-2020, los resultados de asignación global de la bolsa con respecto al mismo periodo año anterior son las siguientes: 70.64% en 2019 contra 70.61% en el 2020 mostrando un pago similar, el detalle por indicador es el siguiente, retención de clientes de líneas e infinitum, la asignación fue de 48.79% en 2019 contra el 57.17% en 2020 dando un incremento de 8.38 puntos porcentuales, el indicador comercialización de líneas e infinitum, la asignación fue de 72.83% en 2019 contra el 78.55% en 2020 lo que representa una ganancia de 5.72puntos porcentuales, el indicador de servicios de valor agregado la asignación fue de 23.75% en 2019 contra 37.66%en 2020 se tiene una ganancia de 13.91puntos porcentuales, el indicador calidad del servicio, se mantiene igual que el periodo anterior logrando el 99 por ciento del pago, el único indicador que tiene un comportamiento negativo es el de percepción del cliente en donde la asignación fue 85.89% en 2019 contra el 68.18% en el 2020, disminuyendo en su asignación un 17.71%

Planta Exterior.

En esta área tronco en el programa bienal 2019-2020se acordaron 8 indicadores respetando las mismas metas que en el programa bienal anterior, por otra parte se incluyó como imponderable daños por vandalismo, ya que detectamos que se había incrementado el ingreso de quejas por este concepto; uno de los objetivos prioritarios que planteó la comisión de la especialidad fue incrementar la asignación de bolsa por recuperación considerando el modelo único de distribución individual, manteniendo el piso al 4% e incrementando el máximo a recuperar, pasando del 6% al 11% de la bolsa no pagada, este beneficio aplica para los copes que a fin de mes tengan un % de contribución productiva promedio superior al 90%, el motivo por el que buscamos incrementar la asignación a este rubro se debe a que identificamos que la mayoría de Los copes se encontraba en esta condición en varios meses del año 2018 y esta condición se mantiene a la fecha.

Los resultados de asignación global de la bolsa con respecto al mismo periodo año anterior son las siguientes: 57.42% en 2019 contra 52.61% en 2020 mostrando una reducción de 4.81 puntos porcentuales, en lo particular por cada indicador les informamos lo siguiente, el indicador % de arreglo de líneas mismo día, la asignación fue de 42.10% en 2019 contra el 46.66% del 2020, lo que representa un incremento de 4.56 puntos porcentuales, , el indicador % de Reincidencia garantía 30 días, la asignación fue 13.46% en 2019 contra el 14.93% en 2020 lo que representa un incremento del 1.47 puntos porcentuales, el indicador %instalación y reparación de líneas y circuitos privados la asignación fue del 85.01% en 2019 contra el 85.56% en 2020 lo que representa una asignación igual en ambos años, el

resto de los indicadores tiene una reducción en la asignación, indicador % de Órdenes de servicio liquidadas y pendientes, la asignación fue 79.55% en 2019 contra el 72.46% en 2020 lo que representa una disminución del 7.09 puntos porcentuales, el indicador de Promociones efectivas, la asignación fue del 22.37% en 2019 contra el 19.24%en 2020 lo que representa una disminución del 3.13 puntos porcentuales, indicador % arreglo de líneas dentro de tres días, la asignación fue de 67.80% en 2019 contra el 56.52% en 202 lo que representa una disminución de 11.28 puntos porcentuales, indicador % de quejas pendientes mayores a tres días, la asignación fue de 80.52% en 2019 contra el 64.93% en 2020 lo que representa una disminución del 15.59 puntos porcentuales y el más afectado es el indicador de % de quejas ´por cada 100 líneas la asignación fue de 47.51% en 2019 contra el 25.71% en 2020 lo que representa una disminución de 21.83 puntos porcentuales,

Se bebe resaltar que estas asignaciones son por resultados naturales, adicionalmente se han aplicado ajustes de los incentivos en positivo, por la pandemia covid-19 que a pesar de tener un número importante de compañeros en resguardo con el propósito de cuidar su salud, esto significó un resultado global negativo del 4.81 puntos porcentuales contra el año pasado.

Conmutación Trasmisión.

En esta área tronco los resultados de asignación global de la bolsa con respecto al mismo periodo año anterior son las siguientes: 84.22% en el 2019 contra 93.27% en el 2020 lo que representa una mejoría muy importante de 9.05 puntos porcentuales, en lo particular por cada indicador les informamos lo siguiente: indicador Cantidad de afectaciones al servicio red de Telmex la asignación fue 76.45% en 20198 contra el 93.22%en 2020 lo que representa un aumento de 16.77 puntos porcentuales, el indicador reincidencia de fallas en las redes de acceso la asignación fue de 79.30% en 2019 contra el 94.37% en 2020lo que representa una ganancia del 15 puntos porcentuales, indicador reincidencia y afectaciones al servicio de la red de Telmex la asignación fue del 83.14% en 2019 contra el 91.53% en 2020 lo que representa un aumento de 8.39 puntos porcentuales, el indicador cantidad de fallas en las redes de acceso la asignación fue del 91.81% en 2019 contra el 98.71% en 2020 lo que representa una ganancia de 7 puntos porcentuales, el indicador tiempo de recuperación y afectación en red de Telmex la asignación fue 90.42% en 2019 contra el 94.95% en 2020 representando una ganancia de 4 puntos porcentuales, el indicador tiempo de atención al servicio del cliente la asignación fue del 90.10% en 2019 contra el 84.74% en 2020 representando una disminución de 6 puntos porcentuales y en cantidad de tráfico originado la asignación fue de 60.68% en 2019 contra el 61.53%en 2020 lo que representa una mejoría de 1 punto porcentual , es de reconocer que aun con la pandemia, la asignación global de conmutación transmisión mejoro sustancialmente.

Como ustedes saben este año ha sido complicado derivado de la pandemia de COVID 19, que represento un importante número de bajas de clientes y participación de mercado, pero también significo un área de oportunidad para otros indicadores como comercialización de líneas infinitum entre otros, ante esta situación la comisión acordó con la empresa ajustes en algunos indicadores de las cuatro áreas tronco, que a continuación les presentamos a todos ustedes.

Partiendo de que los resultados en negativo no son por responsabilidad de los compañeros sindicalizados, se lograron ajustes en positivo en los indicadores que tienen mayor impacto por la situación extraordinaria que vivimos, los cuales se muestran en la siguiente tabla.

COMERCIALIZACIÓN	TRAFICO
COMERCIALIZACIÓNLÍNEAS E INFINITUM	CALIDAD DE SERVICIO
SERVICIOS DE VALOR AGREGADO	PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CLIENTE
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	TPO. PROM. DE TRAM. LLAMADAS MENSUALES

PLANTA EXTERIOR	CONMUTACIÓNTRANSMISIÓN
% QUEJAS PENDIENTES MAYORES 3 DÍAS	TIEMPO DE ATENCIÓN SERVICIO CLIENTE
% ARREGLO LÍNEAS DENTRO DE 3 DÍA	REINCIDENCIA FALLAS EN RED DE ACCES
% ARREGLO DE LÍNEAS MISMO DÍA	CANTIDAD DE FALLAS EN RED DE ACCESO

El ajuste global de los indicadores mencionados de abril, mayo y junio dan como resultado las cantidades económicas enunciadas en la siguiente tabla

	COMERCIALIZACIÓN	TRAFICO	PLANTA EXT	CXTX
MARZO	$564,000.00	$ -	$8,700,000.00	$1,013,000.00
ABRIL	$1,207,437.63	$ 85,611.84	$9,620,066.56	$1,612,127.68
MAYO	$6,438,866.78	$ 375, 274.87	$11,225,771.99	$1,387,654.49
JUNIO	$4,620,152.69	$338,398.15	$11,324,471.43	$723,106.22
SUBTOTAL	$12,830,457.10	$799,284.86	$40,870,309.98	$4,735,888.39
TOTAL	$59,235,940.33			

Remanente 2019. Les informamos que aun se encuentra en proceso de negociación con la empresa y en breve seguiremos informando, del curso del mismo.

Grupos De Análisis.

Este primer semestre ha tenido una circunstancia muy especial y extraordinaria derivado de la separación funcional que aplico la empresa a partir del mes de marzo, en la los procesos operativos del área tronco de Comercialización y Trafico quedaron del lado de Telmex, el área de Conmutación Transmisión convive en ambas empresas y Planta Exterior quedando del lado de Red Nacional Última Milla.

Aun cuando en el aspecto laboral todos los compañeros sindicalizados quedamos en Telmex y seguiremos buscando derogar la separación funcional, respecto a los empleados de confianza, la empresa si realizo transferencia de personal en el mismo sentido que mencionamos en el párrafo anterior , provocando que algunos les retiraron los atributos para ingresar por intranet de Telmex, lo cual da como resultado el incumplimiento de la empresa en el rubro de registrar el calendario de reuniones, convocar a las mismas y realizar reuniones de grupos de análisis, esto no debe ser un impedimento para realizar las mismas ya que las reuniones se pueden registrar de manera manual con minutas y dar el seguimiento correspondiente,

Adicionalmente la pandemia y sus efectos colaterales que también han sido una causa para que existan desviaciones en dichas reuniones, la empresa se justifica mencionando que está diseñando un nuevo sistema institucional para llevar a cabo las reuniones, pero al momento se ha quedado en el discurso, por nuestra parte hemos sido muy enfáticos en manifestar que para el STRM el convenio de productividad está firmado con Teléfonos de México y que es el único método que utilizaremos, derivado de esta desviación los registros de reuniones son mínimos, aun con esta situación la parte sindical no ha dejado de buscar áreas de oportunidad para mejorar el resultado de los indicadores, logrando mantener la asignación por área tronco en resultados casi similares con los del año pasado , tal como se menciona en el detalle de asignación por área tronco.

En el periodo Enero-junio, los niveles generales de asignación en el 2019 fueron del 66.93% mientras que en el 2020 el resultado fue del 65.71%, teniendo una ligera diferencia de 1.22 puntos porcentuales, consideramos que existen áreas de oportunidad en las que debemos seguir impulsando estrategias que permitan mejorar los resultados, situación que nos llevará a un mayor nivel de asignación y que sin duda impactará positivamente en las finanzas de la empresa. La calidad de servicio, la productividad y competitividad deben ser rectores en el liderazgo de Teléfonos de México, pero también deben ser la estrategia que consolide su viabilidad financiera para que continúe cumpliendo con sus obligaciones operativas y obrero-patronales, por ello hacemos un llamado para no claudicar y continuar dando nuestro mejor esfuerzo en cada uno de nuestros puestos de trabajo, los resultados presentados son un claro reflejo del compromiso de cada uno de ustedes en el cumplimiento de los objetivos de productividad.

Sus llamadas, dudas, propuestas e ideas son invaluables al generar un continuo fortalecimiento del programa, reconocemos su esfuerzo y dedicación.

Finalmente ponemos a consideración de ustedes nuestros informes, no sin antes agradecer infinitamente a todos los integrantes del CEN, Comisionados y las compañeras secretarias de la Comisión de Modernización: Elizabeth Toledano, Maribel Vázquez, Marisela Aguilar y quienes, con su trabajo, constancia, disciplina y responsabilidad, contribuyen de manera importante en el cumplimiento de las responsabilidades de la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad

Estos acuerdos fueron posibles por las aportaciones y el compromiso de los compañeros integrantes de las comisiones de productividad, así mismo agradecemos el apoyo que en todo momento recibimos de nuestro compañero FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ. ¡Muchas Gracias