COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN

XLVI CONVENCIÓN NACIONAL ORDINARIA

Coordinación General
Francisco Hernández Juárez

Responsables de la Comisión de Modernización

Yanin Arellano Gómez
Justina Mara Sosa Moguel
Braulio A Espinosa Gómez
Juan Manuel Magallanes Madrigal
Carlos A. Daniel Guerrero

Integrantes

Martha Heredia Figueroa	Eduardo Alemán Romero
Justina Mara Sosa Moguel	Enrique Cordero Camacho
Juan Manuel Magallanes Madrigal	Jorge Arturo Iñiguez Franco
Carlos Daniel Guerrero	Carlos Manuel Figueroa Barrón
Raúl Hernández Crisóstomo	Pablo Carrizosa
Braulio Espinosa Gómez	Mauricio Ordaz
Jacobo Ocelot	Miguel Ángel Severino
Josué Daniel López	Ernesto Castro Esqueda
Juan Carlos Vega	Braulio Nava Roldan
Juan Manuel Montiel	Carlos Murga Canales
Erick Francisco Domínguez	Manuel Charles Beltrán
Arturo Castillo	Aldo Covarrubias
Yanin Arellano Gomez	Luis Escobar Ramos
Jose Luís Rivera Mendoza	Agustín Vanegas Laurrabaquio
Marcelo Gonzáles De La Torre	Víctor Álvarez Gibanel
Ma. De Los Angeles Colmenero	Pedro Elguera Rodríguez
Francisco Sanchez Bernal	José Ramón Quintero Terrones
Julio Ricardo Mayorga	Zona 1. José Cuellar Zúñiga
Alejandro Vargas	Zona 2. José González
Miriam Olvera	Zona 3. Salvador Castañeda
Aurora Zepeda	Zona 4. Salvador Zambrano
Gustavo Soltero	Zona 5. Américo Martín Guzmán Navarro
Jenny Franco González	Zona 6. Alberto Martinez / Luís Escobar
Osvaldo Álvarez López	Zona 7. Agustín Vanegas Laurrabaquio
Luis Iván Victoriano Jiménez	Zona 8. Luz Maria Hoyos Rosas

Responsabilidades de la Comisión de Modernización

Coordinación General: Francisco Hernández Juárez

Comisión / Tema Trabajo	Responsables
Calidad de Servicio	Juan Manuel Magallanes Madrigal Carlos Daniel Guerrero Raúl Hernández Crisóstomo Braulio Espinosa Gómez Jacobo Ocelot Josué Daniel López
Calidad, Productividad y Competitividad	Juan Carlos Vega Juan Manuel Montiel José González González Erick Francisco Domínguez Arturo Castillo Gustavo Soltero Manuel Charles Beltrán
Capacitación y Nueva Tecnología	Yanin Arellano Gomez Jose Luís Rivera Mendoza Marcelo Gonzáles De La Torre Ma. De Los Angeles Colmenero Francisco Sanchez Bernal Zona 1. José Cuellar Zúñiga Zona 2. José González González Zona 3. Salvador Castañeda Zona 4. Salvador Zambrano Zona 5. Américo Martín Guzmán Navarro Zona 6. Alberto Martinez / Luís Escobar Zona 7. Agustín Vanegas Laurrabaquio Zona 8. Luz Maria Hoyos Rosas Parque Via. Yanin Arellano / Ma. De Los Angeles Colmenero Tezozomoc. Jose Luís Rivera / Francisco Sanchez Nextengo. Marcelo Gonzáles De La Torre Matriz Josué Daniel Lopez

	Matriz. Raúl Hernández Crisóstomo Matriz. José Ramón Quintero Terrones
Materia de Trabajo	Braulio Espinosa Gómez Julio Ricardo Mayorga Alejandro Vargas Juan Manuel Magallanes Madrigal Miriam Olvera Aurora Zepeda
Higiene y Seguridad	Jenny Franco González Osvaldo Álvarez López Luis Iván Victoriano Jiménez Eduardo Alemán Romero Enrique Cordero Camacho
Instrucción, Formación e Investigación Sindical	Jorge Arturo Iñiguez Franco Carlos Manuel Figueroa Barrón
Otras comisiones	Pablo Carrizosa Mauricio Ordaz Miguel Ángel Severino Ernesto Castro Esqueda Braulio Nava Roldan Carlos Murga Canales
Grupo de Telecomunicaciones	Martha Heredia Figueroa Braulio Espinosa Gómez Luis Escobar Ramos Agustín Vanegas Laurrabaquio Víctor Álvarez Gibanel Carlos Alberto Daniel Guerrero Luz María del Carmen Hoyos Pedro Elguera Rodríguez José Ramón Quintero Terrones Juan Manuel Magallanes Madrigal

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

La comisión de modernización a nombre de todos los que la integramos les damos la más cordial bienvenida a la XLVI Convencional Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, en este espacio de interacción y que es el máximo órgano de gobierno del STRM es donde habrán de tomarse las decisiones que determinen el eje a seguir para los próximos meses y años; Presentamos ante ustedes un resumen de las actividades que hemos desarrollado en el periodo que comprende este informe y resaltamos el valioso esfuerzo que han realizado todas y todos los compañeros a nivel nacional, para que a pesar de la adversidades sigamos estando al frente en la atención a los clientes, hacemos extensivo este reconocimiento a los compañeros que desafortunadamente no pudieron superar esta pandemia, que nos ha mantenido en constante lucha y que requirió de nuestra inventiva y adaptación a las realidades que hoy tenemos, fue necesario desarrollar procesos para adoptar el "home office", acordar protocolos sanitarios, evolucionar la capacitación, adaptarnos en la ejecución de la materia de trabajo, es sin duda un reto que los Telefonistas hemos superado con el esfuerzo y participación de todos, agradecemos enormemente la retroalimentación y el empeño que se ha mantenido y refrendamos el compromiso de seguir trabajando para dar respuestas y estar a la altura que el entorno nos exige, tenemos importantes retos de entre los cuales destacan la necesidad de modernizar nuestra plataforma tecnológica, incidir directamente en los planes y procesos de mejora, elevar la participación de mercado, retener al mayor número de clientes, elevar la calidad de servicio, robustecer a los clientes empresariales, ser vigías de la materia de trabajo, ejecutar la más posible y sobre todo aquella de mayor proyección a futuro, sin duda en este periodo de informe hay muchos aspectos que resaltar el incremento en la base de clientes de banda ancha, la negociación del programa de productividad para adaptarnos a este nuevo entorno de la conectividad y el internet de las cosas, el desarrollar una capacitación acorde a la "nueva realidad", sin duda nada de esto hubiese sido posible sin el apoyo y orientación del Compañero **Francisco Hernández Juárez** a quien agradecemos su liderazgo, con el sin duda saldremos avante de las negociaciones que actualmente el STRM sostiene en lo relacionado al tema de pasivo laboral y nuevos ingresos de personal, para que los derechos enmarcados en nuestro CCT de trabajo se mantengan y que la organización salga fortalecida y con proyección a futuro para que muchas más generaciones de Telefonista ingresen a laborar, el periodo que está por venir es de importantes retos de mucho esfuerzo pero sobre todo de mucha unidad y trabajo sindical, es por ello que redoblaremos esfuerzos y nos mantendremos permanentemente en pie de lucha con la energía y capacidad que caracteriza a nuestra organización, quedamos a sus órdenes y les reiteramos nuestro agradecimiento.

CALIDAD DEL SERVICIO

El STRM tiene dentro de su estrategia como uno de los ejes centrales mejorar la calidad de servicio ya que en esta iniciativa interactúan todas las especialidades, en ese sentido se han difundido una serie de iniciativas concretas en un documento que se denominó "acciones para la mejora de la calidad de servicio" el cual incluye 29 puntos, 16 de los cuales ya están en proceso, 11 en coincidencia y por desarrollar, 2 en diferencia ya que son planteamientos de la empresa que debemos de analizar, en este esfuerzo además hemos incluido un nuevo enfoque a las áreas de atención CASE, CSM revisando los procesos, dotando herramientas ya que participan directamente en los procesos de aseguramiento y aprovisionamiento, en ese sentido el sindicato ha definido como estrategia el implementar acciones orientadas a evitar el ingreso de quejas, mediante un análisis que realizamos, identificamos el % de quejas por cada 100 líneas que ingresan dependiendo la tecnología con que ofrecemos el servicio de internet a los clientes con los siguientes resultados

CLIENTES INFINITUM	TECNOLOGIA	%QLIN (META 2.7)	REINCIDENCIA (META 8.5)
4,144,584	FTTH	4.06	19.07
1,585,784	TBA VDSL	6.79	26.83
1,388,358	IPDSLAM VDSL	5.71	25.52
194,994	TBA ADSL	8.21	32.67
3,384,602	IPDSALM ADSL	6.75	30.81
18,860	ATM	10.12	38.05

No es un secreto que la mejor tecnología que podemos ofrecer es un servicio de internet estable y de mayor ancho de banda por medio de FTTH, en donde una de las grandes diferencias con la empresa es el tema de la inversión, con base en los datos antes mencionados y los elementos que presentamos la empresa decidió que los programas de modernización de la red a partir del 2021 serán todos por FTTH, dejando de considerar en estos programas la instalación de TBA's que fueron paliativos, pero no resuelven de fondo el problema de una conexión estable.
Ya que seguían dando el servicio por la misma red secundaria de cobre, que en la mayoría de los casos se encuentra en malas condiciones.

PROGRAMA BROAD BAND 2021

Para esto se estableció como compromiso, que la empresa presentaría en cada COPE el programa broad band 2021 con el objetivo de que dar seguimiento puntual a su cumplimiento en cada COPE en lo referente a la planificación, construcción, recepción y migración de los clientes a esta tecnología, con lo

que podemos brindar mayor ancho de banda y disminuir considerablemente el ingreso de quejas, considerando la construcción de 7,767 distritos de Fibra, 7,976 distritos de FTTH con ampliación de terminales y 1,993 nuevos desarrollos, el detalle de la información ya se presentó en cada cope; una vez concluido este primer objetivo estamos revisando con la empresa las estrategias que debemos implementar para comercializar incremento de paquetes infinitum para brindar mayores anchos de banda y la promoción instalación de dispositivos inteligentes.

Para obtener una solución integral es necesario asegurar la migración de los servicios de los clientes a la infraestructura disponible, para lo cual se estableció una estrategia de migración de servicios a FTTH, VSI y TBA (en donde sigan operando), para lo cual se acordó con la empresa que mensualmente se revisara en cada COPE en reuniones de grupos de análisis el % de éxito en migraciones con queja abierta con el objetivo de mejor el mismo, el listado de distritos con ocupación menor al 50% para establecer programas de migración, terminales con ocupación de hasta 2 puertos para reconcentrar a estos clientes y poder liberar terminales para su reubicación en donde exista mayor demanda, para lograr este objetivo se diseñaron diversas herramientas para realizar este trabajo de una manera eficiente.

- **Visor candidatos a migrar en Pisaplex.** Se diseño una pestaña para que en los copes los TEPE`s le den seguimiento a las quejas despachadas y asignadas con el compañero que la tenga en trabajo para asegurar la migración.
- **Migración automática por Applex.** Se diseñaron procesos automáticos en Applex para migración a FTTH y en copes que operan en separación funcional migración a VSI y TBA.
- **Búsqueda de terminales alternas por Applex.** Se diseño esta herramienta en Applex para en el momento del despacho de una queja candidata a migrar por se puedan visualizar en el dispositivo las terminales cercanas al domicilio, así como los puertos disponibles en las mismas, mediante semaforización rojo sin disponibilidad, amarillo con poca disponibilidad y verde con disponibilidad, la herramienta también se puede utilizar a demanda en atención de quejas de cobre.
- **Portal CCR** uno de los grandes problemas para ser exitoso en la migración es la actualización de la base de datos, por lo que se diseño un canal adicional de comunicación con el CCR, que se denominó Portal CCR sirve para atender algunos de los casos que se nos presentan en el día a día y el objetivo es incrementar el % de actualización de la base de datos, en principio está operando en División Metro (CCR Norte y Sur) y CCR Chihuahua, en breve se masificara a Nivel Nacional.

Para consolidar este proyecto es necesario dar seguimiento puntual en cada cope al cumplimiento del programa broad band 2021 y a las migraciones, cada mes se realizará un balance del estado de este, por lo que es necesario el involucramiento de los grupos de análisis su seguimiento y cumplimiento, en caso

de detectar alguna desviación solicitamos nos alerten por medio de la estructura sindical para su corrección. (En los anexos están disponibles las presentaciones)

Cordón de acometida óptico y conectores mecánicos.

Otro aspecto que consideramos para disminuir el ingreso de quejas en FTTH, es la necesidad de contar con cordones de acometida ópticos más largos, como ustedes saben el de mayor longitud actualmente es de 125 mts. Lo que provoca que al realizar instalaciones o reparaciones se tengan que empalmar más de uno y en muchas ocasiones queda un excedente en forma de gasa en postes o casa del cliente, lo que provoca atenuación del servicio y quejas de los clientes, es importante mencionar que la norma de instalaciones de servicio FTTH establece que el bajante óptico debe ser de una sola pieza.

Ante las observaciones y propuestas que hacen llegar a esta mesa de calidad de servicio se acordó con la empresa una alternativa para corregir esta problemática, se contara con bobinas de bajante óptico de más de 125 mts. se está considerando tener de 300 y 500 mts. así como dotar de un kit de herramientas (pinzas, tijeras, y cortadora) y conectores mecánicos a los compañeros que realizan esta actividad de manera cotidiana, de esta manera garantizamos que los bajantes estén de una sola pieza y de la medida justa, actualmente estamos dimensionando el número de kits y conectores requeridos en cada cope para lograr este objetivo, iniciaremos este proyecto en el mes de octubre, en principio en las áreas Campeche, Oaxaca, Chiapas, Ermita Tláhuac, Toluca, Tabasco y Coatzacoalcos y se masificara a nivel nacional en el corto plazo.

Plan 10.10.10

Se retomará el plan 10.10.10, que consiste en identificar en cada cope, los 10 distritos, los 10 clientes y los 10 técnicos con mayor % de reincidencia, esto con el objetivo de atender cada rubro y disminuir el mencionado %, en al caso de los distritos es necesario ubicar la problemática considerando las claves de liquidación para segmentar los motivos y generar los proyectos de corrección, en el caso de los clientes lo más conveniente es realizar una reconstrucción total de su servicio e identificar si existen problemas de distancia, en el caso de los técnicos, identificar si se tiene que reforzar el conocimiento del proceso de trabajo y revisar si cuentan con equipos de medición para realizar un buen diagnóstico. En todos los casos de debe trabajar en la corrección de las causas, es importante tener ubicado el programa broad band 2021 ya que en los casos de los distritos es probable que ya estén considerados en el mismo y se pueda priorizar su atención.

Compactación de códigos de liquidación y su correcta aplicación

Se realizo una compactación de los códigos de liquidación con el objetivo de eliminar códigos obsoletos y facilitar el análisis del comportamiento de quejas para la implementación de acciones de mejora puntuales y efectivas, así como para mejorar el análisis de quejas al disminuir el % de liquidaciones erróneas y en conjunto simplificar el proceso de liquidación.

Etapa PVE

En los últimos meses con el tema de la pandemia se decidió en conjunto con la empresa, suspender de momento la liquidación desde la casa del cliente, liberando la posibilidad de liquidar las quejas fuera del domicilio, con el propósito de cuidar en la medida de los posible la salud de nuestros compañeros, en las ciudades con semáforo verde se retomara la liquidación desde la casa del cliente, ante esta situación retomo importancia la etapa de PVE (planta verifica) que es la etapa en donde los tepes administrativos realizan un último filtrado de las quejas previo a su liquidación en sistema, en al caso de las quejas de fibra óptica si no se realiza esta actividad el sistema no las cierra por eso la importancia de garantizar que se realice esta actividad en todos los copes, para las quejas de cobre las quejas no filtradas son cerradas por sistema, lo que genera que algunas se liquiden con daño afectando la reincidencia, por lo que en el corto plazo se aplicara el mismo criterio para las quejas de cobre, por lo que cobra mayor relevancia asegurar que se realice la actividad.

Etapa PM en Pisaplex.

En el sistema Pisaplex se incluyó una etapa denominada Etapa PM (Planta Mantenimiento), en la cual el TEPE de cope identificará las O.S. objetadas por motivos técnicos como, daño en red, ampliación de red o canalización, con el objetivo de generar un reporte de anomalías y folio en SISCOPE, el trabajo será atendido por compañeros de mantenimiento, posteriormente la O.S saldrá a trabajo nuevamente para realizar la instalación. Considerando las siguientes ventajas:

- Involucrar al Tepe de cope en el proceso de seguimiento a las objeciones de O.S. en Pisaplex
- Generar trabajos de mantenimiento y ampliación de red para realizar por compañeros de mantenimiento.
- Mejorar la red la calidad de la red
- Mejorar el % de instalación de las O.S contratadas
- Disminuir las O.S canceladas por daño o falta de red

Formato entrega de vehículos al taller.

Una de las observaciones que hemos recibido por parte de ustedes, respecto a que las reparaciones que realizan los talleres a los vehículos de Telmex no son con la calidad necesario para mantener el parque vehicular en buen estado, se modificó el formato de entrega del vehículo al taller, anexando un espacio en donde el taller previo a entregar el vehículo al compañero que lo ingreso, especifique que trabajo se

realizó a la unidad, para que el usuario al recibir el vehículo firme de conformidad por el trabajo realizado, es importante asegurar que los compañeros utilicen correctamente el formato y en caso de que la reparación sea deficiente o diferente al motivo del ingreso no firmen de conformidad, esto con el objetivo de mejorar el servicio que prestan los talleres a Telmex(en los anexos esta el formato y el instructivo para su llenado).

Quejas pendientes.

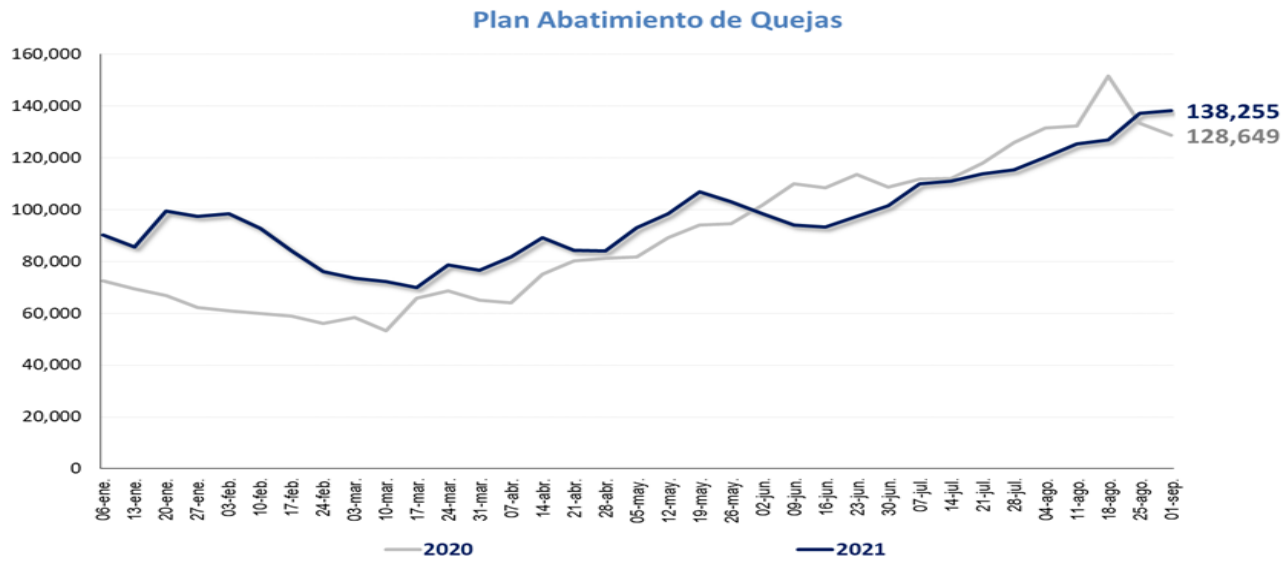
Una de los principales parámetros para identificar el éxito de las acciones establecidas en la agenda de calidad de servicio es el número de quejas pendientes que tenemos, sabemos que durante la temporada de lluvias se incrementan las mismas por lo que en días pasados se difundió la minuta que se denominó impulso al abatimiento de quejas que privilegia una serie de acciones entre ellos la movilidad mediante una ajuste que da certeza a los compañeros que va a otro centro de trabajo y revisa el resultado del cope que cede, ya que estamos 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.

- Adicionalmente se identificaron 42 copes críticos con un volumen importante de quejas pendientes y ordenes de servicio, los cuales agrupan casi el 42% 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.

01-sep

				Quejas																									O.S.		
				Quejas Pendientes 5ems anterior	Quejas Pendientes día anterior	Quejas Liquidadas	Quejas Recibidas	Quejas Pendientes	Quejas Pendientes más de 5 días	Quejas Pendientes más de 10 días	Quejas Pendientes más de 30 días	Comportamiento (%)	Remeo Promedio	Indicadores de Atención *		Indicadores de Calidad *		Días Backlog	Personal en COPE	Personal que participó a Destajo			Personal que participó en Tiempo Extra (Fin de sem 28-30ago)			Pendientes	Pendientes más de 30 días	Remeo Promedio
Dirección	Subdirección	Área	Centro de Trabajo											M Día	3 Días	Rein	QL			participó	%	Solicitado	participó	%				
NOROESTE	NOROESTE	DURANGO-MAZATLAN	CT MAZATLAN	552	757	205	237	787	112			-235	2.8	26.8	38.5	20	6.7	5.4	41	22	53.7	40	17	42.5		234	1	4.1
NORTE-OCC	NORESTE	TAMPICO	CT TAMPICO HIDALGO	1,723	1,573	230	256	1,598	789	18		125	5.2	15.6	23.8	24.2	7.7	7.1	75	18	24.0	71	65	91.5		779	78	10.6
NORTE-OCC	NORESTE	MATAMOROS-REYNOSA	CT MATAMOROS	1,345	1,353	181	157	1,327	777	201		18	6.5	14.4	19.9	25.4	6.8	9.9	45	3	6.7	44	28	63.6		163	11	6.6
NORTE-OCC	NORESTE	MATAMOROS-REYNOSA	CT REYNOSA	1,017	878	227	215	866	286	1		151	3.9	18.1	26.0	20.7	6.4	5.2	49	6	12.2	42	26	61.9		299	14	7.5
NORTE-OCC	NORESTE	NUEVO LAREDO	CT NUEVO LAREDO	2,084	1,899	374	229	1,753	993	276		331	6.9	8.0	12.3	43	11.3	7.7	29	2	6.9	30	6	20.0		172	11	10.0
NORTE-OCC	NORESTE	SABINAS-SALTILLO	CT MONCLOVA	1,043	1,029	140	105	993	638	162		50	6.9	12.9	20.7	20.7	6.7	10.0	27	6	22.2	27	27	100.0		192	26	13.5
NORTE-OCC	NORESTE	SABINAS-SALTILLO	CT SALTILLO II	395	338	178	142	303	14			92	2.1	29.2	68.0	23.6	6.2	2.5	35	8	22.9	27	21	77.8		284	15	10.5
NORTE-OCC	CENTRO	IRAPUATO	CT IRAPUATO	2,752	3,111	289	345	3,161	1,933	877	1	-409	8.1	30.1	40.5	32.9	10.3	13.3	62	12	19.4	50	50	100.0		478	54	12.5
NORTE-OCC	CENTRO	PACHUCA	CT TULA	835	1,000	201	219	1,018	429	94		-165	5.2	6.5	27.9	32.8	12.6	7.5	28	7	25.0	10	2	20.0		419	154	28.8
NORTE-OCC	OCCIDENTE	AGUASCALIENTES	CT AGUASCALIENTES	1,273	1,080	216	268	1,130	445	128		143	5.3	21.6	30.3	24.3	8	5.5	49	19	38.8	85	29	34.1		492	86	19.8
NORTE-OCC	OCCIDENTE	AGUASCALIENTES	CT TROJES	1,039	868	267	223	820	261	57		219	4.4	28.9	54.7	28.5	8.2	3.8	50	21	42.0	81	30	37.0		525	139	18.8
NORTE-OCC	OCCIDENTE	COLIMA	CT CIUDAD GUZMAN	372	335	158	167	343	11			-71	2.0	40.9	79.9	23.9	6.9	3.0	41	10	24.4	55	13	24.5		206	52	20.0
NORTE-OCC	OCCIDENTE	COLIMA	CT COLIMA	1,660	1,625	176	126	1,573	1,066	630	18	87	10.2	21.5	35.0	18.1	9.8	11.3	34	21	61.8	61	11	18.0		342	88	25.6
NORTE-OCC	OCCIDENTE	GUADALAJARA PONIENT	CT ZAPOPAN	1,213	1,071	130	111	1,052	674	307	1	161	8.4	24.6	42.3	32.3	5	7.8	58	7	12.1	88	14	15.9		365	49	13.8
NORTE-OCC	OCCIDENTE	PUERTO VALLARTA-TEPI	CT PUERTO VALLARTA	1,400	1,608	207	253	1,652	823	235		-252	6.0	26.4	39.4	19.7	8	10.5	55	13	23.6	79	20	25.3		678	102	13.5
NORTE-OCC	OCCIDENTE	PUERTO VALLARTA-TEPI	CT TEPIC	1,400	1,387	228	303	1,459	561	70		-59	4.8	25.7	35.7	25.2	9.7	6.9	47	21	44.7	86	38	44.2		511	43	9.1
METRO-SUR	METRO-NORTE	BALBUENA	CT MIXHUCA	545	413	138	158	435	64	1		110	2.8	44.9	63.8	19.6	3.8	3.3	96	6	6.3	37	35	94.6		158	0	3.5
METRO-SUR	METRO-NORTE	ECATEPEC	CT MORELOS	1,091	1,086	297	269	1,054	424	139	1	37	5.4	40.7	56.9	23.2	6.6	4.9	135	18	13.3	83	45	54.2		337	2	4.0
METRO-SUR	METRO-NORTE	ECATEPEC	CT OJO DE AGUA	443	474	143	201	532	120	31	1	-89	3.6	32.2	56.6	29.4	7.6	4.3	42	8	19.0	50	21	42.0		442	31	8.1
METRO-SUR	METRO-NORTE	ECATEPEC	CT VILLA DE LAS FLORES	429	458	229	210	438	20	2	1	9	2.4	40.2	76.0	32.5	7.5	2.6	92	9	9.8	62	55	88.7		243	5	3.8
METRO-SUR	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT ABASTOS	704	563	169	184	576	165	21	6	128	4.9	37.9	61.5	25.4	4.8	3.6	98	9	9.2	100	40	40.0		352	2	5.6
METRO-SUR	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT CHALCO	1,732	1,557	396	445	1,597	435	28	4	135	4.0	18.4	44.9	21.7	7.3	4.5	139	24	17.3	140	71	50.7		1,516	36	8.8
METRO-SUR	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT CULHUACAN	636	608	123	178	656	209	26		-20	4.2	22.0	48.8	19.5	5.7	5.7	66	6	9.1	60	30	50.0		109	3	12.5
METRO-SUR	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT TLAHUAC	998	830	274	400	954	100	6	5	44	3.0	36.5	67.2	24.5	7	3.4	117	20	17.1	130	62	47.7		733	6	9.3
METRO-SUR	METRO-NORTE	TEXCOCO-ZARAGOZA	CT CHIMALHUACAN (SUBCENTRO)	135	132	104	127	155	1			-20	1.4	71.2	89.4	20.2	5.1	1.6	47	12	25.5	22	13	59.1		139	6	16.0
METRO-SUR	METRO-NORTE	TEXCOCO-ZARAGOZA	CT LOS REYES [MEX]	178	159	101	103	163	9	1	1	15	2.0	71.3	94.1	19.8	5.4	1.6	51	10	19.6	30	25	83.3		271	8	6.2
METRO-SUR	METRO-NORTE	TEXCOCO-ZARAGOZA	CT TEXCOCO	315	305	136	196	364	15			-49	1.9	47.8	86.0	19.9	5.8	3.0	62	5	8.1	39	23	59.0		428	27	8.9
METRO-SUR	METRO-NORTE	TEXCOCO-ZARAGOZA	CT ZARAGOZA (MEX)	256	282	214	182	256	1	1		0	1.6	67.8	94.4	24.3	4.3	1.6	98	12	12.2	60	45	75.0		281	9	12.0
METRO-SUR	METRO-NORTE	TOLUCA	CT INDEPENDENCIA	674	440	144	175	466	120	23		208	3.7	40.5	61.1	30.6	7.1	2.9	67	5	4.5	38	35	92.1		415	23	10.3
METRO-SUR	METRO-NORTE	TOLUCA	CT LERMA	1,116	925	160	120	886	459	108	1	230	6.0	14.4	24.4	21.9	10	5.8	41	10	24.4	21	21	100.0		633	111	15.0
METRO-SUR	METRO-SUR	LINDAVISTA	CT TICOMAN	1,095	1,020	242	198	969	382	60		126	4.7	32.6	56.8	29.8	6.9	4.6	67	2	3.0	75	71	94.7		235	3	5.6
METRO-SUR	METRO-SUR	LOMAS-SOTELO	CT NAUCALPAN	878	870	142	188	911	307	27	2	-33	4.3	14.8	54.9	16.2	5.1	6.2	58	4	6.9	55	55	100.0		490	8	6.0
METRO-SUR	METRO-SUR	SATELITE	CT TEZOZOMOC	811	716	157	171	742	201	6	3	69	4.0	24.2	52.8	28	5.2	4.5	89	6	6.7	80	59	73.8		227	1	9.9
METRO-SUR	METRO-SUR	SATELITE	CT VILLA NICOLAS ROMERO	541	537	120	124	539	176	8		2	4.0	25.0	36.7	29.2	6.5	5.1	65	4	6.2	40	31	77.5		302	5	8.5
METRO-SUR	SURESTE	CHIAPAS	CT TUXTLA GUTIERREZ	575	691	214	278	755	65			-180	2.5	39.7	67.8	22.9	6.1	4.0	71	9	12.7	21	21	100.0		330	24	8.0
METRO-SUR	SURESTE	OAXACA	CT OAXACA	237	231	126	133	238				-1	1.6	53.2	92.1	20.6	5.7	2.0	48	0	0.0	15	11	73.3		400	50	19.1
METRO-SUR	SURESTE	TABASCO	CT VILLAHERMOSA	606	605	234	296	667	44	1	1	-61	2.4	37.0	57.9	22.6	6.5	3.6	51	11	21.6	70	25	35.7		435	91	23.0
METRO-SUR	PACIFICO-GOLFO	POZA RICA	CT POZA RICA	2,127	4,253	234	541	4,559	2,310	356		-2,432	6.0	12.0	33.3	12.8	11.9	30.4	54	0	0.0	0	0	0.0		391	62	16.5
METRO-SUR	PACIFICO-GOLFO	MORELOS	CT CUAUTLA	1,853	1,848	251	294	1,888	1,073	329	1	-35	6.7	21.9	29.9	25.5	9.6	9.4	62	0	0.0	29	29	100.0		562	207	41.1
METRO-SUR	PACIFICO-GOLFO	MORELOS	CT DIANA	753	514	173	221	561	73	2		192	2.7	47.4	67.8	30.6	8.2	2.8	65	0	0.0	54	54	100.0		264	23	11.3
METRO-SUR	PACIFICO-GOLFO	PUEBLA	CT CHOLULA	489	424	133	136	427	60	2		62	2.8	40.6	67.7	34.6	8.8	3.1	45	9	20.0	15	15	100.0		409	32	10.6
METRO-SUR	PACIFICO-GOLFO	TLAXCALA	CT TLAXCALA	372	346	138	125	329	23			43	2.4	40.6	64.5	26.1	7.3	2.7	37	5	13.5	34	20	58.8		463	86	23.6
			TOTAL COPES TOP BOTTOM RETRASO	39,592	40,199	8,199	9,009	40,952	16,668	4,234	47	-1,360							2,588	398	15.4	2,234	1,309	58.6		16,704	1,764	
			% CONTRIB	29%	29%	27%	28%	30%	30%	28%	15%															26%	20%	
				137,269	136,411	29,967	31,953	138,255	55,012	15,220	320	-986	5.4	31.0	51.7	25.0	7.1	5.5	9,448	1,368	14.5	7,207	4,493	62.3		63,080	8,778	15.5

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 órdenes de servicio ejecutadas por filiales para evitar estar arreglando las quejas generadas por ellos.



En la gráfica anterior se muestra el comportamiento histórico de quejas realizando un comparativo de los años 2020 vs 2021, como resultado, a la fecha de la muestra tenemos un 7.5% más quejas que el mismo período del año anterior, lo que se atribuye directamente a los efectos ocasionados por la pandemia y las afectaciones por los aspectos climatológicos, 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 2021-2022.

	% Contrib	QP0-1	QP2-3	QP4-5	QP6-10	QPM10	Total Pend
PTA EXTERIOR	97,00%	11,389	29,099	30,810	32,194	22,630	126,112
CTRO DE MTTO	1,00%	3	130	194	227	416	970
CSM	0,00%	231	138	120	67	36	592
CNS	0,00%	0	0	0	0	0	0
EXPPTA INT	0,00%	1	4	14	25	28	72
TECMARKETING	1,00%	100	1000	641	1	0	1,742
CCR	0,00%	0	4	8	4	5	21
CAO	0,00%	0	1	0	0	0	1
SISTEMAS	0,00%	102	21	32	44	8	207
		11,826	30,397	31,819	32,562	23,123	129,717

Red Nacional Última Milla
2 Dias Backlog: 62,808
2,5 Dias Backlog: 66,010

	PENDIENTES							LIQUIDADAS							RECIBIDAS						
Semana	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Suma
Ago 30 -Sep 5	134,684	136,411	138,255	139,435	138,250	127,779	129,717	26,523	30,434	29,967	31,271	29,049	23,174	10,151	180,569	34,129	32,392	31,953	32,757	28,220	13,073	12,223	184,747
Ago 23 -Ago 29	133,822	136,893	137,269	136,565	135,157	126,325	127,427	26,531	30,456	31,254	30,623	28,205	21,233	9,254	177,556	36,197	34,017	31,933	30,211	27,165	12,626	10,420	182,569
Ago 16 -Ago 22	124,748	125,405	126,774	128,272	129,355	122,220	124,265	26,061	28,650	28,516	28,853	28,150	20,818	9,156	170,204	32,544	29,561	30,127	30,682	29,578	14,061	11,256	177,809
Ago 9 -Ago 15	123,400	124,660	125,474	125,722	125,198	117,102	118,455	26,644	28,800	28,941	27,904	27,773	21,535	8,875	170,472	34,420	30,379	29,982	28,467	27,418	13,602	10,266	174,534
Ago 2 -Ago 8	116,902	119,935	120,323	120,533	121,282	113,564	116,188	24,319	27,658	29,556	28,918	26,987	21,907	8,460	167,805	32,714	30,996	30,190	29,461	27,949	14,430	11,168	176,908
Jul 26 -Ago 1	112,706	114,677	116,323	116,740	115,341	107,686	108,689	25,058	27,720	28,250	26,553	27,101	21,216	8,630	164,528	33,205	29,859	29,147	28,225	26,891	13,746	9,822	170,895
Jul 19 -Jul 25	111,727	113,915	113,839	114,183	113,466	104,489	105,802	25,337	28,959	29,596	28,463	27,896	22,005	8,123	170,379	33,753	31,383	29,707	29,008	27,463	13,286	9,537	174,137
Jul 12 -Jul 18	108,302	111,348	110,992	111,466	111,625	103,086	103,501	25,247	29,475	30,469	30,396	27,485	22,422	9,152	174,646	35,243	32,735	30,498	31,103	27,943	14,081	9,722	181,325
Jul 5 -Jul 11	105,585	109,428	109,863	110,126	107,585	101,328	98,582	26,150	29,746	30,963	30,212	27,400	20,323	9,547	174,341	35,770	33,814	31,623	30,621	24,937	14,249	8,798	179,812
Jun 28 -Jul 4	97,986	100,185	101,368	103,584	105,340	95,666	96,240	24,751	27,768	28,812	29,069	27,920	23,158	9,701	171,179	32,504	30,248	30,268	31,688	29,948	13,685	10,368	178,709
Jun 21 -Jun 27	91,015	94,707	97,394	96,339	98,019	89,671	90,442	24,711	27,869	29,411	28,540	26,711	22,131	9,282	168,745	33,555	31,881	32,805	27,785	28,490	14,029	10,037	178,582
Jun 14 -Jun 20	93,101	93,811	93,374	91,814	90,275	81,862	82,308	25,689	29,314	29,909	29,154	26,829	20,744	7,551	169,190	34,026	30,196	29,791	27,755	25,466	12,555	8,192	167,981
Jun 7 -Jun 13	92,394	93,273	94,114	94,050	93,167	84,768	84,916	25,124	29,883	30,411	29,091	27,368	22,265	9,526	173,668	32,723	30,714	31,589	29,197	26,648	14,036	9,758	174,665
May 31 -Jun 6	98,985	99,154	98,290	98,610	95,678	85,545	85,449	25,603	28,391	29,074	28,828	28,469	22,935	8,822	172,122	31,657	28,628	28,401	29,315	25,786	13,059	8,892	165,738
May 24 -May 30	102,421	105,185	103,130	102,584	100,434	92,976	93,082	25,447	24,733	31,624	29,468	27,867	21,981	9,417	170,537	32,938	27,727	29,808	29,082	26,088	14,795	9,572	170,010
May 17 -May 23	103,463	105,401	106,959	104,788	103,519	94,887	95,116	25,345	29,239	27,991	29,311	27,112	22,235	8,695	169,928	33,732	31,579	29,733	27,365	26,059	13,756	8,923	171,147
May 10 -May 16	91,988	95,848	98,511	101,941	102,394	94,069	95,051	14,889	25,900	27,516	26,912	27,462	22,594	9,009	154,282	21,692	29,899	30,437	30,535	28,189	14,508	10,147	165,407
May 3 -May 9	94,110	94,942	93,118	93,461	93,572	85,758	85,293	23,997	27,501	26,191	27,038	25,602	20,674	8,486	159,489	31,933	28,555	24,566	27,594	25,913	13,132	8,126	159,819
Abr 26 -May 2	84,597	85,229	84,147	84,064	81,704	85,746	86,340	25,180	27,005	28,077	27,111	24,653	9,135	8,586	149,747	31,357	28,058	27,316	27,319	22,510	13,306	9,338	159,204
Abr 19 -Abr 25	84,838	84,791	84,187	81,879	83,050	79,064	78,627	22,687	26,331	26,532	26,423	23,306	20,553	9,191	155,023	29,395	26,514	26,216	24,334	24,948	16,644	8,919	156,970
Abr 12 -Abr 18	86,730	89,097	89,108	88,584	85,562	78,026	78,310	20,939	24,115	25,003	24,427	25,043	21,157	8,429	149,112	28,391	26,583	25,248	24,165	22,331	13,908	8,963	149,589
Abr 5 -Abr 11	79,325	81,349	81,835	83,433	84,073	79,136	79,376	20,222	23,236	24,073	22,551	22,432	19,095	7,551	139,160	26,763	25,561	24,661	24,337	23,278	14,524	7,851	146,975
Mar 29 -Abr 4	75,963	76,930	76,701	71,361	70,133	70,635	72,928	21,382	22,718	22,370	20,817	12,601	9,581	5,160	114,629	26,471	23,934	22,413	15,779	11,419	10,154	7,490	117,660
Mar 22 -Mar 28	73,729	76,361	78,731	76,709	76,943	70,808	70,985	26,059	25,916	24,297	22,839	21,677	19,992	8,193	148,973	31,181	28,734	26,881	21,199	22,222	14,115	8,365	152,697
Mar 15 -Mar 21	62,218	67,095	70,032	66,397	72,988	67,024	68,699	18,444	24,539	25,988	25,024	24,037	19,563	7,709	145,304	16,458	29,691	29,130	21,664	30,773	13,909	9,441	151,066
Mar 8 -Mar 14	71,231	71,607	72,171	73,265	71,416	64,024	64,261	23,263	27,375	27,226	26,302	26,090	20,771	8,578	159,605	30,197	28,310	28,100	27,669	24,563	13,706	8,912	161,457
Mar 1 -Mar 7	73,638	74,337	73,544	74,436	72,197	64,154	64,417	24,326	26,922	28,282	26,356	25,915	20,910	8,811	161,522	30,229	27,801	27,760	27,510	24,275	13,114	9,162	159,851
Feb 22 -Feb 28	76,418	76,924	76,176	74,411	75,480	68,407	68,797	23,975	27,527	27,040	20,293	26,259	20,360	8,689	154,143	32,882	28,387	26,851	18,800	26,693	13,666	9,142	156,421
Feb 15 -Feb 21	87,983	88,369	84,161	74,641	75,023	67,986	67,655	23,009	27,036	28,370	27,289	24,677	20,712	9,161	160,254	28,230	27,695	24,819	17,977	25,341	13,849	8,931	146,842
Feb 8 -Feb 14	93,582	93,499	92,636	91,000	89,953	82,332	82,918	23,613	28,971	28,845	27,972	26,306	21,734	7,609	165,050	29,079	29,219	28,470	26,802	25,651	14,440	8,299	161,960
Feb 1 -Feb 7	94,979	98,255	98,426	98,411	97,465	88,714	88,443	18,120	26,138	28,795	27,957	26,735	22,272	8,773	158,790	18,149	29,812	29,337	28,324	26,444	14,197	8,603	154,866
Ene 25 -Ene 31	91,795	94,580	97,454	100,236	100,840	95,760	95,228	25,653	23,979	23,972	25,164	23,658	19,765	8,971	151,162	31,432	27,081	27,163	28,400	24,681	14,998	8,408	162,163
Ene 18 -Ene 24	80,626	80,404	99,519	98,631	95,986	86,566	86,209	23,964	27,162	1,738	30,282	28,954	22,947	9,299	144,346	29,288	27,190	21,084	29,711	26,568	13,806	9,116	156,763
Ene 11 -Ene 17	86,952	86,404	85,481	83,884	83,442	75,296	75,328	22,407	27,832	26,212	25,995	24,564	20,583	8,274	155,867	30,199	27,564	25,574	24,563	24,434	12,698	8,436	153,468
Ene 4 -Ene 10	90,621	90,678	90,100	90,696	87,927	80,326	79,389	22,565	26,537	26,140	25,360	26,078	20,710	8,778	156,168	29,473	26,860	25,746	26,185	23,595	13,296	8,004	153,159
Dic 28 -Ene 3	88,635	88,779	85,982	82,849	86,065	84,605	83,832	21,419	22,829	19,034	17,917	2,963	14,461	7,467	106,090	27,532	25,115	18,042	16,654	6,230	12,685	7,040	113,298
Dic 21 -Dic 27	88,552	88,956	87,814	82,604	86,152	82,893	82,718	24,148	25,580	21,522	17,423	2,697	14,718	7,327	113,415	26,338	26,351	20,616	14,952	6,368	11,621	7,267	113,513
Dic 14 -Dic 20	95,373	100,857	102,524	99,158	96,095	86,613	86,726	23,117	26,112	29,311	28,620	25,437	20,438	8,641	161,676	29,016	31,900	31,543	25,523	23,274	11,422	8,927	161,605
Dic 7 -Dic 13	95,421	97,216	97,518	95,271	95,336	88,668	89,811	21,780	24,771	26,476	27,749	25,097	17,907	8,089	151,869	28,690	27,385	28,198	26,082	25,588	11,567	9,382	156,892
Nov 30 -Dic 6	93,783	94,666	96,749	96,069	94,657	89,463	89,033	22,001	25,872	25,435	26,758	25,262	15,630	7,148	148,306	28,924	26,956	27,852	26,778	24,256	11,445	8,171	154,382
Nov 23 -Nov 29	92,192	94,000	95,163	94,731	94,454	86,239	86,991	23,520	27,368	27,054	27,670	25,388	20,531	7,795	159,427	30,577	29,588	28,721	27,524	25,484	12,643	8,584	163,121
Nov 16 -Nov 22	86,658	93,114	94,845	95,145	93,512	85,306	85,332	18,450	28,078	26,269	28,371	26,285	21,576	8,472	157,501	14,115	34,909	28,669	29,157	25,275	13,709	8,729	154,563
Nov 9 -Nov 15	100,083	102,533	100,186	101,842	100,621	91,379	91,378	26,739	25,485	29,602	28,423	28,447	22,067	8,959	169,722	32,507	28,342	30,755	30,443	28,224	13,402	9,018	172,691
Nov 2 -Nov 8	102,503	104,595	106,862	105,278	102,980	93,832	94,768	21,204	27,859	29,560	31,701	28,196	22,813	9,070	170,403	21,161	30,130	32,224	30,628	26,391	14,245	10,116	164,895
Oct 26 -Nov 1	114,764	115,135	113,021	113,013	111,190	102,722	102,703	26,950	30,600	31,492	29,250	27,753	20,986	8,525	175,556	32,132	31,586	30,011	29,621	26,339	12,855	9,033	171,577
Oct 19 -Oct 25	118,870	120,864	121,165	119,818	120,685	111,784	110,208	27,275	31,149	32,215	30,803	27,401	21,848	10,277	180,968	30,504	33,571	32,817	30,142	28,635	13,565	9,504	178,738
Oct 12 -Oct 18	123,421	125,818	127,555	126,080	125,977	115,846	115,813	24,298	29,525	30,461	32,310	28,829	22,952	10,216	178,591	28,466	32,092	32,329	31,146	28,728	13,201	10,274	176,236
Oct 5 -Oct 11	127,248	127,529	128,063	127,907	127,402	118,313	119,366	27,793	30,988	29,740	30,679	29,174	23,778	9,929	182,081	29,646	31,473	30,511	30,723	29,014	14,836	11,074	177,277
Sep 28 -Oct 4	131,456	131,972	133,705	132,612	133,028	124,514	125,481	27,430	29,781	29,880	31,473	28,994	23,004	10,084	180,646	31,576	30,513	31,848	30,687	29,523	14,723	11,404	180,274
Sep 21 -Sep 27	133,472	137,070	136,209	135,109	135,118	126,958	127,917	26,340	29,994	30,939	30,058	28,259	22,984	9,157	177,731	34,068	33,664	30,609	29,881	28,470	15,028	10,203	181,923
Sep 14 -Sep 20	126,503	121,615	121,548	128,101	129,926	123,708	125,945	25,378	25,523	16,248	26,543	27,400	20,478	8,850	150,420	30,515	20,775	16,339	33,276	29,419	14,391	11,278	155,993
Sep 7 -Sep 13	121,876	122,991	125,473	126,446	128,823	120,516	121,510	26,003	28,866	28,929	29,158	27,265	23,123	9,207	172,551	31,195	30,165	31,649	30,658	29,677	15,109	10,285	178,738
Ago 31 -Sep 6	130,192	129,712	128,649	127,312	127,231	116,850	116,850	25,906	29,901	30,457	29,815	27,165	23,445	9,999	176,688	29,721	29,631	30,027	28,722	27,292	13,578	10,072	169,043

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.

Mejoras en Applex.

El objetivo es 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	✓	✓	✓

Funcionalidad	Portal Plex	IVR	Applex
Consulta de terminales cercanas en quejas	✗	✗	✓
Asignación de facilidades en Órdenes Inversas	✓	✗	✓
Diadema para enlazar al IVR único	✗	✗	✓
Direccionamiento a Soluciones PLEX	✗	✗	✓
Botón para actualizar tarjeta de línea	✗	✗	✓
Consulta de ubicación aproximada del cliente	✗	✗	✓
Módulo de Signos Vitales con diagnóstico de la línea	✗	✗	✓
Generación de cambaceo (Migración a FO)	✗	✗	✓

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 88%, se entregaron 8,224 equipos celulares que cuentan con llamadas ilimitadas y 3 Gb. de datos para pruebas y navegación.

Quejas

	feb-19	feb-20 (Con APPLEX)	mejora	Actual (Con APPLEX)	mejora
Producción promedio trabajador	4.31	4.40	2%	4.68	9%
Hora promedio de primera liquidación (hh:mm)	02:41	02:21	12%	02:16	16%
Producción total *COPEs*	443,680	455,518	3%	541,239	22%
Calidad *Reincidencia Corporativa*	23.9	22.6	6%	23.3	3%

Fuente PISAPLEX

•El uso del sistema mejora la producción promedio del técnico en **9%**.
•La primera liquidación se realiza **media hora antes** promedio.
•La producción total del COPE mejora un **22%** promedio.

Instalaciones

	Sin Applex	Applex	mejora
Productividad por técnico	1.75	2.2	25.7%
Garantía en órdenes de servicio	17.6	12	31.8%
% Ojeciones Tecnicas	13.2	7	47.0%
Cumplimiento de Citas (Duedate)	59.3	74	24.8%

•El uso del sistema mejora la producción promedio del técnico en **25.7%.**
•La garantía (clientes con falla posterior a la instalación en 60 días) mejora en un **31.8%.**
•La cantidad de órdenes de servicio objetadas por problemas técnicos mejora en un **47%.**
•Y el cumplimiento de citas aumenta en **24.8%.**

	Sin Applex	Applex	mejora
Satisfacción del cliente (Oportunidad de atención)	60.3	75	24.4%

•Con respecto a la mejora en la satisfacción del cliente, considerando tanto la atención en quejas como en instalaciones **mejora un 24.4%.**

Derivado de las constantes fallas e interrupciones que presentabas las plataformas de la empresa a iniciativa del sindicato se conformó una mesa que se le denomino "Mejoras a sistemas" en donde se establecieron los siguientes objetivos:

Modernizar la plataforma PISA que soporta los procesos de Venta, Consulta para Infraestructura, Facturación y Post-Venta en Mercado Residencial, a través de una renovación tecnológica en las plataformas AS400, lo que implicaba una importante inversión ya que estos servidores son la pieza fundamental por donde se procesan todas las transacciones y es donde conviven la mayoría de los sistemas periféricos, de ahí que el grupo de calidad de servicio por indicaciones del Co. Francisco Hernández Juárez, nos dimos a la tarea de dar seguimiento a las estadísticas y estabilidad de los sistemas, que dio como resultado que se determinara el sustituir estos equipos proyectando los beneficios que a continuación mencionamos:

De manera directa se tendrían Mejoras Técnicas (HW)

- ✓ Mayor desempeño
- ✓ Mejor tecnología en Servidor de última generación.
- ✓ Mejor desempeño con discos de tecnología de estado sólido.

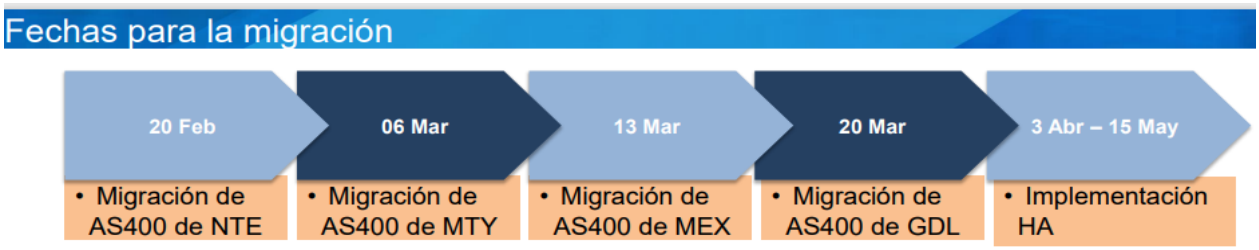
- ✓ Disminución de tiempos de procesamiento.
- ✓ Mayor velocidad y capacidad de transmisión de información.

Mejoras al Negocio:

- ✓ Aumentar la disponibilidad del servicio.
- ✓ Reducir tiempos de procesos (Cobranza, Facturación, PISA PLEX, Soporte 360, Gestión).
- ✓ Reducción de tiempos ventanas de mantenimiento.
- ✓ Alta Disponibilidad. Recuperación del servicio en menor tiempo, en caso de falla del Servidor.

Beneficios a la operación:

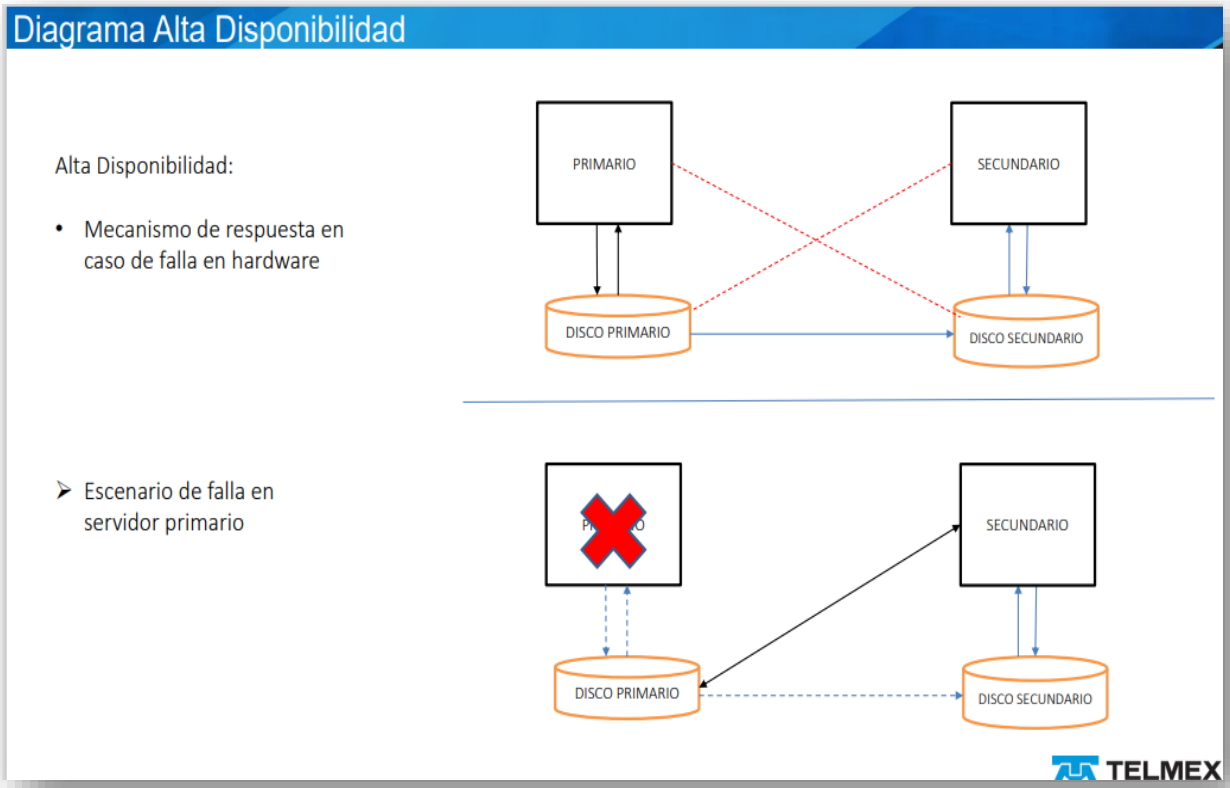
- ✓ Mayor disponibilidad en los procesos de: órdenes de servicio, cobranza, PISA PLEX, CCR, facturación y consulta de infraestructura, entre otros.
- ✓ Mayor estabilidad y menos operaciones rechazadas por intermitencias.
- ✓ Mejora en la ejecución de operaciones entre diferentes librerías.
- ✓ Mejora los tiempos de interacción entre PISA y otros módulos (Dish, Portal Servicios Multimedia: Netflix, Claro Video, Disney, etc.).
- ✓ Menor tiempo de recuperación en caso de una falla del servicio B o respaldo.



Mapa de Poblaciones PISA

EQUIPO AS400	LIBRERÍAS	ESTADOS	SITE CC
MEX	• MEX • MDA • CVA	• CDMX, EDO MEX • OAX, CHIS, QROO, TAB, YUC • MOR, GRO	QRO
MTY	• MTY • QRO	• NL, TAMS, • QRO, MICH, GTO, SLP	MTY
GDL	• GDL • PBA	• GDL, AGS, NAY, JAL, COL, ZAC • PBA, TLAX, HGO, VER	MTY
NTE	• CHI • HMO • CDJ	• CHI • SON, BCS, COAH, SIN, DGO • Ciudad Juárez	MTY
CMA, GDL	PISA ALTERNO	Nivel Nacional	MTY

En el esquema anterior se muestra la etapa de implementación que se aplico para este proceso de mejoras a los sistemas, migrando los servidores AS400 en las divisiones, el cual concluyo satisfactoriamente y el proceso de evaluación continua de manera constante, lo que ha permitido mayor estabilidad en los sistemas.



En el diagrama de alta disponibilidad se observa que cada servidor divisional cuanta con un respaldo B, el cual puede combinar hardware con disco y hacer un switcheo a fin de asegurar la continuidad de la operación de los sistemas.

Análisis de materiales:

Tras experimentar un periodo de tiempo en donde se tenían bastantes faltantes de insumos y materiales, nos dimos a la tarea de formar una minuta de compromisos con la administración para normalizar el surtido de inventario de los 296 materiales más utilizados en la operación diaria, así mismo se realizo una depuración de los elementos que ya no se utilizan o que bien por el avance tecnológico cambiaron , en ese sentido desde el año pasado y hasta la fecha nos reunimos cada semana para analizar el avance de este compromiso el cual podemos asegurar que está dando resultados de manera paulatina dado que con corte al 2 de septiembre se tienen 6.2 semanas de inventario disponible entre los materiales básicos, estratégicos, misceláneos y herramientas, además de que se tienen compras comprometidas de 144 materiales con un volumen de 45,464 piezas para lograr un inventario de 10.3 semanas.

02 de septiembre de 2021

Materiales Críticos

	Actual		Comprados (Proceso de Entrega)					Movimiento inmediato		
			Programa			Entregas proveedor		Programa		Entregado
Clasificación	Total	Nivel de Inv	Mat	Cant	Nivel de Inv	Mat	Unidades	Mat	Unidades	Unidades
01. Básico	84	6.0	51	3,931,163	11.0	125	7,758,671	27	999,271	999,862
02 . Estratégico	66	5.1	58	41,303,640	10.9	109	79,029,386	21	1,291,526	1,274,900
03. Misceláneo	71	8.6	18	223,757	8.7	190	52,738,006	7	490,186	493,685
04 . Herramienta	75	6.0	17	5,681	6.7	186	127,998	0	-	-
Total	296	6.2	144	45,464,241	10.3	610	139,654,061	55	2,780,984	2,768,447
										99.5%

Bloque	Materiales Existencias	Materiales con entregas de proveedor
0-1 m	3	1
1-3 m	38	1
3-5 m	52	0
>5	186	277
SinC	17	17
	296	296

AVANCE EN ENTREGAS DE MATERIALES A LOS ALMACENES

Almacén Destino	Cant. Sku´s	Material a Entregar	Entrega corte 12 agosto	% de avance
Chihuahua	21	21,521	21,298	99.0%
Hermosillo	20	48,583	48,791	100.4%
Legaria	35	1,639,795	1,726,382	100.0%
Puebla	38	355,719	312,129	87.7%
Villahermosa	35	279,699	238,986	85.4%
Celaya	20	177,483	151,573	85.4%
Guadalajara	28	173,663	186,054	100.0%
Monterrey	25	84,521	83,234	98.5%
		2,780,984	**2,768,447**	**99.5%**

De un total de 2,768,447 piezas a entregar se cuentan con un avance del 99.5%

Sabemos que en algunas ocasiones los datos corporativos no corresponden con la realidad, por lo que les solicitamos que si se detecta desabasto de algún material que les impida desarrollar las actividades laborales, lo reporten a la mesa de calidad por medio de la coordinación de manera inmediata, para poder revisarlo y solucionarlo e la brevedad y darle seguimiento en las reuniones que realizamos semanalmente.

Equipos de medición y herramienta mayor.

Uno de los temas que consideramos más importantes es que los compañeros cuenten con equipos de medición que permitan realizar un buen diagnóstico al atender las quejas de los clientes, en este tema revisamos periódicamente el dimensionamiento de equipos por cope, considerando el número de compañeros que atiende reparaciones e instalaciones, así como el número de líneas por cope de clientes totales, con internet y con solo voz, así como la tecnología por el que se ofrece el servicio de internet, para asegurar que se cuentan con los equipos de medición

Necesarios para atender correctamente a los clientes considerando equipos VDSL y kits de FTTH, hemos identificado que de acuerdo a inventario no debemos tener desabasto de equipos.

Por otra parte, se incluyó en la agenda de calidad de servicio la herramienta mayor, que es un rubro que la empresa no consideraba, para los cual se realizó un inventario por cope de la misma y se generó un programa del 2021 para surtir esta herramienta en cada cope, en las mismas consideramos, equipos de localización de fallas en red de cobre, en red de fibra (OTDR), kit de fusión de bajantes y equipos de reparación de fallas en F.O.

Es fundamental que en cada cope vigilen que este inventario se mantenga ubicando si hay equipos o herramienta mayor robada, perdida o descompuesta, de presentarse estos casos se acordó el procedimiento para su reposición, por lo que los exhortamos a vigilar su aplicación y cumplimiento con el objetivo de mantener actualizado el inventario. (En los anexos está disponible el inventario por cope y el procedimiento para la recuperación los mismos en caso de siniestro)

DD	EQUIPOS VDSL+CU	KIT DE INSP. FTTH
METRO-SUR	4,246	3,837
NORTE OCCIDENTE	2,694	2,319
NOROESTE	862	733
TOTAL	**7,802**	**6,889**

Equipos 2021.

Reuniones interdisciplinarias.

Esta herramienta es fundamental para conocer y dominar los procesos de trabajo integrales, varia de las acciones implementadas en calidad de servicio se miden en el último eslabón de la cadena productiva que es Planta Exterior, pero no significa que sean aisladas o ajenas al resto de especialidades, por lo que se impulsan a nivel nacional este tipo de reuniones interdisciplinarias, es importante comentar que la empresa nivel corporativo no es muy entusiasta con este tipo de reuniones, pero debemos reconocer que en algunas localidades se han implementado exitosamente con la participación e impulso de la empresa a niveles de la operación, pero en la mayoría de los casos se han realizado solo con la participación de personal sindicalizado, mediante los grupos de análisis de las diferentes especialidades, los cuales se convierten en una herramienta perfecta para realizar estos trabajos que identificar áreas de oportunidad en los procesos de integrales así como establecer alternativas de solución y mejora de los mismos, en caso de ser necesario la participación de la empresa para logra su implementación, buscar realizarla aniveles intermedios con la participación de representantes de cada especialidad para concretar los acuerdos e implementación de acciones.

Compañeras, Compañeros, este es un resumen de las actividades que realizamos en la comisión de Calidad de Servicio, lo cual no sería posible sin el apoyo que el compañero Francisco Hernández Juárez nos brinda, para incluir en la agenda de la dirección general este tema e impulsar los proyectos que nacen de la iniciativa sindical, nos reiteramos a sus órdenes y atentos a sus valiosas observaciones.

FRATERNALMENTE
“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”
Ciudad de México septiembre de 2021

CALIDAD DE SERVICIO

COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

Compañeros y compañeras convencionistas sean ustedes bienvenidos a esta XLVI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, a continuación, les daremos el informe anual de los trabajos desarrollados durante el último año por la comisión nacional de calidad, productividad y competitividad en fecha 1 de octubre de 2020 a 1 de septiembre de 2021. Esta Comisión inicia los trabajos para el periodo 2020-2024 y se rinde el primer informe de las actividades que se desarrollaron en esta, enfocados en elevar la calidad de servicio con el objetivo de 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 de la empresa, una regulación desproporcionada por parte del IFT, y a esto se adiciona la pandemia COVID-19 que continuamos viviendo ya a más de 1 año 5 meses que ha mantenido a muchas y muchos compañeros en resguardo, lo que ha causado la búsqueda de otras formas de trabajo con nuestros clientes.

Se gestionaron trámites de ajustes a los indicadores de las cuatro áreas tronco durante el año 2020 logrando un avance satisfactorio; respecto al año 2021 se está trabajando para hacer las recuperaciones correspondientes y sean aplicados a los que correspondan. De la misma forma se continuaron las gestiones referentes al pago natural, del que fue llamado ajuste por la pandemia de covid 19, el cual se considera como pago adicional a los recibidos en los meses de: octubre, noviembre y diciembre 2020; los indicadores que aplicaron para ajuste se las cuatro áreas tronco son los siguientes según el criterio de pago que se proporciono mes a mes:

COMERCIALIZACION	TRAFICO
COMERCIALIZACION LINEAS E INFINITUM	CALIDAD DE SERVICIO
SERVICIOS DE VALOR AGREGADO	PERCEPCION GLOBAL DEL CLIENTE
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	TPO. PROM. DE TRAM. LLAMADAS MENSUALES

PLANTA EXTERIOR	CONMUTACION TRANSMISION
% QUEJAS PENDIENTES MAYORES 3 DIAS	TIEMPO DE ATENCIÓN SERVICIO CLIENTE
% ARREGLO LINEAS DENTRO DE 3 DIA	REINCIDENCIA FALLAS EN RED DE ACCES
% ARREGLO DE LINEAS MISMO DIA	CANTIDAD DE FALLAS EN RED DE ACCESO

- El monto total a ajustar en las 4 áreas tronco del mes de octubre fue de **$18´729,035.23**
- El monto total a ajustar en las 4 áreas tronco del mes de noviembre fue de**$16,166,105.85**
- El monto total a ajustar en las 4 áreas tronco del mes de diciembre fue de**$13´848,987.74**
- Proporcionando un total de: **$48´744,128.82 en los tres meses restantes a la negociación de dicho ajuste.**

La bolsa acordada para este 2021 es de $ 3´860,700,000.00 (tres mil ocho cientos sesenta millones setecientos mil pesos) que fue mayor a la bolsa del año 2020 que fue de $3´785,000,000.00 (tres mil setecientos ochenta y cinco millones de pesos), lo que significa un aumento a la bolsa de $75,700,000.00 (setenta y cinco millones setecientos mil pesos).

El martes 24 de noviembre del 2020 iniciarón los trabajos de la negociacion del nuevo Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad 2021-2022 mismo que concluyo con la difusión de las 4 areas tronco y la sub comisión de competitividad el miercoles 28 de julio y posterior al día siguiente el jueves 29 de julio se hace la firma protocolaria de las y los compañeros comisionados de Productividad y del CEN que apoyaron en las negociaciones. El jueves 12 de agosto se realiza la firma del convenio de Programa General de Incentivos a la calidad, Productividad y Competitividad 2021-2022 en el cual la Empresa y el Sindicato acordaron una serie de acciones en materia de calidad de servicio para la retención y recuperación de clientes con el compromiso de redoblar esfuerzos para fortalecer y revitalizar a TELMEX.

Apartir de haber concluido la negociacion del nuevo Programa de Incentivos a la Calidad, productividad y Competitividad con bases de aplicación del 2021-2022 iniciamos el proceso de resepcion de solicitudes de ajustes de las diferentes areas tronco por diversos factores generando hasta este momento 31 solicitudes de oficio para gestionar tramites con la emprea.

Respecto a la negociacion del nuevo Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad 2021-2022 es importante mencionar que se divide en cuatro areas tronco:Tráfico, Planta Exterior, Comercialización, Conmutación/Transmision y la Sub comision de Competitividad por lo cual los trabajos contaron con el apoyo de 87 compañeras y compañeros que la base selecciono en sus zonas y secciones asi como el area Metro para que esta negociacion estubiera con compañeras y compañeros que cuentan con la experticia necesaria para llevar a una culminacion que favorecio a ambas partes pero de igual forma se vera reflejada en una mejor calidad para nuestros clientes, es por esto que les informamos sobre la forma en que se concluyeron las negociaciones del nuevo Programa:

Competitividad

PONDERACIÓN DE GRUPOS DE INDICADORES

2019-2021	2021-2022
Competitividad 40%	Competitividad 40%
Internos 60%	Internos 60%

El año 2020 a raíz de la pandemia fue considerado atípico por el impacto que tuvo en el mundo en general, pero hablando específicamente del programa de productividad el "efecto pandemia" también fue un factor muy importante que influyó en el resultado de los indicadores de competitividad, en algunos casos a favor y en otros en contra. El incremento del teletrabajo y las clases en línea generó una alta demanda sobre todo en las contrataciones de los servicios de internet y por esta razón se obtuvieron excelentes resultados en el indicador de Altas de Clientes, pero no fue exclusivo de teléfonos de México sino de todos los proveedores del servicio de internet, lo que a su vez también impacta en la participación del mercado, disminución de baja de clientes y la percepción del cliente. Por otra parte durante el año 2021 y de manera general, se ha obtenido un incremento del 0.3% de cumplimiento en los indicadores de competitividad pasando del 62.4% al 62.7% comparado con el año anterior. El porcentaje de cumplimiento por cada indicador lo podemos observar en la siguiente tabla:

	2019	2020	2021
Altas de Nuevos Clientes Facturando	71.49%	94.92%	68.60%
* Disminución de Baja de Clientes / Permanencia de Clientes	46.55%	27.72%	60.62%
Participación de Mercado	49.81%	45.82%	43.09%
Percepción del Cliente	73.46%	71.11%	67.71%

Planta Exterior

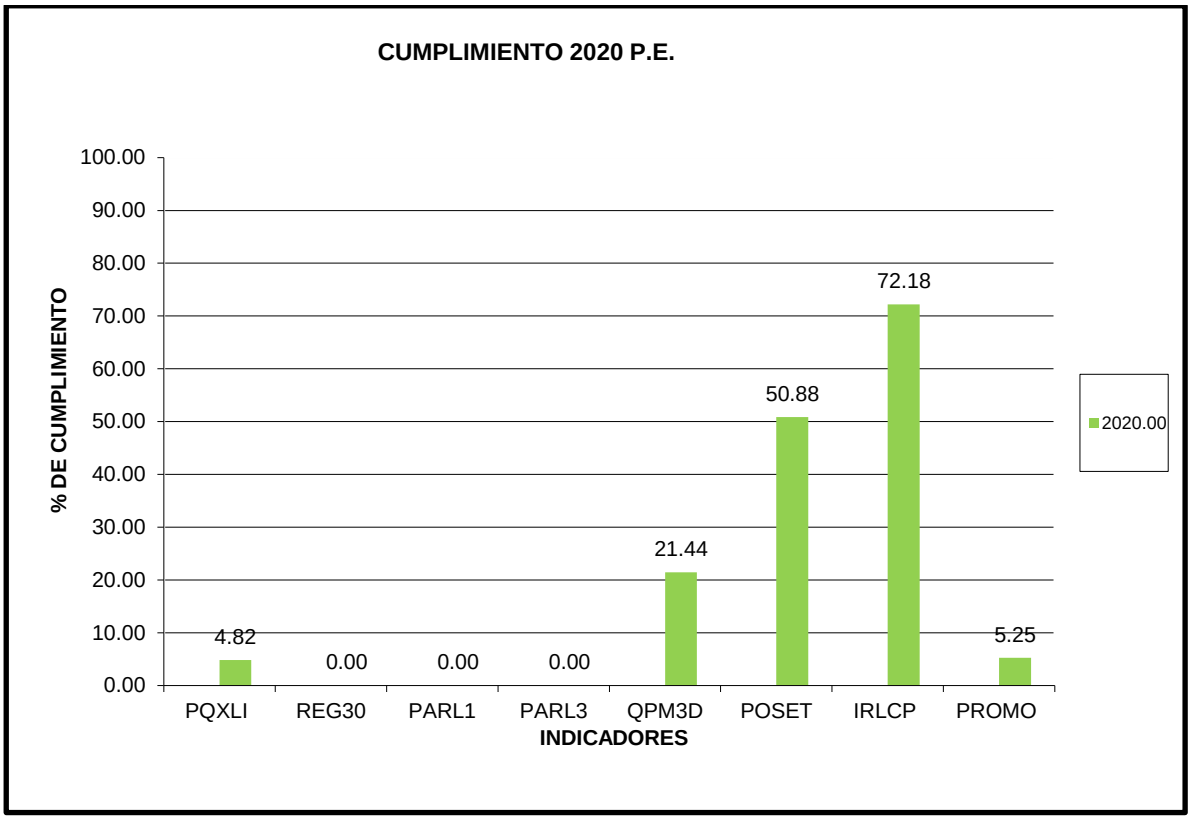
En el programa bienal 2021-2022 de esta área tronco, se acordaron 8 indicadores, que en comparación con el programa anterior hubo ciertos cambios, desde los nombres hasta formas de medición, esto dada la evolución que se ha presentado en lo que a telecomunicaciones refiere, y con el fin de estar a la vanguardia; así como, buscar mejores formas de lograr avances en la atención a nuestros clientes.

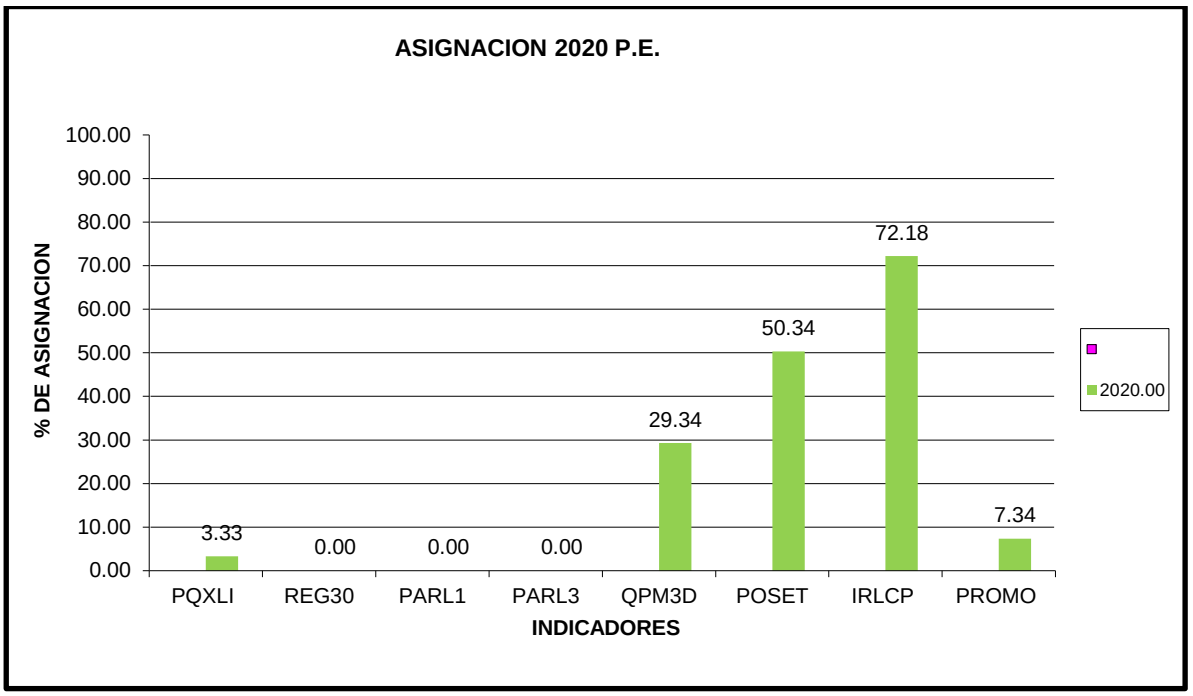
Se mantienen los imponderables y en el concepto de recuperación del modelo único de distribución individual se mantuvo el piso del 4% y se logró un cambio en lo máximo a recuperar de un 11% a un 13% de la bolsa no pagada; y, para tener acceso a esta recuperación se debe cumplir lo siguiente: que los centros de trabajo logren un promedio productivo mayor igual al 90% y se distribuirá esta recuperación a los compañeros que tengan un porcentaje productivo individual mayor o igual al 90% del mes a evaluar. Consideramos qué es un avance en las mejoras de la distribución individual de la productividad dado que un alto porcentaje de los compañeros cumplen con esta condición y va en aumento.

Dentro de esta negociación los 22 miembros de la comisión, así como los compañeros del comité que apoyaron con su conocimiento en productividad, dieron su mayor esfuerzo, en cada sesión, para defender nuestra propuesta.

Es importante hacer mención que el contexto que vivimos hoy día es diferente en muchos aspectos a los años anteriores (pandemia Covid 19); y en la Planta Exterior muchos compañeros han estado en resguardo, así como compañeros que se han enfermado e incluso perdido la vida por esta razón; pero en las estadísticas la producción individual de los compañeros que han estado frente al cliente ha ido en aumento, demostrando la actitud de trabajar en pro de nuestros clientes.

El 2020 cerro de la siguiente manera:





Comercialización

El año 2020 como todos sabemos resulto ser un año atípico en todos los ámbitos nacionales como internacionales, en el área de telecomunicaciones no fue la excepción, si bien la nueva modalidad de estudio y trabajo evoluciono con el home office y la educación a distancia, tuvimos un fenómeno por cancelación de líneas de forma desmedida, por cierre de negocios, esto nos lleva a no poder llegar ni lograr los indicadores pactados, si junto con esto la empresa no evoluciona en el surtido de productos y cada vez nuestras tiendas Telmex se encuentran más solas y vacías tema por el cual tampoco se logran dichos indicadores, esto lleva a que la comisión trabaje en ajustes COVID.

Tomando en cuenta esta problemática iniciamos en el mes de noviembre con los trabajos del programa de productividad para el programa 2021-2022 y lo hicimos a distancia de manera virtual con los 28 comisionados a nivel nacional, donde desde un inicio tomamos en cuenta todos esos factores para poder evolucionar en los indicadores para el nuevo modelo y poder tomar en cuenta en la negociación que nos llevó aproximadamente 8 meses en el cierre de la misma, nuevamente por los diferentes variables económicas y de pandemia que estamos viviendo, pero después de los análisis y trabajos se logra una de las negociaciones más importantes de los últimos años, gracias a la intervención del Co. Francisco Hernández Juárez, ya que la empresa estuvo muy insistente en que los trabajos no avancen.

Quedando de la siguiente forma:

Ponderaciones Indicadores Internos.

PONDERACION DE INDICADORES INTERNOS	
INDICADOR	Porcentaje
COMERCIALIZACIÓN DE PAQUETES, LINEAS, SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO Y SERVICIOS CONVERGENTES.	**37.50 %**
INCREMENTO EN INGRESOS.	**7.00 %**
COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE DISPOSITIVOS DE COBERTURA E INTERNET DE LAS COSAS.	**23.00 %**
PERCEPCION DEL CLIENTE.	**32.50 %**
CALIDAD DE SERVICIO.	

Conmutación/Transmisión

Los resultados de **asignación global de la bolsa** con respecto al mismo periodo año anterior son los siguientes:

87.76% en el año 2020 contra el 91.78% en 2021, considerando las reconsideraciones trimestrales y en espera de la reconsideración anual.

Lo que representa una mejoría muy importante de **4.02%** puntos porcentuales; estos resultados caben mencionar representan el trabajo de la especialidad aun a pesar de la **emergencia sanitaria** por causa de la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).

En lo particular por cada indicador en este programa **2021-2022** quedan de la siguiente manera:

Tabla de Ponderaciones

INDICADORES INTERNOS					
INDICADOR	PESO*	PESO**	PISO Y META	NIVEL DE APLICACIÓN	RECUPERACIÓN
Cantidad de Fallas Cx-Tx en Red de Acceso	16%	16%	Piso: Promedio Ene-Sep 2020 +15% Meta: Promedio Ene-Sep 2020 -15% Banda de Calidad: 0-10	CM, COM's, CASE's y CAO	Trimestral y Anual (al piso)
Reincidencia de Fallas Cx-Tx en Red de Acceso	16%	16%	Piso: 33% Meta: 14%	CM, COM's, CASE's y CAO	Trimestral y Anual (al piso)
Tiempo de Atención de Servicio del Cliente	16%	16%	Piso: 35% Meta: 80% <=1, 3, 6, 12 hrs.	CM, COM's, CASE's y CAO	Trimestral y Anual (al piso)
Cantidad de Afectaciones al Servicio en la RDT	16%	16%	Piso: Promedio Ene-Sep 2020 +20% Meta: Promedio Ene-Sep 2020 -24% Banda de Calidad: 0-9	CM, COM's y CNS's	Trimestral y Anual (al piso)
Reincidencia de Afectaciones al Servicio en la RDT	16%	16%	Piso: 28% Meta: 11%	CM, COM's y CNS's	Trimestral y Anual (al piso)
Tiempo de Recuperación de Afectaciones al Servicio en la RDT	16%	16%	Piso: 35% Meta: 80% <=3, 18, 72 hrs.	CM, COM's y CNS's	Trimestral y Anual (al piso)
Calidad de Tráfico Originado	4%	2%	Piso: 94% Meta: 98%	Centro de Mantenimiento	Anual (al piso)
Suministro de Lada Enlaces	0%	2%	Piso: 10% Meta: 60%	Centro de Mantenimiento	Trimestral y Anual (al piso)

***Medición estadística a cumplir con puntos y acuerdos del indicador.**
****Medición con peso, una vez validado el cumplimiento por la Comisión Mixta Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad de los puntos.**

Tráfico

Trafico nacional e internacional tiene un incremento del 1.98 puntos porcentuales al alcanzar una asignación global del 98.07% en 2020 contra el 100% del 2021, quedando de manifiesto que aun con las condiciones adversas de la propia pandemia y derivado del compromiso y buen desempeño de las compañeras de tráfico tanto en sus salas operativas como en home office.

El detalle por indicador es el siguiente:

El indicador de calidad de servicio tiene una asignación en ambos años del 100%.
El indicador percepción del cliente tiene un incremento en la asignación que paso de 99.81% en 2020 contra el 100% en el 2021 para tráfico nacional y referente a tráfico 050 se presenta un decremento de 99.81% en 2020 contra el 80.69% del 2021, en este rubro las compañeras de 050 se vieron desfavorecidas por cuestiones propias de la pandemia.(se tramitaran los ajustes correspondientes 2021)
El indicador tiempo promedio de tramitación de llamadas mensuales tiene un incremento en la asignación pasando del 95.93% en 2020 contra el 100% en el 2021.

TABLA DE PONDERACIONES			
INDICADOR	PESO	PISO/META	NIVEL DE MEDICION
% DE CONTENCIÓN CLIENTE EN PROCESO DE INSTALACIÓN (TRAFICO)	50	87	SALA
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE (TRAFICO)	50	80	SALA
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE SALAS 050 FORANEAS (SALAS PURAS)	50	65.8/76.5	SALA
TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN (AWT) (TRAFICO)	50	<= 43 seg. <= 40 seg. <= 39 seg. <=38 seg. <=37 seg. <=36 seg. <=35 seg.	SALA
CALIDAD DE SERVICIO (050 SAN JUAN Y MTY).	58	90/95	SALA
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE (050 SAN JUAN Y MTY).	42	68.50/76.50	SALA

Remanente.

En años anteriores despues de concluir la productividad, se daba paso a la negociacion del remanente, más este año es atipico por multiples situaciones que nos han tocado vivir, por lo que estas negociaciones se han visto afectadas en los tiempos, por lo cual continuamos en las mesas con la empresa a fin de conlcuir este tema. Por nuestra parte estamos argumentando con elementos de peso para sustentar el pago de este concepto.

FRATERNALMENTE
“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”
Ciudad de México septiembre de 2021

COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO

Compañeras y Compañeros:

Agradecemos nuevamente la oportunidad de poder saludarles y darles la bienvenida a esta nuestra **XLVI Convención Nacional Ordinaria**, este espacio es fundamental para la vida democrática de nuestra organización, ya que con la participación de todos y cada uno de ustedes con sus observaciones, comentarios y sugerencias enriquecen nuestro trabajo día con día, sin duda este año a resultado complejo por los factores ya conocidos y ante un escenario de pandemia, lo cual ha sido necesario ser más creativos para la búsqueda de soluciones que den claridad y enfoque más objetivo a las tareas cotidianas.

Una de las principales actividades que realizamos es dar seguimiento a los acuerdos de negociaciones salariales y contractuales anteriores, con la finalidad de que estos se estén llevando a la práctica en los términos que se estableció con la Empresa, muchos de ellos tienen que ver con la inclusión de l@s compañer@s en nuevos procesos de trabajo, producto de la evolución tecnológica, la modernización y el cambio en las plataformas, con el objetivo de situarnos en aquellos de proyección a futuro.

El Internet en México.

A enero del 2020 a enero del 2021 en México hubo 86.1 millones de usuarios de internet, que representan 73.6% de la población de 6 años o más de edad. La cifra de usuarios representa 4% más que la registrada en 2019, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), del INEGI.

Lo cual ha tenido un impacto importante en diferentes sectores para el desarrollo del país, como: educación, salud y empleo en donde 1,000 conexiones generan 80 empleos, estamos en una era en la que el teletrabajo está creciendo exponencialmente, por lo que la infraestructura y las velocidades de conexiones deberán prosperar rápidamente como hoy lo provee Telmex con la tecnología Gpon para servicios infinitum y empresariales; lo anterior da cuenta de la importancia y la transversalidad del sector de las Telecomunicaciones en el desarrollo del país.

Las actividades que desarrollamos los telefonistas tienen carácter esencial en el escenario de pandemia actual y se incrementará sin lugar a dudas en adelante con la transición tecnológica al estándar 5G. Y uno de los objetivos de esta Comisión es precisamente desarrollar la Materia de Trabajo de nueva tecnología con vista al futuro.

El internet de las cosas en México.

Se espera que el IoT genere ganancias de hasta 1.6 billones de dólares para 2025, 184.4 millones de dispositivos conectados para 2023 (CISCO Systems), y tan solo para este año se estima que dicho mercado crezca en un 25 por ciento (IDC México). Estas estimaciones positivas se deben principalmente a las ventajas que el IoT trae consigo, tales como: la mejora de la productividad de las empresas gracias a los datos, facilitar las conexiones en lugares de difícil acceso, una tecnología más ecológica, nuevos modelos de negocio, entre muchas otras.

La digitalización continuará tomando fuerza, de acuerdo con la consultora Gartner, se espera que tan sólo este año se llegue a 25 mil millones de objetos conectados; y que más de la mitad de los procesos y sistemas en nuevos negocios tendrán un elemento IoT. En este sentido debemos estar listos para ayudar con la implementación de este tipo de herramientas tecnológicas que permitirán eficientar los recursos y tomar mejores decisiones a nivel empresarial y como sociedad.

PLANTA EXTERIOR

Se tienen acuerdos en lo relacionado con la ejecución de Materia de Trabajo, actualmente se tienen varios proyectos en ejecución, muchos de los cuales están vinculados con la agenda de calidad de servicio, por lo que en el este mismo informe se encuentran detallados; por lo que respecta a esta comisión consideramos relevante consolidar nuestra plena participación en mejorar la atención y experiencia de navegación de los clientes en la denominada **Conectividad en el Hogar**, consideramos que tenemos una gran área de oportunidad en este espacio productivo por lo que es fundamental apropiarnos del mismo, como se comenta previamente el IoT crecerá exponencialmente el corto y mediano plazo, ya tenemos establecido con la empresa nuestra participación en la promoción, instalación y configuración de los dispositivos que integren la solución del hogar inteligente y el Internet de las cosas, por lo que se capacitaron 6,412 compañer@s de Planta Exterior mediante cursos en línea para que puedan desarrollar esta actividad.

Se tienen diseñados 2 procesos para realizar la actividad, por un lado en atención de O.S en donde el cliente solicite la instalación de un dispositivo inteligente por los canales comerciales, la O.S llegaran al COPE como orden de servicio técnica, por lo que es importante que los Tepes que administran las instalaciones las identifiquen y garanticen que sean realizadas por compañeros sindicalizados, el otro rubro en la atención de quejas, que en donde consideramos tenemos mayor oportunidad de realizarlo.

Ya con los compañeros capacitados lo que se requiere es contar con un stock de equipos de conectividad por Cope para poder solucionar la problemática de cobertura que los clientes demandan, por lo que se acordó con la empresa tener un stock revolvente de 1,240 dispositivos, los cuales serán repuestos en la

medida que sean utilizados, por lo que solicitamos de su apoyo para informar a los compañeros la disponibilidad por cope y consolidemos nuestra participación en la Conectividad del Hogar. (En los anexos esta la distribución por cope)

Como estrategia también consideramos importante para involucrarnos en la actividad, acordar un indicador en la pasada negociación del programa de Productividad denominado "Soluciones de cobertura en internet de las cosas y promociones efectivas", mismo que va orientado en el mismo sentido asegurar nuestra participación en la Conectividad del Hogar.

Dentro de los acuerdos también se contempla la participación de las especialidades de **IPR** y **Planta Exterior** en actividades relacionadas con la **Compartición de Infraestructura**, dado que en la regulación establecida es una obligación de la empresa, nos encontramos con la problemática de que no se realizaban conforme a normas y procedimientos dichas solicitudes ya que un tercero se hacía cargo, es por ello que trabajamos en el proceso integral de las áreas involucradas.

Proceso de participación en Compartición de Infraestructura.

Responsable	Actividad
Concesionario	Presenta solicitud en SEG
Concesionario/DD	Realizan visita conjunta a fin de analizar y concretar en sitio los elementos sobre los que efectivamente se podrá ejercer el acceso y uso compartido de los postes.
Concesionario	Presenta Anteproyecto
DD/ (IPR)	Validación del Anteproyecto presentado por Concesionario
Concesionario SUCOPE/ PLEX (TEPE)	Tramita permisos necesarios con la autoridad e instala sus elementos, apegándose a la normatividad Inspección, sobre la ocupación efectiva de los elementos acordados en la Visita Técnica con el Concesionario.
DD/ (IPR)	Carga de inventario en SIGC 11

Un ejemplo de ello es el Proyecto denominado Street Cell, el cual son radio bases del operador TELCEL, instaladas en la infraestructura de TELMEX. Cabe señalar que las primeras Radio bases instaladas fueron colocadas en el 2020, sin previa presentación a la representación sindical. Se hizo el reclamo correspondiente y se establecieron mesas de trabajo en donde se realizó el proceso de trabajo con la participación del personal sindicalizado, así como lo que necesitaban para realizar dicha Materia de Trabajo como es la capacitación correspondiente. Se anexa el proceso completo y el estatus en atención a este proyecto.

Procesos de migración y cambio de tecnología:

Dando seguimiento al acuerdo relacionado a que la empresa presente en cada centro de trabajo los programas de banda ancha autorizados, para que los Tepes realicen las actividades de planificación, supervisión, verificación, recepción y liquidación de las obras, dará seguimiento al proceso administrativo de migraciones a fibra óptica y TBA, en sus diferentes modalidades con el objetivo de ocupar la infraestructura disponible.

Es importante la constante comunicación entre la especialidad de IPR y Planta Exterior para verificar el avance de dicho programa, por lo cual se está haciendo una campaña masiva a nivel nacional para reforzar la comunicación entre estas especialidades con el fin de tener una retroalimentación importante y darle el mejor servicio al cliente.

Ingeniería Proyectos Redes.

Derivado del Acuerdo se acuerda lo siguiente:

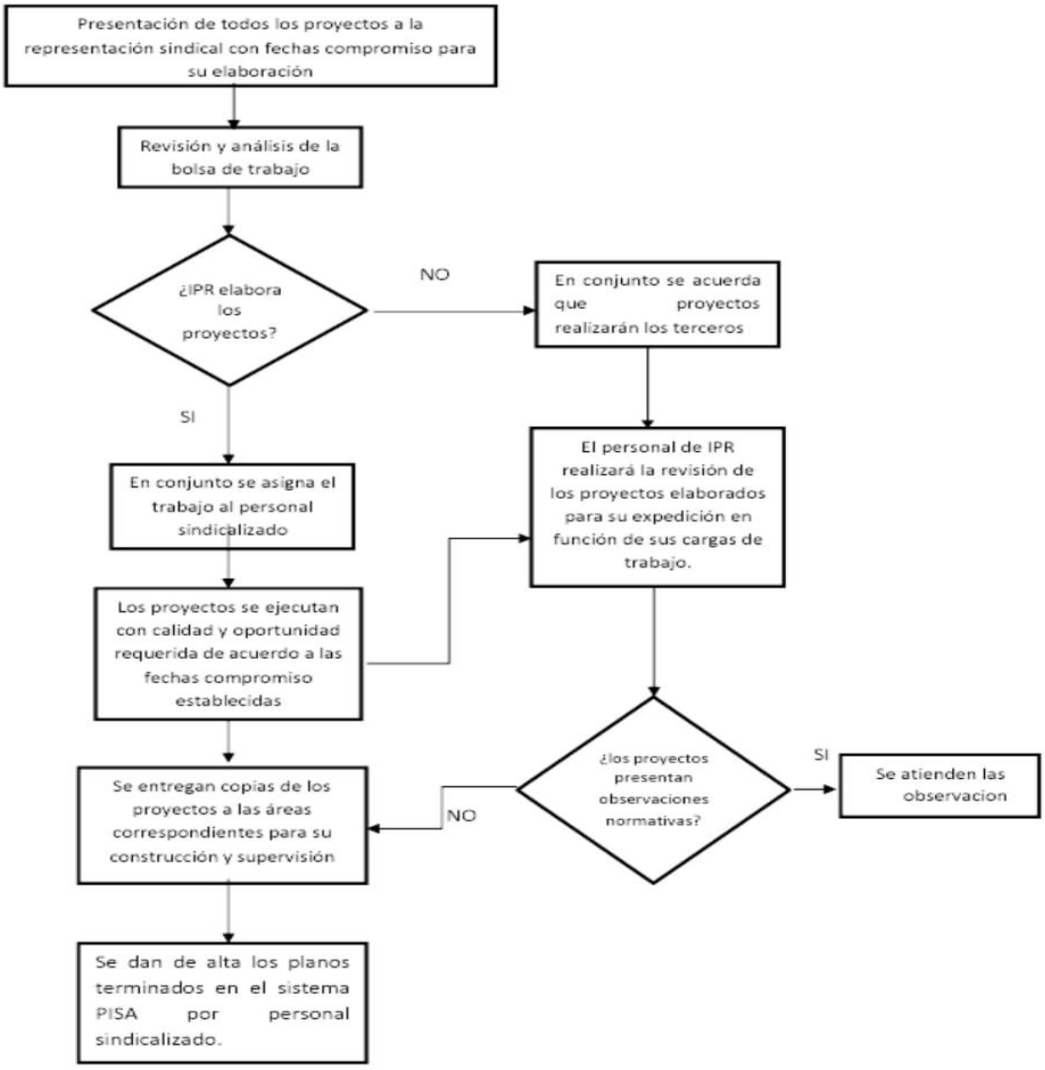
PROCEDIMIENTO PARA DAR A CONOCER LOS PROYECTOS EN LAS GERENCIAS DE INGENIERÍA DIVISIONALES

1. La primera semana del bimestre, el responsable de ICRA del área, presentará los proyectos inherentes y generados para la atención de los planes y programas de expansión, mantenimiento, adecuación modificación, afectación y modernización en la red de cobre y fibra óptica a la representación sindical con las fechas establecidas por corporativo para su atención, elaboración y entrega.
2. En un periodo de 3 días hábiles a partir de la entrega de los proyectos, la representación sindical revisará y analizará la bolsa de trabajo presentada para que de acuerdo con sus cargas de trabajo y las fechas compromiso, definan la capacidad de atención de estos para que se elaboren con calidad y oportunidad requerida.
3. Posterior a los 3 días hábiles a partir de que se hayan dado a conocer los proyectos, se realizará de manera conjunta la asignación de proyectos a realizar por el personal sindicalizado.
4. Las modificaciones, cancelaciones y reanudaciones que presenten los proyectos, se notificarán de manera oportuna a la representación sindical para que de manera conjunta se realice el análisis y de acuerdo con sus cargas de trabajo y las fechas compromiso, definan la capacidad de atención de estos.
5. Durante el bimestre se dará seguimiento puntual a los proyectos, a través de reuniones mensuales entre la administración y el personal sindicalizado para identificar desviaciones y áreas de oportunidad para asegurar el cumplimiento de las fechas compromiso.
6. El personal de IPR realizará la revisión de los proyectos elaborados para su expedición en función de sus cargas de trabajo.

Así mismo, se deberá llevar a cabo el alta en el sistema PISA por el personal sindicalizado en el centro de control de la red (CCR).

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, principalmente la cláusula novena, Perfiles de Puesto y demás Convenios relativos celebrados por las partes.

1. DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO PARA DAR A CONOCER LOS PROYECTOS EN LAS GERENCIAS DE INGENIERÍA DIVISIONALES



El acuerdo signado entre Empresa y Sindicato fue difundido en mayo del 2021, en principio a delegados, Comités Locales y Coordinadores, Gerentes y Relaciones Laborales de las diferentes áreas con la intención de que se dé a conocer a toda la especialidad y sobre todo se dé cumplimiento al mismo.

SUCOPE

Se acordó que la especialidad participe en sus diferentes localidades en la capacitación en los 5 cursos que se han diseñado, a fin de que se efectué por Tepes las labores de recepción y supervisión en base a normas y procedimientos.

Es muy importante que en los 310 copes se estén desarrollando las actividades de recepción de obras, con ello garantizaremos la calidad de los mismos, actualmente está en proceso un tren de 5 cursos para Tepes, que desarrollen labores que venían desempeñando Sucope`s, en donde ya no se cuente con personal. **Sucope** participará en la capacitación de las actividades de planeación, supervisión, verificación, recepción y liquidación de las obras de construcción en su localidad o área de asignación, la misma se dará en el puesto de trabajo, el tiempo será determinado de acuerdo a los procedimientos establecidos con la COMNCA, en donde se establecen premisas claras para que se logren los objetivos trazados.

Se ha tenido retroalimentación de los compañeros de la especialidad para adecuar dichos cursos con el fin de llevar a cabo el acuerdo.

LINEAS LD MANTENIMIENTO

Derivado del Acuerdo de Materia de Trabajo sobre la especialidad de Líneas LD Mantenimiento se acuerda lo siguiente:

Procedimiento para la aplicación de acuerdos en la ejecución de las actividades de Líneas LD Mantenimiento

1. El jefe de área/supervisor, revisará la programación de patrullajes y atención a terceros con los responsables de obra, enterando de manera oportuna al delegado de Líneas LD Mantenimiento previo a la realización de los trabajos y asignación del personal con el fin de mantener la continuidad y calidad del servicio. El patrullaje a la red de Fibra Óptica LD será realizado por personal de Líneas LD Mantenimiento y en caso extraordinario, el jefe de área/supervisor, solicitará apoyo al personal de Líneas LD Mantenimiento de secciones o PTAZ adyacentes o colindantes de común acuerdo con la representación sindical de la localidad de origen, de acuerdo con la operación.
2. En caso de que el personal de Líneas LD Mantenimiento de la localidad o de las áreas adyacentes o colindantes por cargas de trabajo o por necesidades del servicio no puedan acudir, se solicitará el apoyo de las especialidades afines de común acuerdo con la representación sindical de líneas LD Mantenimiento para la atención de cada evento en particular.

3. La empresa dotará de las herramientas, materiales e insumos necesarios que se determinen para la ejecución de las labores que desarrolla la especialidad. Para lo cual en el primer trimestre de cada año a partir del 2021 se realizará la revisión de las mismas para identificar las áreas de oportunidad a fin de atenderlas a la brevedad de manera local y en su caso canalizar a las áreas correspondientes.
4. La Empresa revisará el estado del parque vehicular para la ejecución de sus labores.
5. Empresa y Sindicato ratifican que el personal de la especialidad de Líneas LD mantenimiento, realice las actividades descritas en su perfil de puesto, de conformidad al Contrato Colectivo de Trabajo y demás convenios signados entre las partes.

El acuerdo signado entre Empresa y Sindicato fue difundido en Julio del 2021, en principio a delegados, Comités Locales y Coordinadores, Gerentes y Relaciones Laborales de las diferentes áreas con la intención de que se dé a conocer a toda la especialidad y sobre todo se de cumplimiento al mismo.

CONMUTACIÓN-TRANSMISIÓN.

Para la especialidad se están dando seguimiento a importantes acuerdos para los proyectos que den continuidad a la especialidad, en lo relativo al seguimiento de negociaciones salariales y contractuales anteriores y que estos acuerdos robustecen la materia de trabajo de la especialidad, en apoyo con la coordinación de la especialidad se ha venido trabajando en el seguimiento de procesos, con la finalidad de poder establecer metodologías de trabajo bien definidas y que mejoren la operación y con ello se genere la recuperación de materia de trabajo.

A continuación, presentamos el status de cada uno de los acuerdos.

MANTENIMIENTO DE SEGUNDO NIVEL PARA LOS NODOS SECTORIALES DE UNINET.

El alcance de este punto es la atención a las fallas en los equipos CISCO, HUAWEI y JUNIPER ubicados en las salas sectoriales por los Centros de Mantenimiento con el objetivo de reducir los tiempos de atención hacia UniNet y los clientes finales. Se inicio con una capacitación en modalidad a distancia al momento tenemos 352 técnicos capacitados, 140 DD Metro, 50 DD Norte, 135 DD Sur y 27 DD Occidente, falta por liberar 4 talleres que deben realizarse de manera directa en las maquetas y estos se programarán conforme las condiciones de la pandemia lo permitan.

LOS 9 CASES

Se solicitó herramientas de diagnóstico que permitan canalizar los reportes a las áreas correspondientes (fuerza y clima, transporte, conmutación) para eficientar el recurso y mejorar los tiempos de atención al cliente. Las mejoras se realizaron en la herramienta REI para aprovisionamiento la cual permite:

- Configurar un puerto GPON
- Dar de alta ONT
- Configurar en modo puente
- Configurar un puerto empresarial (EGPO)
- Configuración de puertos VSI

LABORES BÁSICAS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE CLIMA

Se presenta a la COMNCA el taller actualizado de Aire Acondicionado para las labores básicas de operación y mantenimiento por parte de los COM´s y CM´s. En este punto se realiza un taller piloto donde se toman en cuenta la retroalimentación de las y los participantes para la mejora de este taller en la modalidad a distancia, llegando a un acuerdo del taller el cual se encuentra disponible para su impartición, se está trabajando programa.

CENTRO DE OPERACIONES UNINET

Se revisa la funcionalidad de los sistemas que se utilizan en el COU para la ejecución de las actividades acordadas y poder asegurar el adecuado desempeño de los mismos, y en su caso se analizará la inclusión de otros medios de acceso (SSH), y/o herramientas que sean necesarias para la correcta ejecución de sus actividades.

La empresa comenta que el COU ya cuenta con las herramientas SOLVER y NCE para la ejecución de sus actividades, presenta una supuesta mejora en el NCE que no cumple con los requerimientos de operación. Se solicitó una prueba controlada entre el SSH y el SOLVER con apoyo del NCE prueba, lo cual se llevó a cabo sin resultados favorables.

El planteamiento del sindicato es la asignación del gestor SSH a algunos compañeros sindicalizados para atender aseguramiento tema pendiente de resolver con la empresa.

CENTROS DE SERVICIOS MULTIMEDIA

Se solicita contar con el Eco Assist como herramienta adicional a las que utiliza el personal de la especialidad de Cx-Tx en los CSM. Para demostrar la necesidad de esta herramienta se realiza una revisión conjunta con compañeros de los 5 CMS y la administración detectando 9 funcionalidades requeridas para operar:

- Reset de sip settings con password especifico.
- Aprovisionamiento de voz
- Habilitación del módulo de voz (1era y/o 2da línea)
- Habilitación/deshabilitación del WiFi
- Consulta de registro de cuentas en IMS (u2000)
- Consulta de password (que está en el modem)

- Ver sip settings que tiene en el modem (completos) para ver si es atca o vims y configurar así el IMS
- Reinicio sencillo o a valores de fábrica el modem
- Ver contador de llamadas entrantes/salientes

La administración propone

- En la opción del ICARO, un campo donde se pueda indicar si es necesario un password especifico o no para voz del modem.
- Incluir en la opción de consulta del modem, el reinicio del modem o reinicio a valores de fábrica.
- Incluir la opción de habilitar o deshabilitar la red inalámbrica en la misma opción de modem en el menú de estado de interfaces.
- Incluir en esta misma opción de modem en la información de servicio de voz la contraseña para todos los módems.

Después de estos comentarios se acuerda realizar una prueba conjunta utilizando el Eco Assist obteniendo como resultado:

- 2 funciones para mejora (una de ellas sujeta a la autorización por parte de seguridad)
- 2 funciones para incorporar (nuevas)
- 3 funciones adicionales, mismas que requieren análisis con seguridad, sistemas y soporte)

Finalmente, la empresa dice que no dará la herramienta Eco Assist al CSM, esta herramienta es fundamental para dar mejor calidad en el servicio además de la atención a la especialidad de Planta Exterior. Por lo que se solicita el apoyo del Co. Francisco Hernández Juárez para elevar de nivel esta negociación.

SERVICIOS SIN DEMARCADOR

La empresa en un principio presenta el alcance de este proyecto como una optimización en la arquitectura de red solo para los servicios de TELCEL dice que esto significaría un ahorro y las finanzas de la empresa se verían fortalecidas, posteriormente incluye a los servicios administrados (IDE y RPV) presentando procesos de aprovisionamiento y aseguramiento donde quita el equipo demarcador de lado cliente y pretende sustituirlo por un switch lado central, teniendo un fuerte impacto en la materia de trabajo de la planta interna, se tuvieron reuniones con todas las áreas de la especialidad (CNA4, CNA5, CNA1, CNS4, CNS1, COU, CM's y los 9 CASES) para dar a conocer la intención de la administración.
La empresa al incluir este switch lado central dice que es nueva tecnología y hace una presentación apelando a la cláusula 193, queda en evidencia que lo que se pretende es un modelo de negocio y no un beneficio tecnológico.

Se platicó con el jurídico del sindicato para revisar la implicación que se tiene con el Outsourcing en base a la reforma laboral, una vez analizada la información se considera que, si existe violación a la LFT ya que este proyecto no se ajusta a dicha reforma y pretende el robustecimiento de las Mesas de Ayuda (CARE y CNOC).

Se continuará negociando con la empresa un acuerdo donde se incluya al personal de las especialidades involucradas en las actividades derivadas de la implementación de esta modalidad de infraestructura planteada y sustituir las actividades que se vean afectadas, al mismo tiempo subir a la mesa de negociación en la STPS como tema de Materia de Trabajo a falta de acuerdo exponiendo el impacto que se tiene en nuestros procesos de trabajo.

NUEVAS TECNOLOGIAS (STREET CELL)

La empresa está obligada a informar al sindicato de los proyectos que decida implementar para la participación del personal sindicalizado y que se realicen las actividades que correspondan con calidad, eficiencia y oportunidad. En este punto fue por un reporte que llego a esta comisión que nos dimos cuenta que se estaba dando este servicio a través de un mini demarcador instalado en los postes, detuvimos los trabajos hasta que se nos presentara el alcance del mismo y se revisaran las radio bases ya instaladas, nos encontramos con que estos equipos mini demarcadores no cumplían con la norma de higiene y seguridad para ser instalados en los postes, además de que muchos de estos postes estaban en malas condiciones, así como en la central algunos enlaces si pasan por el equipo instalado en la central y otros van directo a UniNet. Nos presentaron los procesos de aprovisionamiento y aseguramiento, existen 445 radio bases instaladas y se pretende instalar más de 1000. Le hemos dado seguimiento tanto a la revisión de las radio bases instaladas y que cumplan con la norma así como a la capacitación solicitada para los CM's, CNA4 y CNS4.

FUERZA Y CLIMA

Empresa y Sindicato ratifican el compromiso de impulsar la participación de la especialidad de Conmutación Transmisión en el mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos de fuerza. Se realiza un levantamiento de las herramientas que se necesitan en cada CM a nivel nacional para realizar las funciones y actividades, se acuerda que la filial FYCSA llene bitácoras y así garantizar que no haya invasión de materia de trabajo, también se acuerda que cuando haya alguna emergencia de Clima se acudirá a la par con la filial FYCSA.

LADA ENLACES

Empresa y sindicato están de acuerdo en consolidar la participación de la especialidad de Conmutación Transmisión en la ejecución de los traspasos lado central y lado cliente con los diferentes medios de transmisión, así como la prueba y entrega de los servicios.

Se realiza el check list que debe haber en cada CM para la realización de las actividades, pendiente aún la fase 3 que es la entrega de los servicios, en la práctica ya lo estamos realizando, cabe mencionar que este punto es solo para el área metropolitana.

CLIENTES DE ALTO IMPACTO

Nos reunimos con la empresa para dar seguimiento a este punto signado, la empresa presento algo muy diferente al acuerdo de la revisión salarial del 2017. Se está evaluando con las diferentes áreas a lo interno.

AMPLIACION DE INFRAESTRUCTURA

Empresa y Sindicato ratifican la participación de la especialidad de Conmutación Transmisión en las actividades referentes al desmontaje, reubicación, instalación y construcción de la Red de Telecomunicaciones de Telmex.

Se recupera esta materia de trabajo, ya que la estaba realizando CTBR. Se da seguimiento continuo del acuerdo.

CAMBIOS EN EL PROCESO DE SEPARACIÓN FUNCIONAL DE LOS CENTROS DE SERVICIO MULTIMEDIA

Se presentaron los procesos en la mesa de separación funcional. El 28 de octubre se tenía programada la implementación.

Se dará seguimiento en la mesa de separación funcional.

La existencia de procesos operativos independientes y la separación de sistemas de Telmex y Red Nacional, son parte de las medidas de preponderancia relativas a la separación funcional resueltas por el IFT.

El plan de separación incluye estos temas en los numerales 3.7 Sistemas Operativos y de Gestión y el 3.9 Manuales de Procedimientos, que debieron haber concluido antes del 06 de marzo del 2020.

El incumplimiento a las resoluciones del IFT en materia de separación, tiene por efecto una multa de entre el 6% y el 10% de los ingresos totales de los infractores y en reincidencia, la pérdida de la concesión.

Se sigue sin dar respuesta a este planteamiento.

La propuesta del sindicato es Mantener a los 5 CSM funcionando de la manera en que se encuentras actualmente esto solventado mediante acuerdo entre las empresas Telmex y red nacional, similar al acuerdo que se tiene con los Centros de Mantenimiento.

La conclusión y aplicación de estos acuerdos dan certeza de la proyección de la especialidad en los próximos años, se asegura continuar sumando materia de trabajo y nos coloca favorablemente ante los retos del mercado de las telecomunicaciones.
Ante el escenario de pandemia hacemos un reconocimiento a la capacidad de adaptación para poder atender a los clientes, salvaguardando la salud e integridad de los compañeros.

INGENIERIA Y PROYECTOS DE EQUIPO

Para la especialidad se están dando seguimiento a importantes acuerdos para los proyectos que den continuidad a la especialidad, en lo relativo al seguimiento de negociaciones salariales y contractuales anteriores y que estos acuerdos robustecen la materia de trabajo de la especialidad, en apoyo con la coordinación de la especialidad se ha venido trabajando en el seguimiento de procesos, con la finalidad de poder establecer metodologías de trabajo bien definidas y que mejoren la operación y con ello se genere la recuperación de materia de trabajo.

A continuación, presentamos el status de cada uno de los acuerdos.

PROCESOS DE TRABAJO

Ha quedado de manifiesto que la Empresa no tiene interés en revisar los procesos de trabajo, esto ha generado una gran problemática debido a que, en las áreas revisadas, por ejemplo, Ingeniería Corporativa, se ha logrado comprobar que se trabaja sin procesos homologados y que varias actividades de nuestra materia de trabajo, las realiza el personal de confianza.
Es necesario aclarar con la Empresa qué entendemos por procesos de trabajo ya que, existe documentación y programas de calidad en los cuales se indican los elementos que debe tener un proceso de trabajo. Actualmente, no existen respuestas a cuestionamientos básicos: Quién, cómo, con qué herramienta, cuánto tiempo, con qué áreas se interactúa, etc. La Empresa suele contestar todos estos cuestionamientos la Administración con diagramas de flujo o diagramas de bloques, sin que presenten procesos, procedimientos y/o evidencias por escrito. Por lo que, debemos acordar con la Empresa los elementos de un proceso de trabajo.

UNINET

La empresa presenta el alcance de las actividades actuales conforme al Contrato de Prestación de Servicios.
Desde hace 2 años la especialidad ha incursionado en la elaboración de materia de trabajo de UNINET, en el acuerdo pactado nos hemos reunido bimestralmente TELMEX, STRM Y UNINET, quedado claro que los compañeros de la especialidad pueden desarrollar más actividades en función de lo que se establece en el propio acuerdo y lo establecido en el perfil de puesto.

Se propone el desarrollo del dimensionamiento, elaboración de proyectos, emisión de Órdenes de Trabajo, entre otras actividades de las redes de acceso y transporte que detallaremos en las reuniones periódicas que tenemos.

NORMAS Y PROTOCOLOS TELMEX

Se establece el compromiso de presentar el alcance de la participación para la elaboración y modificación de las normas con la finalidad de dar servicio al cliente con oportunidad y calidad.

Se llevó a cabo una prueba piloto de **modificación en la norma** de Saturación de Puertos, donde el alcance fue en lo particular y no en lo general. Ésta se realizó sin una metodología de proceso por lo que aún no se tiene avance real en esta prueba piloto. Las y los compañeros de la Especialidad de IPE desarrollaron una propuesta de metodología para realizar la prueba piloto para la **modificación de una norma**, con la finalidad medir y establecer avances en la misma. Misma que está en revisión por parte de la Empresa.

Se acuerda con la Empresa la realización y revisión de las Normas de Street Cell, en espera de fecha para iniciar.

Durante las reuniones, la Empresa ha dejado evidencia de invasión en la materia de trabajo de esta Especialidad, el personal de confianza asignado a esta área describe las actividades propias del perfil de puestos de la Especialidad como parte de sus funciones haciendo evidente esta invasión. Por lo que se ha exigido a Relaciones Laborales una solución al respecto.

PLANTEAMIENTOS OPERATIVOS

El alcance de este punto es revisar los procesos de trabajo de todas las áreas de la especialidad, sin embargo, esto no ha sido posible ya que no se tiene un organigrama de quien de la administración es responsable, además de las invasiones de materia de trabajo que existen en estas gerencias, en este punto **no hay avances**.

Ha quedado de manifiesto que la empresa no presenta un interés en revisar procesos de trabajo, la problemática es grande partiendo de que en las áreas revisadas (Ingeniería Corporativa) se ha logrado comprobar se trabaja sin procesos homologados y varias actividades las hace personal de confianza.

Es necesario acordar con la empresa que entendemos por procesos de trabajo, la administración insiste en que, si hay procesos, La especialidad insiste en que hay documentación y programas de calidad que nos indican los elementos que debe tener en un proceso de trabajo.

En todo caso no existen respuestas a cuestionamientos básicos:

Quien, como, con que herramienta, en que tiempo, con qué áreas se interactúa, etc.

Todo ello pretende la administración contestarlo con un diagrama de flujo o diagrama de bloques, sin que presenten procesos, procedimientos, evidencias por escrito.

Debemos por tanto acordar con la empresa los elementos de un proceso de trabajo.

NUEVAS TECNOLOGIAS

SERVICIOS SIN DEMARCADOR

No existe acuerdo con la empresa ya que en el proyecto que presentan para que se elimine el demarcador en lado cliente no se justifican los propios objetivos que la empresa menciona.

Este proyecto implicaría una gran pérdida de trabajo para la Especialidad, así como la desaparición de algunas las áreas de IPE. Sin embargo, a pesar de haberlo solicitado en varias ocasiones, no hay propuesta por parte de la Administración en relación a como se incluiría a IPE en esta nueva forma de negocio. Hemos exigido hacer un análisis profundo para definir cómo cambiarían las actividades de Ingeniería en la red de transporte y red de acceso.

La especialidad de IPE siempre ha participado en la evolución tecnológica que se requiere para que TELMEX mantenga su posición y liderazgo, por lo mismo solicitamos que la Especialidad sea incluida en elaboración de trabajos de UNINET, así como, en Ingeniería Corporativa, ya que sólo de esta manera podremos avanzar y afrontar los retos actuales.

STREET CELL

Se ha cuestionado a la empresa sobre proyectos como Street Cell, en donde se aprecia la preparación de TELCEL para la evolución a 5G, en este sentido TELMEX responde que solo se atienden peticiones a TELCEL como operador.

En este tema se ha acordado que IPE realice prueba piloto en la elaboración y revisión de la normatividad para implementación de estos proyectos.

ESSI (Empresa de Servicios y Soporte Integral)

Debido a cambios en los sistemas que utilizamos en IPE para el desarrollo de las actividades diarias, las y los compañeros de la Especialidad comentaron la creación de una nueva empresa, por lo que solicitamos a la Administración una explicación de lo que implica para las Finanzas de la Empresa.

La Empresa explicó que son cambios en la Administración y ante la decisión de la Especialidad de detener los trabajos hasta que no se aclare al STRM el impacto y alcance de este cambio, la Empresa decidió dar marcha atrás para ejecutar los procesos como se realizaban hasta antes de la creación de ESSI; sin embargo, existen dudas sobre el estatus actual de esta Empresa, por lo que solicitamos estar atentos a cualquier modificación.

COMERCIAL.

Derivado de los cambios en los modelos de negocio de las empresas de telecomunicaciones a nivel internacional y un importante auge del comercio electrónico, resultaba necesario posicionar a la especialidad de cara a los retos en el mercado, es por ello que se está dando seguimiento a una serie de

propuestas encaminadas a evolucionar y transformar las actividades, con la finalidad de captar un mayor número de clientes y que la especialidad recupere y se posicione de cara al nuevo entorno digital:

Atención al mercado Mí PYME.

Con la finalidad de brindar y ante el potencial del mercado de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del país, los compañeros y compañeras comercializadores están a la vanguardia para enfrentar los retos de evolución digital que permitan proporcionar la atención de manera integral para la digitalización de los negocios, mediante la comercialización, asesoría, y activación de los diferentes servicios, como es; seguridad en internet, correo negocio, respaldo de información, páginas web, conectividad y comunicación, comercio electrónico, video conferencia y demás que resulten de la oferta comercial.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS.

Se continuará complementando las alianzas estratégicas con proveedores tecnológicos y de servicios, con el objetivo de enriquecer la gama de servicios de telecomunicaciones que ofrecemos, para así blindar a nuestros clientes, con la participación de la especialidad en estas actividades.

Para HBO MAX se cuentan con 6898 compañeras y compañeros que ya tomaron la difusión a nivel nacional, resaltando que para todos los clientes con servicio de internet es gratis hasta 31 diciembre del 2021 priorizando la atención en CEICOS y Tiendas, DISNEY se difundió a 3,356 de Comercial, 1,006 de CEICO, además Se reforzó del 4 al 23 de marzo a 3,917 compañeros de Comercial, del 20 de abril al 4 de junio a 1,023 compañeros en CEICO sobre las Plataformas de Entretenimiento (Netflix, Disney, Claro Video, HBO y demás canales Premium). Teniendo como resultado al mes de julio 1,132,557 (un millón, ciento treinta y dos mil quinientos cincuenta y siete) activaciones para HBOMAX donde el objetivo es conseguir 5 millones de activaciones y 138,622 (ciento treinta y ocho mil seiscientas veintidós) para DISNEY, solicitando seguimiento en las activaciones.

TELMEX.COM.

Se dará continuidad a la participación de la especialidad en el impulso en la venta de productos de conectividad, internet de las cosas y aquellas que se deriven de la convergencia digital, por lo que se fortalecerá la plataforma Web, que permitan tener precios competitivos y adecuados para el mercado.

A pesar de que la pandemia evoluciono las formas de trabajo y estudio, la empresa insiste en mantenernos al margen al no comercializar productos del internet de las cosas, aun cuando dentro de los acuerdos de materia de trabajo se contempla ofrecer a los clientes gran variedad de estos productos, como los son: computadoras, tabletas, celulares de alta gama, mesh, extensores, ruteadores, televisores, y demás productos actuales y futuros que demanden los clientes, que han generado ganancias millonarias a las diferentes empresas que los han ofertado.

CAMPAÑAS DIRIGIDAS.

El personal de la especialidad participara en campañas como todos promotores, venta instala, oferta ideal y cualquier otra que permita retener y recuperar clientes, utilizando los medios tecnológicos convenientes. Por lo tanto, es importante mantener una comunicación constante con las especialidades involucradas en los procesos a nivel nacional, para que se compartan los avances del Programa BroadBand y así ofrecer una oferta comercial ideal a los clientes.

DESARROLLO DEL PERSONAL DE COMERCIAL EN CONECTIVIDAD.

Se continuará con la capacitación acorde a las nuevas tendencias digitales, el reforzamiento e instrucción correspondiente enfocada en el desarrollo de conocimientos, este acuerdo es relevante ya que da inclusión a los compañeros de la especialidad en aspectos de futuro a fin de que pueda identificar la tecnología y modem adecuado, diagnosticar, asesorar, comercializar y dar seguimiento post venta, en el ámbito del internet de las cosas.

El 24 marzo 2021 se realizó presentación de la estrategia, considerando el acuerdo de materia de trabajo relativo a: Desarrollar al personal sindicalizado de la Especialidad de Comercial para que tenga las habilidades de configurar los dispositivos de conectividad WiFi que integren la solución del hogar inteligente e Internet de las Cosas, Identificar la tecnología y módem adecuado, diagnosticar, asesorar, comercializar y dar seguimiento post venta. Se establecieron las siguientes premisas para que el comercializador pueda ofrecer una atención integral incluyendo la configuración de los equipos de cobertura en el domicilio del cliente: personal con capacitación práctica, dispositivo móvil con App de Venta en Campo, tienda con equipos de cobertura, tienda con vehículo. Se tiene un inventario de 4,143 dispositivos (routers, extensores, mesh), se hacen resurtidos en función de las ventas. Se cuenta con 1953 compañeras y compañeros capacitados de la especialidad de comercial para la asesoría, comercialización y configuración. En la capacitación práctica se cuenta con 927 compañeros capacitados.
El 16 de julio 2021 se realiza presentación y acuerdo con la empresa para arrancar una prueba piloto a nivel nacional el día 20 de julio en una primera etapa con 34 tiendas, teniendo reuniones para el seguimiento y operación del proyecto a partir del viernes 23 de julio. Una vez que la prueba de los resultados planteados se hará extensivo a todas las tiendas a nivel nacional en cuanto la semaforización por la pandemia nos lo permita además de la cantidad de compañeras y compañeros laborando en tienda para no descuidar las áreas de atención.

AGENDA INTEGRAL COMERCIAL.

Nos vimos en la necesidad de presentar una agenda integral de la especialidad debido a que hay acuerdos y temas que no se han podido concluir ni aplicar. Ordenando los puntos en prioridades en base a las inquietudes las compañeras y compañeros:

1. TURNOS Y HORARIOS:

- Es urgente revisar el tiempo extra ya que por la falta de personal (falta de cubrimiento de vacantes) no se cubren todas las áreas de atención, ocasionando una mala percepción para los clientes, prolongando el tiempo en espera y poniendo en riesgo al personal.
- Respeto a los turnos y horarios que teníamos antes de pandemia, ya que se establecieron para contra restar la competencia y están pactados en el perfil de puesto de la especialidad.

2. EVOLUCIÓN COMERCIAL (SOLICITAR EL CONCEPTO INTEGRAL):

- Reuniones con la administración para posicionar las tiendas y promover a las mismas con poster, folletos, canales digitales y todos los medios que tenga a su alcance, además de la inversión que permita que las tiendas se posicionen y sigan siendo competitivas.

3. MATERIA DE TRABAJO:

- Modificación a la Orden Express de contratación. Solicitamos se regrese al proceso de contratación que se tenía antes del cambio del 30 de abril, 2021. Se han tenido videos con la empresa en la que diferentes tiendas han demostrado la deficiencia de dicha modificación.
- **Reiteramos el rechazo de la Orden Inversa ya que es una desviación total a la materia de trabajo**.

4. TODOS PROMOTORES:

- Retomar la negociación del esquema todos promotores fuera de jornada.
- Actualizar los valores por venta en el esquema todos promotores dentro de jornada.
- Reafirmar llenado de check list antes del inicio de la actividad.
- Consideración de la semaforización en cada estado además de la cantidad de compañeras y compañeros laborando en tienda para no descuidar las áreas de atención.

5. ALIANZAS ESTRATÉGICAS (STREAMING):

- Datos actualizados y seguimiento a los reportes de los clientes acerca de la problemática de las versiones ya que en algunos dispositivos no es posible visualizar los contenidos de las plataformas.
- Actualización de la publicidad montada en las tiendas, así como el detalle de los mensajes que en estas aparece ya que no priorizan la atención en las tiendas y remiten al cliente solo a la digitalización en la contratación y asesoría de los servicios.

Ante el escenario de pandemia hacemos un reconocimiento a la capacidad de adaptación para poder atender a los clientes, salvaguardando la salud e integridad de los compañeros.

SERVICIOS A CLIENTES (SAC)

Se continúa dando seguimiento a los acuerdos concretados en la Revisión Contractual y reafirmados en la pasada Revisión Salarial.

CREAS

Se impulsó la participación en la recuperación y gestión de adeudos en los puntos de contacto, por lo tanto, se presentaron las acciones para impulsar la recuperación de cobranza a través de los CREAS con la participación de personal sindicalizado, teniendo como conclusión, que desde el mes de febrero se realiza esta actividad.

CEICO Corporativo.

La empresa realizó la Presentación del proceso para la atención, seguimiento y solución de los casos de escalación corporativa para ofrecer una atención oportuna al cliente, por tal motivo, se acordó reforzar el proceso en los CEICOS principalmente los casos en CEICO Ermita, el sindicato solicitó que se brinde reforzamiento en todos los CEICOS a nivel nacional, se continua en seguimiento.

TEMAS OPERATIVOS.

Se ha brindado seguimiento a este tema, tomando en cuenta la mejora en la atención al cliente, ya que la separación funcional y la regulación, han originado cambios en los procesos de trabajo.
La empresa presentó la PDM, la estrategia de revitalización y fortalecimiento de TELMEX, sin embargo, se ha retroalimentado que en las actividades de agendación y reagendación solo se permiten en casos específicos y ciertas librerías, por ende, no se puede trabajar de manera general.
Por tal motivo, el sindicato presentó a la Empresa una agenda de Temas de calidad y mejora de servicio al cliente, quien dio respuesta informando que se realizarían mejoras en SVA, solicitando hasta el 30 de septiembre como fecha límite, sin embargo, es importante continuar con el seguimiento a los demás temas mencionados.

IVR

Una vez que se presentó la tipificación de llamadas que llegan a los CEICOS, para comentar el comportamiento del IVR, se resaltó por parte del sindicato que este canal recibe llamadas tanto de ventas como de aclaraciones y ajustes.

Por lo anterior, se entregó una propuesta a la empresa, por parte del Sindicato, que contiene el detalle de funcionamiento del IVR, que simplifica el mismo, también homologa las llamadas y asegura que los CEICOS, sean el primer contacto para el cliente, todo esto en mejora de la atención al cliente; sin embargo, hasta el momento no hemos recibido respuesta por parte de la empresa.

ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), WATSON.

Se solicitó por parte del sindicato que esto fuera atendido por personal sindicalizado, lo cual fue aceptado por la empresa; sin embargo, se ha solicitado que más compañeras y compañeros realicen esta actividad, extendiendo el servicio en días, horarios y además que sea única actividad para dichas compañeras y compañeros.

CANALES DIGITALES TELMEX.

Se han llevado a cabo reuniones con la empresa, donde se ha determinado la participación del personal sindicalizado en la atención para la venta y postventa cuando así lo requiera el cliente como apoyo en el uso de los canales digitales, se han derivado las llamadas considerándolas como tráfico existente, una vez teniendo el plan de implementación, a partir del presente año se puso en operación la atención vía chat con personal sindicalizado, una vez que se tuvo la capacitación, se inició con la misma.

Ante el escenario de pandemia hacemos un reconocimiento a la capacidad de adaptación para poder atender a los clientes, salvaguardando la salud e integridad de los compañeros.

SERVICIO DE TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL.

Se continúa con la atención y seguimiento de acuerdos de Materia de Trabajo pactados en las pasadas revisiones salariales y contractuales. El detalle de avance de dichos acuerdos estará incluido en el informe de Tráfico en la Comisión Obrero Patronal.

Ante el escenario de pandemia hacemos un reconocimiento a la especialidad por la capacidad de adaptación para poder atender a los clientes, salvaguardando la salud e integridad de los compañeros.

ALMACENES.

Mediante la firma de una minuta se establecieron una serie de acuerdos con la finalidad de contar con los materiales y herramientas para el desempeño de las labores en la operación, para que la entrega de materiales se dé oportunamente.

- Se ratifica la minuta plan de contingencia del 2018.
- La empresa garantiza el cubrimiento de materiales y herramientas con un stock mínimo de 3 meses.
- Se establece el compromiso de existir concordancia entre compras, contraloría, almacenes y la operación.
- Se realizó un documento de manera conjunta para la "Revisión y complemento de la orden de re abasto de materiales por el Centro Operativo de Planta exterior" la cual será llenada en base a las necesidades de COPE con la participación en todo momento de las y los compañer@s sindicalizados. Este documento ya fue difundido a través de la representación sindical.
- Se realizan balances semanales de seguimiento.
- Se asignará el presupuesto diario para el registro y descarga de los materiales

Aún se tiene puntos propuestos los cuales hay coincidencia y otros en diferencias, sin embargo se están dando seguimiento para su conclusión y aplicación.

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS.

Es importante continuar con la homologación de los procesos de trabajo, recopilando la forma de trabajo tanto de especialistas administrativos como de especialidades, para que este modo en los procesos de digitalización y automatización de los mismos, se sumen las y los compañeras, adaptándonos a la nueva Materia de Trabajo, como lo es el caso de la prueba piloto del Portal Jubilados en el cual al automatizarse algunos procesos se buscó e insistió, que las y los compañeros que desarrollan esa función además de seguirlos tramitando presencialmente puedan apoyar a los compañeros y compañeras jubiladas vía telefónica.

Se están llevando a cabo reuniones periódicas para hacer un balance de la prueba piloto de dicho portal, para externar nuestras observaciones.

Ante el escenario de pandemia hacemos un reconocimiento a la capacidad de adaptación para poder atender a los clientes, salvaguardando la salud e integridad de los compañeros.

CHOFERES.

En base a los planteamientos presentados en el transcurso de periodo que comprende el informe se atendieron los temas presentados y se da seguimiento con la administración a los que aun se encuentran en proceso de atención.

FINANZAS.

Se concretó la condición de continuar realizando el mapeo de los procesos y cargas de trabajo donde participa la especialidad de Finanzas, por lo que se establecerá un calendario de reuniones y la agenda conjunta para la atención y solución correspondiente. Previo a ello se trabajó en la conformación de los grupos de trabajo que integrarían las diferentes áreas, en base a las características de las labores que desempeñan en cada sitio.

La representación sindical con la orientación y apoyo de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez realizamos estrategias para cuidar que la materia de trabajo que se viene realizando fuera ejecutada por nuestros compañeros esto sin afectación a sus derechos adquiridos. A la fecha, se concluyó esta etapa y seguimos trabajando por el respeto de la materia de trabajo agradeciendo el apoyo de los delegados y total apoyo de los compañeros de la especialidad para el logro de estos objetivos.

Ante el escenario de pandemia hacemos un reconocimiento a la capacidad de adaptación para poder atender a los clientes, salvaguardando la salud e integridad de los compañeros.

En base a los cambios tecnológicos que se han derivado, La Comisión Nacional de Materia de Trabajo está a favor del avance tecnológico, la modernización de los procesos de trabajo y la transformación digital siempre y cuando sea con la participación del personal sindicalizado. Lo cual se quedó plasmado como Acuerdo de Materia de Trabajo en la pasada Revisión Salarial 2021.

Por eso es necesario estar al pendiente de nuestra Materia de Trabajo. Para ello se trabajó en una campaña masiva a nivel nacional para hacer el levantamiento de actas de Invasión y Desviación de Materia de Trabajo a través de la Representación Sindical y ésta a su vez hacerla llegar a esta Comisión, con el objetivo de documentar, hacer los reclamos correspondientes a la Empresa y dar soluciones a estas malas prácticas.

Actualmente se han trabajado 87 Actas de Invasión /Desviación de diferentes especialidades:

	ESPECIALIDAD	LOCALIDAD	CENTRO DE TRABAJO	COORDINADOR
1	TRÁFICO	Tampico. Tamps.	Sección 18, Tampico, Tamps.	
2	TRÁFICO NACIONAL	Guadalajara, Jal.	Sección 2 , Centro de Trabajo CTG	
3	CEICO	Monterrey, N.L.	Sección 1	
4	PLANTA EXTERIOR	Matriz	Cope Zaragoza y Cope Mixihuca	
5	PLANTA EXTERIOR	Matriz	Legaria	
6	IPE.	Matriz	Verónica	
7	IPE	Matriz	Madrid	
8	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Zamora, Mich.	Sección 47, Central Cantera	
9	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Matriz	CNS IV	
10	COMERCIAL	Puebla, Pue.	Sección 3, Puebla, Pue.	
11	CEICO	Matriz	Cat Ermita, Tienda Coapa, Tienda Cuicuilco, Tienda Sotelo, Tienda Camarones, Tienda	
12	CEICO	Matriz	Ermita	
13	CEICO	Matriz	Ceico Valle	
14	CEICO	Tampico, Tamps.	Sección 18	
15	CEICO	Matriz	San Juan	
16	CEICO	Matriz	Ceico Coapa y Ceico Cafetales	
17	CEICO	Autlan, Jal.	Sección 62, Autlan, Jal.	
18	COMERCIAL	Cuernavaca, Mor.	Sección 10, Cat Zapote, Temixco, Casa de Piedra y Civac	
19	CEICO	Matriz	CAO San Jeronimo	
20	FINANZAS	Matriz	Parque Vía 198	
21	PLANTA EXTERIOR	Merida, Yuc.	Sección 29	
22	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Matriz	CNS IV	
23	COMERCIAL	Tepic, Nay.	Sección 51	
24	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Matriz	Case Cafetales	
25	PLANTA EXTERIOR	Matriz	Ticoman	
26	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Matriz	Case área Infinitum Ctl. San Juan	
27	FINANZAS	Matriz	Parque Vía 198	VIRGINIA HERNANDEZ
28	COMERCIAL	Ixcalli	Sección 136	RAUL HERNANDEZ
29	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Montemorelos N.L.	Sec. 59	JUAN LUIS MAYA NERIA
30	I. P. E.	Matriz	C.T. San Juan	JOSE JUAN CUELLAR
31	COMERCIAL	Pachuca, Hgo.	Sección 9	RUBEN OMAR HERNANDEZ
32	PLAN BROADBAND 21	Acapulco, Gro.	Plan Broadband 2021	ALBERTO MARTINEZ
33	CEICO	San Luis Potosi	Sistema para la atención al Cliente	JUAN LUIS MAYA NERIA
34	TRÁFICO 050	Matriz	San Juan	MARIA DEL REFUGIO
35	TRÁFICO 050	Matriz	San Juan	MARIA DEL REFUGIO
36	PLANTA EXTERIOR	Matriz	Atzacoalco	CARLOS MENDOZA
37	PLANTA EXTERIOR	Matriz	Santa Lucia	RAFAEL ORTIZ
38	PLANTA EXTERIOR	Durango, Dgo.	Sección 31 Durango, Dgo.	SALVADOR CASTAÑEDA
39	COMERCIAL	Durango, Dgo.	Sección 31 Durango, Dgo.	SALVADOR CASTAÑEDA
40	COMERCIAL	Saltillo, Coah.	Sección 13, Saltillo, Coah.	SALVADOR CASTAÑEDA
41	COMERCIAL	Saltillo, Coah.	Sección 13, Saltillo, Coah.	SALVADOR CASTAÑEDA
42	TRÁFICO	Saltillo, Coah.	Sección 13, Saltillo, Coah.	SALVADOR CASTAÑEDA
43	SAC	Saltillo, Coah.	SECCION 13, SALTILLO, COAH.	SALVADOR CASTAÑEDA
44	TRÁFICO	Torreón, Coah.	Sección 6, Torreón, Coah.	SALVADOR CASTAÑEDA
45	TRÁFICO	Torreón, Coah.	Sección 6 Torreón, Coah.	SALVADOR CASTAÑEDA
46	COMERCIAL	Saltillo, Coah.	Sección 13, Saltillo, Coah.	SALVADOR CASTAÑEDA
47	PLANTA EXTERIOR	Matriz	I	ARMANDO VILCHIS
48	CEICO	Matriz	Coapa	ALDO FABIAN COVARRUBIAS
49	PLANTA EXTERIOR	Martinez de la Torre	Sección 99, MARTINEZ DE LA TORRE, OAX.	GABRIELA GUZMAN MENDOZA, Sría. General
50	COMERCIAL	Matriz	Tienda Coapa	MIRIAM OLVERA FERNANDEZ
51	SAC	Cuautitlan Mex.	Sección 90, Cuautitlan, Méx.	RAUL HERNANDEZ CRISOSTOMO
52	PLANTA EXTERIOR	Matriz	Santa Lucia	RAFAEL ORTIZ CRUZ
53	SAC	Teziutlan, Pue.	SECCIÓN 39, Teziutlan, Pue.	GERARDO HURTADO (9)
54	PLANTA EXTERIOR	Fresnillo, Zac.	Sección 81, Fresnillo, Zac.	JULIO RICARDO MAYORGA RIOS
55	SAC	Tampico, Tamps.	Sección 18, Tampico, Tamps.	JULIO RICARDO MAYORGA RIOS
56	TRÁFICO	Merida, Yuc.	Sección 29, Merida, Yuc.	LUZ MARIA DEL CARMEN HOYOS ROSAS
57	PLANTA EXTERIOR	Merida, Yuc.	Sección 29, Merida, Yuc. (3 de Planta Exter	LUZ MARIA DEL CARMEN HOYOS ROSAS
53	PLANTA EXTERIOR	Matriz	Santa Lucia (2 ACTAS)	RAFAEL ORTIZ CRUZ
54	COMERCIAL	Tampico, Tamps.	Sección 18, Tampico, Tamps.	JULIO RICARDO MAYORGA RIOS
55	LINEAS, L.D.	Tepic, Nay.	Sección 51, Tepic, Nay.	MARIA TERESA MACIAS
56	COMERCIAL	Tepic, Nay.	Sección 51, Tepic, Nay.	MARIA TERESA MACIAS
57	SAC	León, Gto.	Sección 11, León, Gto.	AMERICO MARTIN GUZMAN
58	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Tepic, Nay.	Sección 51, Tepic, Nay.	MARIA TERESA MACIAS
59	COMERCIAL	Matriz	Ermita	ARTURO CASTILLO
60	PLANTA EXTERIOR	Los Mochis	Sección 71, Los Mochis, Sin.	JOSE JUAN CUELLAR
61	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Matriz	CASE Cafetales (5, 8, 14, 14, ABRIL 2021)	BENJAMIN GUZMAN NAVARRO
62	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Matriz	CNS IV, 3 Y 9 DE ABRIL 2021	AURORA ZEPEDA
61	COMERCIAL	Hermosillo	Sección 15, Hermosillo, Son.	YOLANDA RENDON
62	PLANTA EXTERIOR	Hermosillo	Sección 15, Hermosillo, Son. (COPE CHOYA	YOLANDA RENDON
63	PLANTA EXTERIOR	Hermosillo	Sección 15, Hermosillo, Son. (SUCOPE)	YOLANDA RENDON
64	PLANTA EXTERIOR	Hermosillo	Sección 15, Hermosillo, Son., (Yañez)	YOLANDA RENDON
65	L.D. LINEAS	Hermosillo	Sección 15, Hermosillo, Son. (ctl. Yañez)	YOLANDA RENDON
66	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Matriz	CNS IV Verónica	AURORA ZEPEDA
67	SAC	Matriz	Fallas de herramientas CEICO ERMITA	ARTURO CASTILLO
68	COMERCIAL	Matriz	Tienda Ecatepec	DANIEL MORALES MARQUEZ
69	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Matriz	CASE INFINITUM SAN JUAN	
70	PLANTA EXTERIOR	TUXTLA	TUXTLA GUTIERREZ, CHIPS	MAURICIO ORDAZ BECERRA
71	FINANZAS	Matriz	Parque Vía 198	VIRGINIA HERNANDEZ
72	I. P. E.	Guadalajara, Jal.	I.P.E. GUADALAJARA, JAL.	RAFAEL MORGIN AGUILAR
73	ESPECIALISTAS ADMTVOS.	VILLAHERMOSA	VILLAHERMOSA, TAB.	MAURICIO ORDAZ BECERRA
74	COMERCIAL	Puebla, Pue.	Sección 3, Puebla, Pue.	MARIA DEL REFUGIO MARTINEZ ORTEGA
75	TRÁFICO	Matriz	050 San Juan 19 DE MARZO DEL 2021	MARIA DEL REFUGIO MARTINEZ ORTEGA
76	TRÁFICO	Matriz	050 San Juan 25 DE MAYO DEL 2021	MARIA DEL REFUGIO MARTINEZ ORTEGA
77	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Sn. Andres Tuxtla	Secc. 66 San Andres Tuxtla, Ver.	SANTOS GERARDO HURTADO BASTIDA
78	ALMACENES	TOLUCA	Secc. 19 Toluca, Edo. De Méx.	LUIS ESCOBAR RAMOS
79	COMERCIAL	Matriz	Tienda Carso	MIRIAM OLVERA FERNANDEZ
80	CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	Sn. Andres Tuxtla	Sección 66 Sn. Andres Tuxtla, Ver.	SANTOS GERARDO HURTADO BASTIDA
81	PLANTA EXTERIOR	Puebla, Pue.	Sección 3 Puebla, Pue. (30 DE MARZO, 09, 1	JORGE FLORES MARQUEZ
82	I. P. R.	Puebla, Pue.	Seccion 3 Puebla, Pue.	AGUSTIN VANEGAS
83	COMERCIAL	Nicolas Romero	Sección 139, Nicolas Romero	RAÚL HERNÁNDEZ CRISOSTOMO
84	ESPECIALISTAS ADMTVOS.	Matriz	Parque Vía 198	RUBEN OMAR HERNANDEZ
85	PLANTA EXTERIOR	Puebla, Pue.	Sección 3 Puebla, Pue. (30 DE MARZO 2021	JORGE ALONSO FLORES MARQUEZ
86	ESPECIALISTAS ADMTVOS.	Matriz	P.V. FACTURACIÓN Y CUENTA MAESTRA	ROSA SELVA SOLIS YEEP
87	SAC	San Luis Potosi	Secc. 4 San Luis Potosi, S.L.P.	JUAN LUIS MAYA NERIA

Es necesario ser más contundentes en la exigencia a la Empresa para que cumpla con los compromisos contraídos y los consiguientes con la representación sindical. Los avances que se han obtenido si bien han sido importantes no son los que hemos esperado, dado que la actitud de la empresa ha sido clara, en el sentido de alargar en su mayoría las reuniones o buscar pretextos para no dar cumplimiento a lo ya acordado.
Por lo cual es de vital importancia la participación de todas y todos para darnos a la tarea de crear estrategias para sumarnos a los cambios de procesos de trabajo, incorporación de nuevos sistemas y herramientas; estos aspectos nos permitirán precisar las estrategias para mejorar el servicio y recuperar Materia de Trabajo de las distintas especialidades.

La Comisión Nacional de Materia de Trabajo reiteramos nuestro compromiso para todas las compañeras y compañeros de salvaguardar en todo momento nuestra Materia de Trabajo y el ponernos a sus órdenes para juntos obtener mejores resultados.

Reiteramos nuestro agradecimiento al Co. Francisco Hernández Juárez por la confianza, orientación y apoyo que siempre nos brinda, agradecemos también a las comisiones revisoras, a todos los delegad@s, secretari@s generales e integrantes del CEN que apoyan en las negociaciones ante la empresa.

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social

Comisión Nacional de Materia de Trabajo

Ciudad de México. Septiembre 2021

COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

Compañeras y compañeros les damos la más cordial bienvenida a esta XLVI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, en donde rendimos nuestro primer informe de actividades de esta Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología periodo 2020-2021, el cual ponemos a su consideración.

A nivel mundial vivimos una emergencia sanitaria con la pandemia SARS COVID-19, que ha provocado cambios en la forma de vida laboral y económica originando en todos los países un distanciamiento social , que llevó a improvisar nuevas formas de cómo realizar las actividades diarias de la humanidad visualizando al internet como un recurso indispensable, toda vez que la conectividad digital fue de las principales soluciones para la continuidad de las economías, y que las empresas tomaron como una alternativa para migrar al teletrabajo.

Como prestador de servicios esenciales en el contexto de la pandemia, el personal sindicalizado de Teléfonos de México ha respondido a las necesidades operativas y administrativas, inmersos en los cambios del desarrollo laboral para mantener la salud, la seguridad y protección dentro de sus actividades de los servicios ofrecidos y que nuestros clientes demandan.

La capacitación y el aprendizaje continuos son importantes en el desarrollo y actualización de los trabajadores, para poder ejecutar con calidad y eficiencia la actual y futura materia de trabajo surgida de la evolución y convergencia tecnológica. Por lo que, en esta nueva normalidad, se implementó una capacitación en línea y a distancia de manera generalizada para cuidar y salvaguardar la seguridad de nuestras y nuestros compañeros, sin embargo, somos conscientes de los retos que tenemos en el mejoramiento de las mismas, sobre todo en las especialidades que requieren capacitación esencialmente de forma presencial, y así, poder cumplir con el objetivo de la calidad en el servicio a nuestros clientes.

A continuación, les damos a conocer los nombres de los compañeros que conforman esta comisión, así como las responsabilidades que tienen encomendadas:

RESPONSABLES POR CAMPUS Y ESPECIALIDAD DE LA CAPACITACIÓN:

Con el apoyo y orientación de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, y con la finalidad de atender la capacitación de manera oportuna, se asignaron responsabilidades por Especialidad y Campus a nivel nacional.

COBERTURA DE CAMPUS:

	CAMPUS	COBERTURA
1	Monterrey	Nuevo León – Tamaulipas – Coahuila (Excepto el área de Torreón)
2	Chihuahua	Chihuahua – Durango – Área Torreón de Coahuila
3	Hermosillo	Sonora – Sinaloa – Baja California
4	Guadalajara	Jalisco – Colima – Nayarit – Michoacán
5	Querétaro	Querétaro – San Luis Potosí – Guanajuato -Aguascalientes – Zacatecas
6	Puebla	Puebla – Tlaxcala – Hidalgo – Veracruz (Excepto área Coatzacoalcos)
7	Cuernavaca	Morelos – Guerrero
8	Mérida	Yucatán – Oaxaca – Tabasco – Quintana Roo – Campeche – Chiapas – Área Coatzacoalcos de Veracruz
9	Metro	CDMX – Estado de México

COMCAP (Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad)

Con el fin de atender las inspecciones que realiza la STyPS en los establecimientos de la Empresa del ámbito nacional, es necesario contar con la información establecida en las normas para el caso, una de ellas fue presentar documentalmente la integración actualizada de la **Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad** (COMCAP) y para ello se emitió el oficio por parte del Sindicato con la relación de representantes que actualmente están nominados para desempeñar el puesto en dicha comisión integrados por la Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología y la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad.

ACUERDOS DE LA REVISIÓN CONTRACTUAL 2020-2022.

Se continúa dando seguimiento y avanzando en los compromisos de la revisión contractual 2020-2022:

Cláusula 185. La capacitación derivada de los cambios tecnológicos y de procesos se impartirá conforme a lo establecido en la cláusula 193 del CCT. El 26 nov 2020, se presentó en la COMNCA el proyecto de "Modernización del proceso de recepción, registro y control de módems/ONTs"

Transitorio punto 1.- Actualizar la capacitación que se imparte en el periodo de "Trabajador en Capacitación, Enseñanza y Adiestramiento" (TCEA). Continuamos en la revisión y análisis de los materiales con un **85%** de avance del total planeado.

Transitorio punto 2.- Actualizar las materias y cursos de ascenso de las especialidades que procedan. Continuamos con la revisión de los cursos teniendo avance del **45%** de avance del total planeado.

Transitorio punto 3.- Diseñar y desarrollar el diplomado de "Conectividad" para impartirse en Capacitación a Distancia. Se desarrollo y salió a oferta en mayo del 2021, con 195 solicitudes.

Transitorio punto 4.- Diseñar y desarrollar el diplomado en "Ventas" para impartirse en Capacitación a Distancia. Se desarrollo y salió a oferta en mayo del 2021, con 65 solicitudes.

Transitorio punto 5.- Analizar los cursos impartidos en 2020 para actualizar el contenido didáctico de aquellos que lo requieran. Al concluir el programa, se llevará a cabo reunión.

Transitorio punto 6.- En la Identificación de Requerimientos de Capacitación 2021, ofertar capacitación relacionada con el Internet de las Cosas (IoT) y de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). En el levantamiento de la IRC se incluirán los cursos.

Carta Compromiso.- Asignar aulas en las instalaciones del Centro Telefónico San Juan.
Se terminó la construcción de 2 aulas en el Centro Telefónico San Juan el día 5 de enero de 2021, **Torre AKE, 1er piso**,

COMPROMISOS DE CAPACITACIÓN ANEXO 2 DE MATERIA DE TRABAJO 2020-2022.

Se desarrollaron, y se revisaron por parte de los responsables de la capacitación de cada especialidad los siguientes cursos para recuperación de materia de trabajo:

Comercial:
Atención Mercado Pyme:

1. **Importancia de las MiPyME para Telmex**
2. **Oferta Comercial MiPyME**
3. **Habilidades de Venta**

CURSO	PERSONAL META	AVANCE
FASE 1		
La importancia de las MIPYME para TELMEX	160	**100%**
Oferta Comercial MIPYME	160	**99%**
Habilidades de Venta	160	**92%**
FASE 2		
La importancia de las MIPYME para TELMEX	213	**97%**
Oferta Comercial MIPYME	213	**87%**
Habilidades de Venta	213	**73%**
FASE 3		
La importancia de las MIPYME para TELMEX	1,935	**75%**
Oferta Comercial MIPYME	1,935	**49%**
Habilidades de Venta	1,935	**23%**
FASE 4		
La importancia de las MIPYME para TELMEX	1,657	**56%**
Oferta Comercial MIPYME	1,657	**28%**
Habilidades de Venta	1,657	**5%**

Desarrollo del personal en conectividad:

1. **Cobertura Wifi en el hogar y negocio**
2. **Conecta y activa Dispositivos de cobertura**

CURSO	PERSONAL META	AVANCE
Cobertura wifi en el hogar y negocio	1580	81.60%
Conecta y activa dispositivos de cobertura	1580	68.70%

Servicios a Clientes (SAC):

Procesos de atención por chat CEICO

CURSO	PERSONAL META	AVANCE
Proceso de atención por CHAT	20	100%

CXTX:

Principios de Aire Acondicionado para Equipos de Telecomunicaciones

CURSO	PERSONAL META INICIO	AVANCE
Principios de Aire Acondicionado para equipos de Telecomunicaciones	497	38%

SUCOPE:

Capacitación del TEPE a través del personal SUCOPE

CURSO	PERSONAL META	AVANCE
Capacitación del TEPE a través del personal SUCOPE	52	50%

COMPROMISOS REVISIÓN SALARIAL 2021.

Se acuerda punto de convenio que enuncia el cumplimiento a los acuerdos de la revisión contractual 2020-2022, seguir impulsando la capacitación derivada de la evolución tecnológica con el fin de proveer calidad de servicio al cliente, así como se acuerda el desarrollo de un taller de **"Manejo de estrés",** considerando la inclusión de cápsulas temáticas modulares dentro de los talleres del catálogo de cursos de capacitación.

ASCENSOS

Seguimos atravesando momentos difíciles debido a la Pandemia COVID-19, por lo que no se pudo continuar con los cursos presenciales, hasta el cambio de semaforización y que lo marque la Secretaria de Salud y la Comisión Nacional de Higiene y Seguridad, que existan las condiciones para retomarlos presencialmente, la COMNCA no ha sido la excepción y se tuvo que trabajar para la modificación de los cursos para impartirse a distancia, es decir, no se podía detener la capacitación para las y los compañeros para atender todas las solicitudes de ascenso de las diferentes especialidades y categorías.

Para los ascensos en las diferentes especialidades, de acuerdo al **PROCEDIMIENTO GENERAL DE ASCENSOS**, se aplica con las siguientes modalidades:

ASCENSO LIBRE:

El compañero que considere tener los conocimientos y habilidades para la obtención de la categoría inmediata superior, puede acudir directamente ante la empresa y llenar su solicitud con sus datos generales, firma, visto bueno de la representación sindical, visto bueno de su jefe inmediato y presentarla a la empresa en el área de exámenes de ascenso o en el área de Recursos Humanos para ser sellada y firmada de recibido, la fecha que se considerará para efectos de retroactividad.

En el caso de **NO APROBAR** el examen de ascenso, el trabajador se sujetará a la penalización de acuerdo al punto 21 del Procedimiento General de Ascenso, en el cual se establece que no podrá solicitar un nuevo examen hasta después de haber **transcurrido cuatro mesesa partir de la firma del dictamen**.

EXAMEN DIAGNOSTICO:

En esta modalidad, el compañero solicitará su examen a través de su representación sindical a la Comisión de Capacitación del Sindicato para que haga la gestión ante la empresa, se le dará fecha, lugar y hora. En diagnostico solo se aplica en materias teóricas y por única ocasión, en el caso de no aprobar no existe penalización, pero no podrá solicitar nuevamente esa materia.

Todo aspirante que se quiera preparar por su cuenta, es decir, para el estudio autogestivo para la especialidad de Planta Exterior, en la plataforma podrán encontrar los manuales y videos para la categoría a TIPE, próximamente se subirá para la categoría a TUPE, pueden ingresar a la liga:

https:// capacitación.telmex.com

CURSOS LIBRES:

Para el ascenso a la categoría inmediata superior a través de cursos libres, estos se imparten fuera de horario laboral y a distancia debido a la pandemia. Para solicitar el trámite, tienen que entregar la documentación directamente a la Comisión de Capacitación ya sea en físico o a través del correo dirigido a angelescr@strm.org.mx, con los siguientes datos:

NOMBRE, EXPEDIENTE, LOCALIDAD Y/O CENTRO DE TRABAJO, HORARIO LABORAL, CATEGORIA INMEDIATA INFERIOR, CATEGORIA INMEDIATA SUPERIOR QUE ASPIRA, si el envío es vía correo deberán ir **escaneados los documentos, la carta de conformidad y la solicitud de examen de la categoría inmediata inferior con las respectivas firmas y sellos.**

Cabe mencionar que la fecha de recepción de la solicitud, es la que se considera para dar continuidad al trámite anta la empresa.

La gestión de los cursos ante la empresa, se lleva a cabo por medio de un oficio con consecutivo de la CONMCA, en el cual se envía el grupo conformado con un mínimo de 8 y un máximo de 12 integrantes, por lo que solicitamos de su valioso apoyo de no compartir las ligas para mantener el orden y respetar las asignaciones.

A continuación, se detalla es estatus de las diferentes especialidades **(Anexo 1)**:

PLANTA EXTERIOR

TPE	Para esta categoría se recibieron 25 solicitudes de las cuales fueron atendidas en su totalidad, lo que permitió que los aspirantes concluyeran su tren de ascenso en tiempo y forma. Actualmente se tienen 2 solicitudes, por lo que está abierta la oferta para formar el grupo para esta categoría.

TIPE	Se atendieron 436 solicitudes, para esta categoría concluyeron su tren de ascenso 371, en curso 46, pendiente de programar 9 aspirantes y 2 por reprogramar

TUPE	En esta categoría seguimos recibiendo solicitudes, las cuales se anotan conforme van entregando y se enlista para su programación, debido a la demanda que se tiene por el número de solicitudes, pedimos de su comprensión y paciencia para su programación. Seguimos negociando mejoras de fechas para avanzar con los grupos, se inició el 07 de septiembre con 8 grupos simultáneamente para su impartición.

COMERCIAL

AUXILICAR COMERCIAL	Se impartió curso de OFFICE a 63 compañeras y compañeros para la categoría de Auxiliar Comercial
	Se tienen 41 solicitudes para esta categoría, cabe mencionar que están por concluir las pruebas del Sistema PISA para impartirse en línea e iniciar con la programación de los cursos libres.
EMPLEADO DE PRIMERA	Se tiene 13 solicitudes para esta categoría, se está elaborando programa de cursos para su impartición.

ALMACENES

AUXILIAR DE JEFE	Se tiene 11 solicitudes para esta categoría, la cual dio inicio el 20 de septiembre del presente.
DESPACHADOR	Se tiene 07 solicitudes para esta categoría, iniciará 04 de octubre.

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

AUXILIAR DE JEFE	Se atendieron 359 solicitudes, las cuales han concluido 265 en su totalidad, Programados 55 que están en curso para concluir en diciembre, falta por programar 13 compañeras y compañeros.

CXTX

TECNICO DE 2DA.	Se tiene 82 solicitudes, concluido en su totalidad 38 de Técnico de 2da.
TECNICO DE 1RA.	Se programarán 15 compañeros para Técnicos de 1RA.
TECNICO ESPECIAL	11 para Técnicos Especiales y 18 para Técnico en Telecomunicaciones,
TECNICO EN TELECOMUNICACIONES	Se tiene 82 solicitudes, concluido en su totalidad 38 de Técnico de 2da, se programarán 15 compañeros para Técnicos de 1RA., 11 para Técnicos Especiales y 18 para Técnico en Telecomunicaciones,

EXAMENES DIAGNOSTICO

Se gestionaron 136 exámenes diagnóstico **(Anexo 1)**.

RELACIÓN DE CURSOS IMPARTIDOS EN 2020 (Anexo 2):

ESPECIALIDAD	NUM CURSOS
ALMACENES	2
CHOFERES	1
COMERCIAL	22
SAC	11
CXTX	63
EA	12
IPE	11
IPR	1
LLDM	4
PE	34

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN ESPECIALES

Atendiendo a las necesidades de la Capacitación en procesos de Nueva Tecnología, Recuperación y Actualización de materia de trabajo, destacan los siguientes:

- **Actualización Fiscal** para la Especialidad de **Finanzas,**
- **Demarcadores para Street Cells (Anexo 3).**
- **Equipo de medición onx-580 (Planta Exterior) (Anexo 3).**

Difusiones a Nivel Nacional:

Estas difusiones se llevaron acabo en todas las especialidades que tienen contacto directo con el cliente:

- Infinitum Disney+
- Entretenimiento con HBO MAX
- Difusión Entretenimiento Comercial
- Difusión Star Plus

TCEA (Trabajador en Capacitación Enseñanza y Adiestramiento)

TCEA CAMBIO DE ESPECIALIDAD

Con el apoyo del compañero Francisco Hernández Juárez se pudieron iniciar los Tceas por cambio de especialidad iniciando en diciembre del 2020 con la especialidad de Cxtx; a la fecha existe un avance en lo general del **67.5% (Anexo 4).**

OPERACIÓN DE LA CAPACITACION

Dentro de los trabajos asignados a lo que se refiere este subsistema (operación de la capacitación), se encuentra el revisar las condiciones de las aulas para el buen desarrollo de los cursos, sin embargo debido a la situación que enfrenta el país derivado de la pandemia generada por el covid-19, las aulas no han podido ser ocupadas para la impartición de cursos, ya que tenemos que acatar las normas del distanciamiento social; por lo que para mitigar riesgos de contagio del personal, hemos seguido los lineamientos ante la emergencia sanitaria, y no hemos quitado el dedo del renglón al transformar cursos a distancia, solicitándole a la empresa cumplir con lo estipulado en el art. 153-a de la LFT.

Donde la empresa se obliga a proporcionar capacitación y los trabajadores a recibirla, para garantizar elevar el nivel de vida, su competencia laboral y productividad.
Se acudió al campus Tezozomoc a fin de llevar a cabo una reunión con los gerentes de capacitación y conocer el estado del mismo de maquetas, y al centro telefónico san Juan a fin de validar la recepción de 2 aulas nuevas, compromisos de la revisión contractual 2020-2022.

INSTRUCTORES

La participación de los compañeros instructores-desarrolladores, quienes con su apoyo permitieron la continuidad de la capacitación en la emergencia sanitaria, aportando todos sus conocimientos y habilidades para adecuar y en ocasiones improvisar las formas y técnicas para el desarrollo de los temas en esta nueva modalidad a distancia. Estamos conscientes de que aun contamos con muchas limitantes en este tipo de capacitación, por lo que seguimos trabajando para que existan las condiciones adecuadas, que garantice tener una capacitación de alta calidad para todas las compañeras y compañeros.

ACTUALIZACIONES.

A partir del mes de octubre de 2020 se iniciaron las reuniones con la empresa e inttelmex para trabajar sobre los temas pendientes en relación a los instructores.
Se inicio con la actualización de la plantilla de instructores auxiliares, así como los instructores de plantilla y diseñadores, Se cuenta con la actualización que nos permite una mejor ubicación y contacto directo con cada uno de ellos.

PRESENTACION CON INSTRUCTORES.

Se programaron reuniones virtuales por especialidad a nivel nacional, con los desarrolladores e instructores de plantilla, para conocer las necesidades e inquietudes de ellos en el desarrollo de sus labores, con el fin de ir trabajando en aquellos aspectos que nos permitan mejorar los ambientes de aprendizaje, así como los insumos con los que los participantes reciben la capacitación a distancia.

ASIGNACIONES A INTTELMEX.

De octubre 2020 a la fecha se dieron 8 asignaciones de plantilla a inttelmex, teniendo pendientes de asignar a 7 compañeros **(Anexo 5)**. Este retraso en las asignaciones se debe a la posición que ha venido tomando la empresa con el argumento de sus limitaciones económicas y la disminución del recurso humano en la operación de las diferentes especialidades, así como la suspensión de la capacitación presencial como medida sanitaria.
Seguiremos insistiendo para finiquitar los pendientes en este rubro a la brevedad posible.

CAPACITACIÓN PARA DESARROLLADORES.

Con el fin de elevar la calidad de los cursos y talleres a distancia, fue necesario capacitar a las compañeras y compañeros diseñadores para poder adaptar aquellos que tengan las características y se puedan migrar a esta modalidad.

NOMBRE DE CURSO	DISEÑADORES HABILITADOS	DISEÑADORES PENDIENTES	TOTAL
MIGRACION DE CURSOS PRESENCIALES A LA MODALIDAD EN LINEA	8	4	12
FUNDAMENTOS DE DISEÑO INSTRUCCIONAL	3	0	3

HABILITACIONES

La mayoría de los cursos tuvieron que migrar a distancia, por lo que se habilitó a nuestras compañeras y compañeros instructores para lograr la impartición de estos.

Instructores Sindicalizados Habilitados 01/10/2020 - 26/08/2021		
Especialidad	Hombres Curso	Únicos
ALMACENES	1	1
COMERCIAL	59	20
CONMUTACION TRANSMISION	14	11
INGENIERIA PROYECTOS REDES	12	6
INGENIERIA Y PROYECTOS DE EQUIPO	3	3
PLANTA EXTERIOR	96	29
SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL	6	5
SERVICIOS A CLIENTES	47	12
SERVICIOS TRAFICO NACIONAL	21	14
SUPERV DE CONST DE LA PTA EXTERIOR	12	10
Totales	271	111

PROYECTO DE INSTRUCTOR LOCAL

Si bien este proyecto ya se acordó con la representación anterior, en la COMNCA seguimos trabajando para clarificar los alcances y las estrategias de la participación de esta figura dentro de la capacitación **(Anexo 6).**

Reconocemos y agradecemos a todas las compañeras y compañeros instructores – desarrolladores, que en estos tiempos difíciles, con su gran participación han hecho posible el avance de la capacitación en las diferentes especialidades.
Aquellas compañeras y compañeros interesados en formar parte de la plantilla de instructores favor de dirigirse al correo marcelogd@strm.org.mx

PLAN PARA LA DETERMINACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA CAPACITACIÓN A DISTANCIA (CAD)

La COMNCA trabaja en un plan que nos ayude a mejorar las condiciones de la capacitación a distancia considerando en principio las siguientes premisas:

1. **Definir el formato para validar los sitios para CAD**
2. **Clasificación de centros de trabajo como sitios CAD**
   - Especialidades y Centros de Trabajo con sitios CAD en aula de Inttelmex
   - Centros de Trabajo que requieren validar un sitio para CAD
   - Especialidades que, por su función y actividad, su puesto de trabajo puede ser sitio CAD.
3. **Ruta Crítica para el plan de la Infraestructura**

DIPLOMADOS

Dando cumplimiento a los acuerdos de la Revisión contractual 2020-2022, se desarrollaron los Diplomados de **"CONECTIVIDAD Y VENTAS"** de los cuales la convocatoria se lanzó en el mes de mayo 2021 en la página del sindicato en la sección de capacitación (http://portal.strm.net/capacitacion/diplomado-en-atencin-y-servicio-de-calidad-al-cliente), así como se difundió con las coordinaciones a nivel nacional, y consistió en la publicación de:

REGLAMENTO
SOLICITUD DE ADMISIÓN
FOLLETO (Descripción del Diplomado)
CALENDARIO
CONVOCATORIA
VIDEO PROMOCIONAL de cada uno de los diplomados ofertados teniendo el siguiente resultado:

DIPLOMADO	SOLICITUDES	AVANCE
CONECTIVIDAD	195	20%
VENTAS	65	62%

Actualmente los Diplomas y las constancias de calificaciones por motivo de las circunstancias actuales se entregaron en un formato digital a los trabajadores que asistieron y terminaron satisfactoriamente el Diplomado de Telecomunicaciones:
162 participantes al **"Diplomado de Telecomunicaciones"** periodo del **2018 al 2020 (Anexo 7).**
43 participantes al **"Diplomado de Telecomunicaciones"** periodo del **2020 al 2021 (Anexo 7).**

REVISIÓN DE BIBLIOGRAFIAS PARA INGRESO

Se revisaron bibliografías para estudio entre las publicadas en la página del sindicato por SIFeIS y las que la empresa usa para la elaboración de sus exámenes de ingreso para todas las especialidades, realizando un comparativo para detectar similitudes y diferencias con la finalidad de coincidir en la información, para así facilitar la preparación de los aspirantes interesados en ingresar a la empresa, buscando en las evaluaciones el éxito de los mismos.

INGLÉS

La Normatividad vigente (F-127) establece para el **Reembolso de Gastos por Cursos libres de inglés al personal sindicalizado** solo cursos presenciales, y derivado de la emergencia sanitaria las instituciones se vieron obligadas a impartirlos solamente a distancia, por lo que se negoció y acordó con la empresa el pago de ambas modalidades a **Distancia o Presencial**.
(**Anexo 8**)

CONVENIOS CON UNIVERSIDADES

Se esta trabajando en la renovación y celebración de nuevos convenios con las instituciones educativas: Orta México, Santander, Obrera de México, ETAC/UVM, Chapultepec, Isima, Lottus ULAUTC Bachillerato Tecnológico, Turismo S. C. (EIT), Universidad Internacional de Profesiones S. C. (UNIPRO) , Itam y Flacso México para que la organización obtengan beneficios y descuentos económicos para los trabajadores y sus familiares en las inscripciones en los niveles de Bachillerato , Licenciatura, Maestrías y Doctorados , los cuales en cuanto se alcance el acuerdo y se firmen se publicarán a través de los medios oficiales del sindicato.

PROGRAMA DE TITULACIÓN

El programa de Titulación aplica para todas las carreras impartidas por todas las instituciones de nivel superior públicas o privadas dentro del territorio nacional,(no aplica para Maestrías ni Doctorados).El apoyo de Telmex a este programa se otorga en una única ocasión y consiste en cubrir a la institución un monto de hasta seis salarios mínimos mensuales vigentes, por lo que el trabajador inscrito en el Programa de Titulación, que por cualquier motivo requiera darse de baja, no podrá volver a inscribirse. Del mismo modo, si por cualquier causa no llegase a titularse, no tendrá derecho a una segunda oportunidad.

INTTTELMEX

Es una sociedad civil creada el 1º. de septiembre de 1991 para cumplir con el compromiso establecido en el Título de Concesión en materia de capacitación, adiestramiento, investigación y desarrollo científico y tecnológico, y este año cumple 30 años por lo que, felicitamos a todo el personal sindicalizado que ha colaborado con todo sus conocimientos y experiencia con este objetivo.

Quedamos a sus órdenes para cualquier duda o aclaración de la información plasmada en este informe de actividades, así como de cualquier aportación o sugerencia que permita mejorar la capacitación.
Extendemos nuestro agradecimiento a cada una de las y los compañeros que conforman esta Comisión, ya que como responsables de Capacitación por Especialidad y Campus, han aportado con sus conocimientos y experiencia al desarrollo y mejoramiento de la misma, cumpliendo con el objetivo de contribuir a la calidad en el servicio a nuestros clientes, y en especial agradecemos a nuestro **Co. Francisco Hernández Juárez** por la orientación y apoyo brindado a esta comisión durante este primer periodo de actividades.

FRATERNALMENTE
“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”

COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Compañeras y Compañeros Delegados Convencionistas y Secretarios Generales, sean Ustedes Bienvenidos, a nuestra XLVI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas.

Con satisfacción y orgullo atendemos el mandato que nos marca nuestra ley interna que como Sindicato de Telefonistas nos rige, y que señala puntualmente, el deber que tenemos cómo funcionarios sindicales, de rendir a ustedes nuestro informe anual de labores; el presente comprende los meses octubre 2020 a septiembre 2021.

Ha sido satisfactorio y sobre todo de mucho aprendizaje, asumir la responsabilidad de atender e interactuar a nivel nacional con todas y todos nuestros compañeros de las distintas especialidades que integran este sindicato.

Las actividades que desarrollamos, siguen sujetas a la presión y pretensión dictada por parte del IFT, de imponer la separación de la empresa Teléfonos de México, la creación de la nueva empresa RNUM por parte del corporativo de Telmex, los reajustes de la estrategia sindical para contrarrestar los efectos de esta violación al Contrato Colectivo de Trabajo, la constante caída en los ingresos de la empresa, derivado del desmantelamiento de la misma, han sido razones suficientes, para que la empresa continúe justificando la falta de inversión, para el mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones, estas decisiones siguen afectado el oportuno suministro de los insumos necesarios, para los servicios sanitarios y de limpieza.

Estos son los marcos de referencia en las funciones y actividades que condujeron el actuar de nuestra Comisión.

Las actividades de nuestra comisión están basadas, principalmente, en 7 líneas de acción, establecidas en la cláusula 136 del Contrato Colectivo de Trabajo, así como en Leyes y Normas emitidas por el Gobierno Federal, mismas que delinean la relación con Teléfonos de México en el tema de Higiene y Seguridad, refrendamos que lo dictado en las normatividades antes mencionadas, no es negociable, ya que la Seguridad y Salud de nuestras y nuestros compañeros no puede ser traducida a un valor monetario.

LINEAS DE ACCIÓN

1. INTEGRACIÓN, REGISTRO, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD.

Esta figura es fundamental en nuestra estructura para mantener comunicación a tiempo con la empresa, fuentes generadoras de reportes, mismos que nos permiten atender ágilmente las necesidades en los centros de trabajo, continuamos impulsando el funcionamiento y organización de las Comisiones de Higiene y Seguridad, así como también, la calendarización de sus recorridos y las minutas que redacten derivadas de esta actividad. Es importante mencionar que derivado de la pandemia son pocos los recorridos que se han podido realizar, sin embargo, nos dimos a la tarea de atender todas y cada una de sus solicitudes apoyándonos con evidencias fotográficas o en video. Las acciones de atención que se generaron a partir de sus reportes, en este periodo fueron 207.

En función de dicha prioridad estamos recabando los datos de las y los compañeros comisionados locales de Higiene y Seguridad, con la intención de que se les puedan impartir cursos, constitución, ratificación, organización y funcionamiento de las comisiones en diferentes especialidades. Ya que las que actualmente funcionan, son insuficientes para el conglomerado de trabajadores y trabajadoras que representamos.

2. CAPACITACIÓN PARA LOS INTEGRANTES DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE

La capacitación a las Comisiones de Seguridad e Higiene se interrumpieron, ante la emergencia sanitaria. Siendo respetuosos de las normas oficiales que dictaron la suspensión de todas las actividades que involucraran reuniones presenciales. Se buscó que el proceso de capacitación evolucione, ahora el contenido de dichos cursos se imparte en Videoconferencia.

Con el objetivo que todo el personal conozca cual debe ser su actuar ante cualquier emergencia, se desarrolló un programa de capacitación en Protección Civil; simulacros de gabinete con hipótesis de sismo e incendió, el cual comprende la realización de una reunión de coordinación en una mesa de trabajo con las y los compañeros, con el propósito de establecer el objetivo, hipótesis, diseño del escenario y ensayar las funciones de cada integrante conforme a los procedimientos del plan de emergencia, culminando el ejercicio con una evaluación y en el cual participaron compañeras y compañeros de diferentes especialidades.

3.-DIAGNOSTICO, ANALISIS, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Derivado del Retorno Seguro al Trabajo, una parte importante de nuestras actividades se enfocó en la atención directa de las necesidades expresadas, por nuestras y nuestros compañeros, respecto a las medidas preventivas en las instalaciones durante la jornada de trabajo, con base en lo que establece el protocolo para la nueva normalidad laboral COVID 19., buscando siempre, evitar riesgos y accidentes de trabajo que afecten la salud de nuestros compañeros y compañeras, En la mayoría de los casos se dejaron atendidos y resueltos los puntos de corrección y mejora.

Dentro de estas actividades queremos resaltar las siguientes:

1.- Cambio de cubre bocas, mejorando la calidad de la tela y ergonomía.
2.- Entrega y colocación de Acrílicos en la especialidad de Especialistas Administrativos
3.- Préstamo de Sillas ergonómicas para las especialidades de Tráfico y Servicio a Clientes, en la modalidad de Teletrabajo.
4.- Habilitación de área para toma de alimentos en guardería Linda vista
5.- Corrección de Manejadoras de aire acondicionado y luminarias en CNSIV
6.- Cambio de equipo de enfriamiento en Playa Azul, Lázaro Cárdenas, Mich.
7.- Señalización y nivelación de piso en Velázquez de León
8.- Reparación por separación de escaleras en Tienda Santa Martha
9.- Cambio de Camioneta siniestrada sin bolsas de aire en San Juan del Rio, Qro.
10.- Reparación en tienda Portales derivado del desprendimiento de gran parte del plafón, cambio de losetas en varias áreas, cambio y renovación de contactos eléctricos en general.
11.- Reparación de plafones e impermeabilización por filtraciones de agua en Tienda Balbuena.
12.-Retiro de Escombro acumulado en más de 2 años y limpieza en general en cope azores
13.-Retiro de Acumulado de escombro en Almacén Tampico, Tamps.
14.- Reparación de equipo de aire acondicionado en el almacén auxiliar del cope Altamirano en Veracruz, Ver.
15.- Limpieza total y constante de contenedores y cambio de luminarias en general en cope pino.
16.-CTL Miixcoac se cambia luminaria en pagaduría
18.- Tienda Loreto: cambio de cristales, aplicación de película para cristales contra rayos UV, dotación de enfriador de agua, aire acondicionado y asignación de un guardia de seguridad.
19.- Tienda Centro: reparación de sillas, aplicación de protector solar en ventanas y reparación de aire acondicionado.
20.- Cope Linares, NL., cambio de aire acondicionado.
21.- Concentrador Mezquital: reparación de aire acondicionado, cambio de luminarias interior y exterior.

22.- Concentrador Pueblo Nuevo: reparación de aire acondicionado, cambio de luminarias interior y exterior.
23.- Concentrador Metro Plex: reparación de aire acondicionado, cambio de luminarias interior y exterior, suministro de agua potable y podado en general.
24.- Concentrador interamericana: suministro de agua potable y colocación de tinaco.
25.- Concentrador fresnos: cambio de luminarias interior y exterior, limpieza y podado en general.
26.- Concentradores Balcones Santa Rosa: cambio de luminarias interior y exterior y suministro de agua potable.
27.- Acayucan, Ver., se cambió ventilador, reparación de losetas y puerta en la caseta.
28.- Cope Victoria se instaló aire lavado en la caseta.

4.- SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE RIESGOS DE TRABAJO, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Logramos concretar de común acuerdo con el Corporativo de Telmex lo siguiente:

1.- La dinámica desarrollada en el video “Trabajo en Alturas”, fue llevado a la práctica en diversos centros de trabajo a nivel nacional, buscamos, con la participación de compañeros concientizar acerca de la fragilidad de nuestras vidas ante situaciones cotidianas, que pueden verse agravadas, por las decisiones que tomamos en la vida diaria.
En el mes de marzo se habilitaron a los instructores que impartirían dicha platica.

Se anexa reporte de avance de participación. Anexo 1

3. Se desarrollaron diferentes infografías y videos, mismos que fueron difundidos a nivel nacional a través de la coordinación, Intranet y Applex, phablets de los operarios de planta exterior.

- En donde estés evita caídas
- Separación correcta de basura

Reforzando la campaña de Seguridad Vial:

- A mayor velocidad mayor tiempo para reaccionar
- Con el cinturón de seguridad tu seguridad puedes garantizar
- No manejes cansado
- Video Reduce la Velocidad
- Video la fatiga es tu peor enemiga

3.- Se continuo con la difusión en centros de trabajo de las presentaciones sobre qué hacer en caso de sismo en Parque Vía, San Juan, Linda vista, Rojo Gómez, Pimentel, Almacén La Perla y Conjunto Verónica.

4.-Nuestra tarea prioritaria a partir de octubre del presente año, fue continuar reforzando las medidas preventivas para enfrentar la emergencia sanitaria causada por el virus SARS COV, también llamado Covid 19.

4.1.-Se realizaron un total de 2,722 sanitizaciones a nivel nacional, 930 en sección matriz y 1,792 en secciones foráneas. Anexo 2

4.2.-Como es de nuestro conocimiento, la compra de vacunas de COVID 19 por parte de privados depende de la disponibilidad, y por el momento no hay abasto suficiente en el mundo para la adquisición del biológico, pues toda la producción está comprometida hasta el primer semestre del 2021, y aunque el anuncio del Presidente sobre dar luz verde para que los gobiernos estatales y empresas privadas puedan empezar a buscar farmacéuticas con las cuales adquirir la vacuna es alentador, no será una medida que se refleje en una llegada de vacunas a corto plazo. Desafortunadamente hoy la vacuna contra el virus SARS COV 19 únicamente es administrada por el Gobierno. Por lo anterior a través de la fundación Carlos Slim se gestiono ante la Secretaria de Salud la solicitud de vacunación para el personal sindicalizado, considerando que las telecomunicaciones se declararon servicio esencial, obteniendo respuesta positiva únicamente del Estado de México.

8 Jornadas de Vacunación:

1. 10 de junio Sede Cuautitlán Izcalli 40 años o más, biológico Pfizer
2. 10 y 11 de junio Sede Toluca 40 años o más, biológico Pfizer
3. 24 y 25 de junio Sede FES Aragón 40 años o más, biológico AstraZeneca
4. 1 y 2 de julio Sede Costco Arboledas 40 años o más, biológico AstraZeneca
5. 16 de julio Sede Parque Naucalli 30 años o más, biológico AstraZeneca
6. 5 de agosto Sede Toluca 18 años o más, biológico Sinovac
7. 20 de agosto Sede Deportivo las Américas en Ecatepec 18 años o más, biológico Sinovac
8. 3 de septiembre Sede Toluca, (estadio Nemesio Diez) 18 años o más, biológico Moderna.

4.3.- Se reforzaron la sanitizaciones principalmente en Tiendas
4.4.- Se buscó mejorar la calidad del alcohol en gel.

4.5.- Además de los insumos de protección personal que la empresa está comprometida a proporcionar, se distribuyen a nivel nacional caretas y cubre bocas con el apoyo de la caja del Ahorro de los telefonistas.

4.6.- De igual manera con el apoyo de la Caja de Ahorro, a todas y todos los compañeros socios de la caja que se hayan aplicado prueba para detección del covid derivado de contacto directo con alguien que dio positivo, presenten síntomas o hayan sido contagiados y se tengan que realizar una segunda prueba para verificar que regresen a laborar sin riesgo de contagio, se reembolsa en su cuenta vista el monto del pago, presentando la factura con los datos fiscales de la caja de ahorro y el resultado de la prueba realizada. Es importante mencionar que esta modalidad solo aplica en el caso de las y los cos., de secciones foráneas a quienes la Fundación Carlos Slim no le haya brindado la atención correspondiente.

4.7.-En el caso de las y los compañeros de sección matriz e integrales, regularmente cuando requieren la aplicación de una prueba covid, en principio es la Fundación Carlos Slim quien programa la primera prueba. En caso de resultar positivo, una vez que la fundación le da de alta; se programa una segunda prueba para verificar que regresen a laborar sin riesgo de contagio, la cual es aplicada e interpretada por los médicos del STRM.

1758 es el total de pruebas aplicadas en el STRM a cos. De Telmex, CTBR, Tecmarketing, Limsa, CEN, Comisionados, trabajadores al Servicio del STRM y trabajadores al servicio de la caja de ahorro.

4.8.- Se consiguió que la empresa aplicara pruebas covid, en los centros de trabajo en donde se presentaron más de un contagio, esto con la intención de salvaguardar la salud e integridad de nuestros c@s., y cuidar la materia de trabajo y atención al cliente.

4.9-. Se realizaron pruebas serológicas a las cas de la especialidad de Guarderías, con el objetivo de detectar personal asintomático antes del ingreso de los niños al nuevo ciclo escolar.

4.10.-Es importante mencionar que se continua con el programa MIDO el cual tiene como finalidad, aplicar pruebas de saliva aleatorias con la intención de detectar de manera oportuna al personal asintomático contagiado y con ello mitigar la cadena de contagios.

4.11.- Se realizaron valoraciones médicas por parte de la empresa y STRM para el retorno seguro al trabajo.

4.12.-Se atendieron videoconferencias a nivel nacional en cualquier sección o especialidad que lo solicitara, para explicar el protocolo de la Nueva Normalidad Laboral Covid 19 y lineamientos para el retorno seguro al trabajo para personal vulnerable o bien para la atención de diferentes solicitudes.

4.13.- Se desarrollaron y difundieron diferentes infografías, con el objetivo de informar y concientizar a las y los cos a los cuidados necesarios respecto a la pandemia.

- En Telmex Celebramos cuidando nuestra salud y la de nuestros Cos.
- ¿Qué significa ser un contacto directo familiar o de trabajo por COVID 19?
- Siempre usa correctamente el cubre bocas y la careta
- Aprende a cómo cuidarte en el transporte publico
- Uso correcto del Nuevo cubre bocas de triple capa
- Conoce más sobre el programa MIDO COVID
- Conoce más sobre la vacuna contra la COVID 19
- Si ya te vacunaste, sigue cuidándote
- Tres buenas razones para vacunarte contra la COVID 19
- 3 minutos de tu tiempo al día ayudan a prevenir y disminuir los contagios
- Video Sanitización del vehículo utilitario

Los nuevos lineamientos de la secretaria de salud sobre el covid, señalan que 2 semanas después de recibir su esquema completo de vacunación ya nos son considerados población vulnerable. El acuerdo por el que se dio a conocer el medio de difusión de la nueva metodología del semáforo por regiones para evaluar el riesgo epidemiológico que represente la enfermedad grave de atención prioritaria, fue publicado por medio del DOF el día 27 de julio de 2021. Lo que nos llevó a actualizar el documento de "Lineamientos de Retorno Seguro al Trabajo para Personal Vulnerable", por lo que, en conjunto con la Secretaria de Previsión Social, acordamos con la empresa que en los casos particulares que algún trabajador vulnerable por recomendaciones médicas deba permanecer en resguardo aun teniendo el esquema completo de vacunación, deberá presentar a su área de recursos humanos las indicaciones médicas que le emita el IMSS vigentes (3 meses a la fecha de recepción). Dicha actualización entro en vigor el 11 de agosto del presente año.

En conjunto con las y los compañeros coordinadores estamos pendientes de que las y los compañeros en condición de vulnerabilidad, retornen a sus labores de forma segura.

Solicitamos su valioso apoyo para continuar fomentando, que las y los compañeros se den de alta en la APP de la fundación Slim https://www.fcs-monitoreo.com y registren de ser posible todos los días su sintomatología, principalmente los c@s que se encuentran en aislamiento.

5.- COORDINACIÓN CON LOS SERVICIOS MÉDICOS

De acuerdo al compromiso que tiene la administración con el Sindicato y basados en la cláusula 136 de nuestro Contrato Colectivo de Trabajo, se integra en el **Anexo 3** el Programa Anual de Exámenes Médicos para el año 2021 y en el **Anexo 4** los resultados de los Exámenes Médicos aplicados en el año 2020.

Principales 10 diagnósticos en exámenes medico periódicos

No.	Patología	Total
1	Hipoacusia	604
2	Obesidad	627
3	Sobrepeso	526
4	Miopía	459
5	Astigmatismo	265
6	Colesterol elevado	322
7	Vista Cansada	270
8	Hipertensión Arterial	385
9	Insuficiencia Venosa	120
10	Caries Dental	35

Derivado de lo anterior se observa que la incidencia de enfermedades entre los y las compañeras evaluadas es la siguiente:

En la tabla se aprecia que en el lugar 2, 3 y 8, están las comorbilidades asociadas a experimentar daños severos en la salud en presencia del virus SARS COV, principalmente a las y los cos que no han adquirido el esquema de vacunación.

6.-PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA SEGURIDAD E HIGIENE, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Es primordial para esta Comisión, orientar y difundir entre nuestras y nuestros compañeros, todas las medidas que coadyuven a preservar su salud física y mental y en relación a otras prestaciones a las que se obliga la empresa, debemos mencionarles lo siguiente:

1.- La dotación de ropa y calzado para el periodo 2021 se encuentra en los siguientes niveles de entrega: División Norte 99 %, División Sur 95 %, División Occidente 99 % y en la División Metropolitana 90 %, no se ha logrado llegar al 100% en los casos señalados, ya que los compañeros que tenemos en resguardo, por condiciones de vulnerabilidad ante el Covid 19, no han salido de sus domicilios, para acudir a recoger su dotación de ropa.

2.- Si se tuviese el registro de casos con falta de entrega de ropa y calzado del 2020,
Por favor de comunicarlo a sus Coordinadores con los siguientes datos: Sección,
Especialidad, Nombre, Expediente, Tipo de Prenda y Talla, para que seamos retroalimentados y procedamos a hacer la gestión correspondiente.

3.- Estamos pendientes de que la empresa entregue la dotación de los insumos necesarios para prevenir y disminuir en lo posible, los riesgos de contagio por el Covid-19, tales como: Dispersión del Nuevo Cubre bocas, careta facial protectora, mampara protectora de PET para tiendas comerciales, alcohol en gel etc.

4.-En el **Anexo 5** se presentan los resultados de la Accidentabilidad registrado durante el año 2020, es evidente que la especialidad de Planta Exterior es la que mayor índice de accidentes presenta con un registro del 82% del total de accidentes en la empresa, les solicitamos por favor compañeros Delegados Convencionistas, que en su diario actuar, se apeguen a los protocolos que tenemos establecidos, así como también, refuercen el hábito de uso del Equipo de Protección Personal entre nuestras y nuestros compañeros.

Por último, les recomendamos para este rubro prioritario, consultar a detalle los dos documentos de protocolo en los que se especifican todas las medidas acordadas con la empresa en función de la normatividad y los decretos de las autoridades de salud y del gobierno federal.

7.- ACCIONES PREVENTIVAS EN CASO DE EMERGENCIAS Y SINIESTROS, CONFORME A LAS DISPOSICIONES FEDERALES Y ESTATALES EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL

Como última línea de acción, pero no menos importante, les informamos que se realizaron las siguientes medidas enmarcadas en Planes y Programas de Protección Civil.

1.- Simulacros de gabinete de evacuación con hipótesis de sismo e incendio: realizados en los centros de trabajo como Parque Vía 190 y 198, Pimentel, San Juan, Linda vista, Rojo Gómez, Sullivan, conjunto Verónica, central Nextengo Y Almacén General La Perla. Por efectos de la contingencia sanitaria los ejercicios de evacuación se suspendieron en campo a partir de la segunda semana del mes de febrero del año 2020.

Es impórtate mencionar que se consiguió la dotación de 3 pañaleras con los insumos necesarios para su uso en caso de emergencia, las cuales se distribuirán una en cada guardería

2.- El programa de Capacitación en Protección Civil, se rediseño para desarrollarse en Videoconferencias, dando inicio el 26 de enero terminando el 17 de noviembre de 2021, se buscó hacerlo dinámico, participativo e incluyente.

El 21 de junio participamos en el simulacro nacional 2021:

CTL Nueva central Chapultepec, Morelia, Mich.
CTL Escritores Guadalajara, Jal.
CASE Puebla, Pue.
CAT Izcalli
CAT Apizaco
STRM
CSR
SIFEIS

Proyectos en proceso

1.-STREET CELL

Derivado de los acuerdos de las mesas de negociación, en donde se establece la participación de los trabajadores del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana en la materia de Trabajo actual y futura la Comisión Nacional de Higiene y Seguridad, tiene el gusto de presentarles las actividades desarrolladas en el Proyecto “Street Cell”.

Con la emisión de las Leyes Secundarias en Telecomunicaciones, en las cuales se le obliga a Teléfonos de México compartir su infraestructura pasiva (postes, canalización, edificios, etc.) a Concesionarios Solicitantes, el Proyecto denominado “Street Cell” consiste en la instalación de un Mástil de 2.00 mts de longitud y un Gabinete Universal con Equipos Activos en los últimos 60cm de nuestros postes de madera, para brindar servicios de conectividad 5G para lo cual esta Comisión ha analizado las siguientes actividades:

Revisión de los documentos técnicos para la instalación de Equipos Activos en postes de madera.

Elaboración de un Check List, el cual incluye la viabilidad y factibilidad de instalación de Equipos Activos en postes de madera y la validación de la instalación de Equipos Activos en postes.

Revisión de los riesgos al reacondicionar los elementos de red existentes (cadena de distribución, cables, terminales, bajantes ópticos y/o de cobre) ya instalados en los postes de madera.

Revisión de la norma de instalación de Equipos Activos en poste.

Revisión de los riesgos en la instalación de la acometida eléctrica.

Revisión Aislador tipo carrete de porcelana en donde no tenga suficiente holgura el cable de acometida de CFE. Se realizaron los siguientes recorridos:

N°	Descripción	Asistió
1	Recorrido para presentación Street Cell Tacubaya	CMCSH/materia de Trabajo/SUCOPE,IPR,COPE
2	Recorrido Street Cell MO_124	CMCSH/COPE CHAIREL
3	Modificación CheckList Street Cell	CMCSH
4	Recorrido Street Cell Patinadores 41-Mufa Acometida CFE	CMCSH/materia de Trabajo/cope
5	Recorrido Street Cell Aislador tipo carrete de porcelana en donde no tenga suficiente holgura el cable de acometida de CFE MO_0062	CMCSH/COPE CHAIREL

2.-Estamos diseñando una plática POSTCOVID, con la cual se pueda apoyar a las y los compañeros que desafortunadamente fueron contagiados y/o tuvieron familiares con contagio de COVID.
3.- Se está desarrollando infografía que concientice a todas y todos los compañeros a el cuidado de su Salud, tomando como temas principales: Obesidad, Hipertensión y Diabetes.

Vivimos tiempos difíciles por la pandemia de COVID -19 que ha representado para millones de habitantes mucho dolor por la muy lamentable pérdida de vidas humanas. La pandemia también provoco una crisis económica que ha implicado pérdida de empleos.

Ha sido más de un año muy complejo; sin embargo, como siempre, las y los cos sindicalizados hemos demostrado nuestro temple, gallardía, participación, pero sobretodo solidaridad para salir adelante.

Respetemos las recomendaciones sanitarias, si te cuidas tú nos cuidamos todos.

NO BAJEMOS LA GUARDIA

Agradecemos el valioso apoyo y orientación de; Co Ing. Francisco Hernández Juárez, Ca Martha Heredia Figueroa, Dra. Galina, Dr. Hugo Platas, de nuestra Ca secretaria Viridiana y sobretodo el valioso apoyo de todos y cada uno de ustedes.

Quedamos a sus órdenes para cualquier duda respecto.

GRACIAS COMPAÑERAS Y COMPAÑEROS CONVENCIONISTAS

FRATERNALMENTE

UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL
Comisión Nacional de Higiene y Seguridad

SECRETARIA DE INSTRUCCIÓN FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SINDICAL "SIFEIS"

Compañeras y compañeros Telefonistas el periodo comprendido entre septiembre del 2020 y agosto del 2021 hemos enfrentado retos, pero cabe distinguir hay uno que nos golpeó humanamente COVID-19 siendo causante de la perdida de familiares, amigos y compañeros. Llegando así su impacto a nivel mundial, causando crisis laboral y económica sin distinción.

Es necesario mencionar que en el ámbito de las telecomunicaciones nuestras labores son señaladas como actividad esencial por lo que nos comprometimos estar al frente desde nuestros puestos de trabajo ya sea de manera presencial o en home office ,privilegiando la salud ,dejando resguardados a los compañeros vulnerables y cuidando cumplir con las medidas sanitarias, esto aunado a la reforma del IFT en materia de telecomunicaciones y el tema del pasivo laboral que la administración mostraba un interés en generar una afectación al derecho del trabajador.

Nuestra organización siempre ha atravesado grandes retos bajo la dirección de nuestro compañero Ing. Francisco Hernández Juárez por lo que con su experiencia y conocimiento hemos salido avante de situaciones complejas fortaleciendo así a nuestra organización.

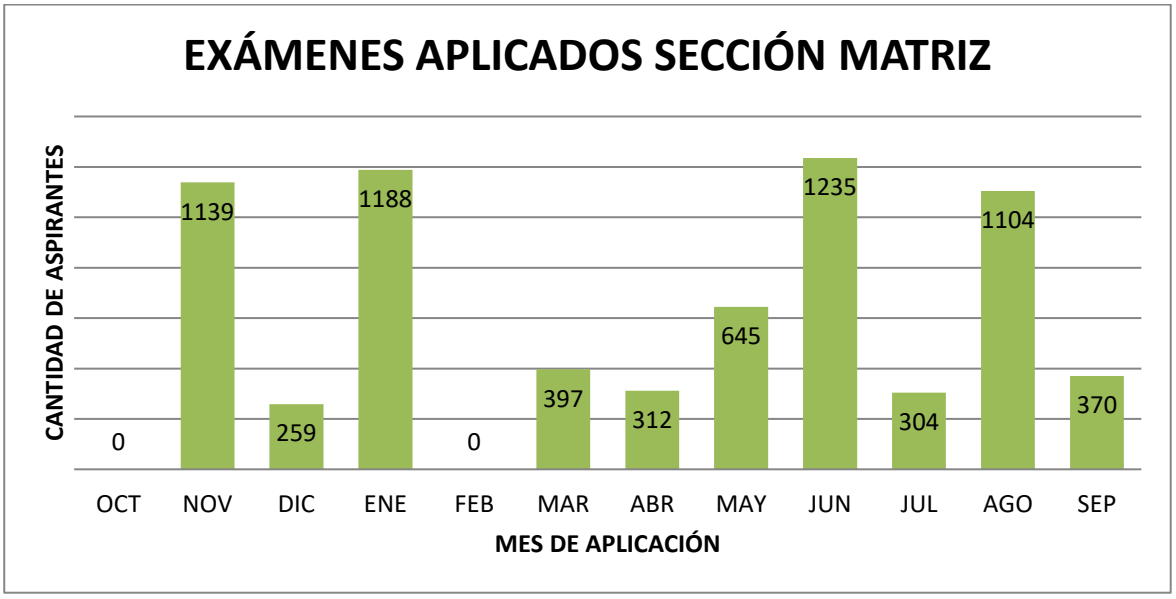
La Secretaría de Instrucción Formación e Investigación Sindical pone a consideración a esta honorable convención el siguiente informe de actividades para el periodo 2020 – 2021.

Taller de Inducción Sindical

Como parte del crecimiento y fortalecimiento sindical de nuestra organización, el Taller de Inducción Sindical vía remota o por videoconferencia como herramienta de las nuevas tecnologías de teletrabajo nos permitió reactivar una de las actividades y obligaciones de esta secretaría, de los cuales se tiene un registro de 2,968 compañeros en sección matriz y foráneas que tomaron la instrucción, en secciones foráneas se impartió la instrucción por comités locales y participación de compañeros que cuentan con taller de Formador de Formadores, se trabaja en la actualización de los pases de lista para fortalecer la base de los talleres y certificar los cursos en esa modalidad.

Proceso de Pre-Exámenes en Sección Matriz,

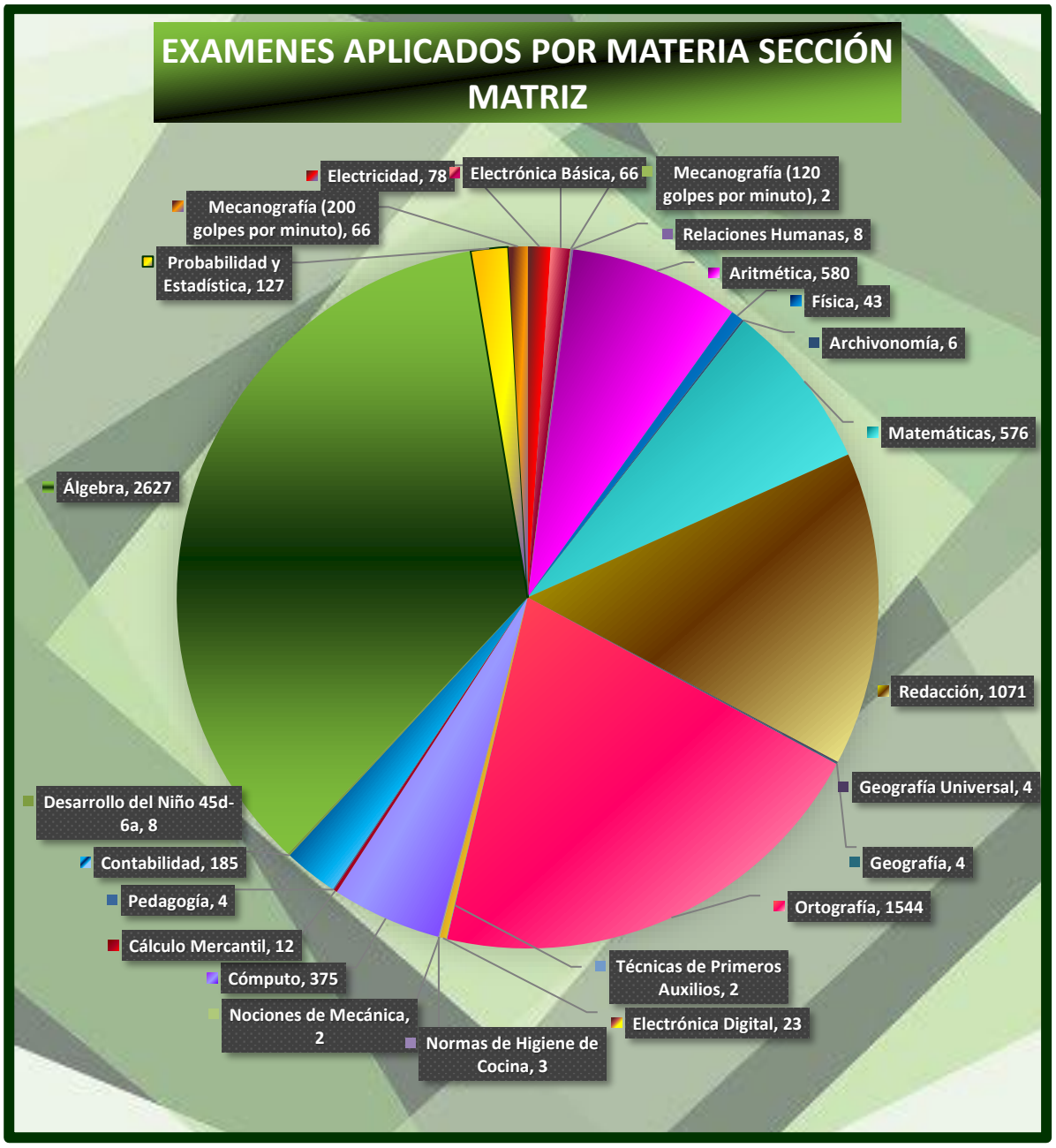
Esta secretaria tiene un avance significativo en la aplicación de los exámenes filtro, se han aplicado las medidas sanitarias reglamentarias para evitar contagios de COVID-19 dentro de las instalaciones. se recibieron 1802 pre solicitudes para aplicar exámenes, de las cuales se emitieron 65 hojas verdes se realizaron 22 cambios de especialidad, se aplicaron exámenes para cada una de las materias con el siguiente conteo obteniendo un total de 7422 exámenes aplicados.



Número de exámenes aplicados por materia.

Materia	Número de exámenes aplicados
Electricidad	78
Electrónica Básica	66
Mecanografía (120 golpes por minuto)	2
Relaciones Humanas	8
Aritmética	580
Física	43
Archivonomía	6
Matemáticas	576
Redacción	1071
Geografía Universal	4
Geografía	4
Ortografía	1544
Técnicas de Primeros Auxilios	2
Electrónica Digital	23
Nociones de Mecánica	2
Normas de Higiene de Cocina	3
Cómputo	375
Cálculo Mercantil	12

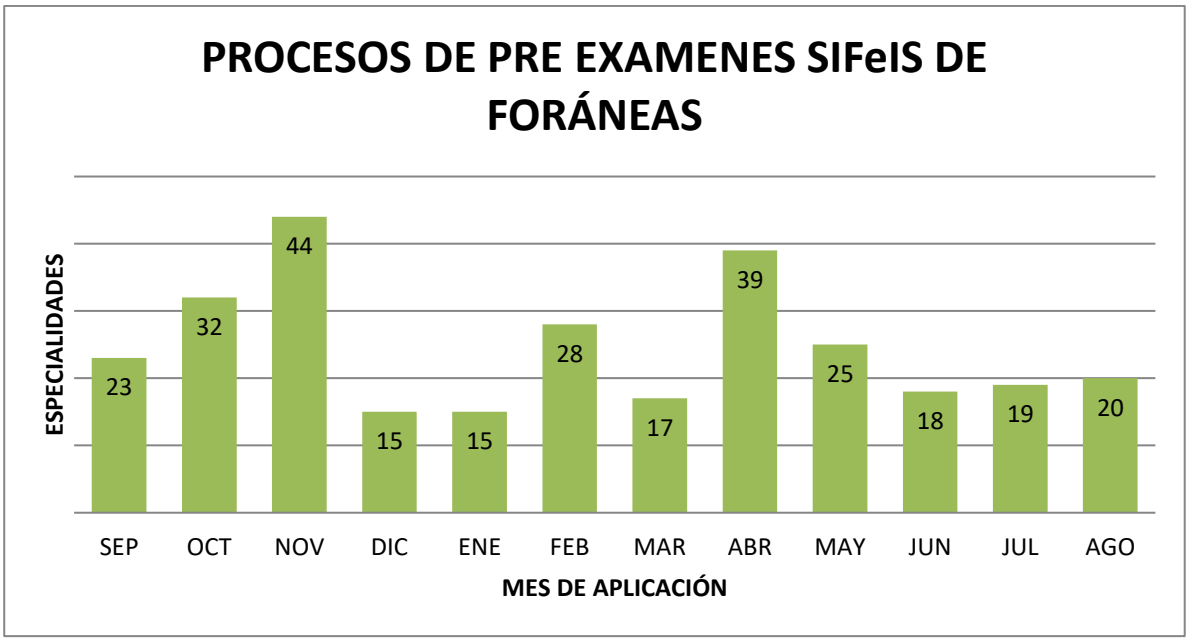
Pedagogía	**4**
Contabilidad	**185**
Desarrollo del Niño 45d-6a	**8**
Álgebra	**2627**
Probabilidad y Estadística	**127**
Mecanografía (200 golpes por minuto)	**66**



Procesos de Examen en Secciones Foráneas.

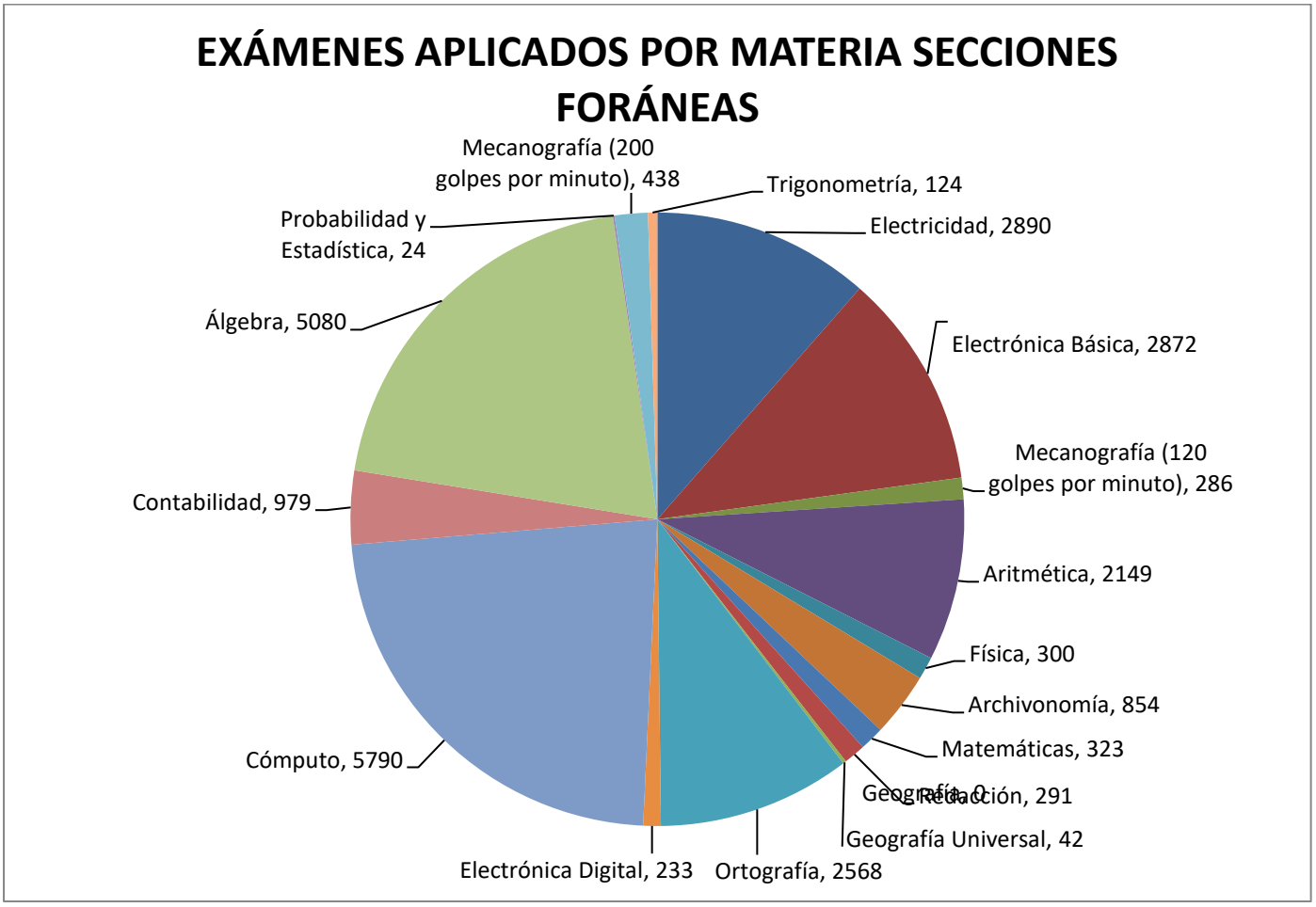
En atención a las solicitudes de secciones foráneas para la aplicación de exámenes filtro se lleva una programación en tiempo y forma, esto gracias al SIS que nos permite agilizar estos trabajos en conjunto

con las secciones foráneas, se recibieron un total de 1912 pre solicitudes cargadas para secciones foráneas de los cuales se registraron 141 aspirantes aprobados en todas sus materias.



Número de exámenes aplicados por materia.

Materia	Número de exámenes aplicados
Electricidad	2890
Electrónica Básica	2872
Mecanografía (120 golpes por minuto)	286
Aritmética	2149
Física	300
Archivonomía	854
Matemáticas	323
Redacción	291
Geografía Universal	42
Geografía	4
Ortografía	2568
Electrónica Digital	233
Cómputo	5790
Contabilidad	979
Álgebra	5080
Probabilidad y Estadística	24
Mecanografía (200 golpes por minuto)	438
Trigonometría	124



***Nota:** Los exámenes de mecanografía en foráneas sólo se calificaron dando un resultado aprobatorio por no tener una manera práctica en todas las secciones.

En este año de actividades se aplicaron para secciones foráneas:

- 254 procesos por medio de aplicador autorizado SIFEIS
- 12 procesos en línea
- 29 procesos con Coordinador del CEN y
- 0 procesos especiales por Pandemia Covid-19.
- Dando un total de 295 procesos aplicados.

Talleres en Línea diferentes materias.

En el tema concerniente a la capacitación de los aspirantes en las diferentes materias que componen la retícula académica de las especialidades se suscitó una problemática a inicios de año donde la pandemia lamentablemente afecto al equipo de trabajo de SIFEIS. Se tiene de conocimiento que los cursos en línea vía ZOOM generan un impacto positivo en el desarrollo y conocimiento de los aspirantes ayudando a

incrementar sus calificaciones. Reforzamos la información a los aspirantes vía TELEGRAM donde se comparte la bibliografía utilizada por los maestros de SIFEIS, así como el apoyo de las clases grabadas vía YouTube para reforzar la información de las mismas.

A continuación, detallamos la cantidad de solicitudes recibidas.

4to Curso en línea
19 de octubre de 2020 al 28 de noviembre 2020

No.	CLAVE	Curso / Horario / Profesor	Total, solicitudes por materia
1	AP01	Álgebra y Probabilidad (Lunes a Viernes, 10:00 - 11:30 Hrs.)	630
2	AR01	Aritmética (Lunes a Viernes, 11:30 - 13:00 Hrs.)	341
3	EL01	Electricidad (Lunes a Viernes, 13:00 - 14:00 Hrs.)	364
4	FE01	Física y Electrónica Digital (Lunes a Viernes, 14:00 - 15:00 Hrs.)	237
5	OR01	Ortografía y Redacción (Lunes a Viernes, 17:00 - 17:50 Hrs.)	582
6	CT01	Contabilidad (Lunes a Viernes, 18:00 - 19:50 Hrs.)	348
7	MC01	Mecanografía (Lunes a Viernes, 20:00 - 20:50 Hrs.)	361
8	AV01	Archivonomía (Lunes a Viernes, 21:00 - 21:50 Hrs.)	354
9	AL01	Álgebra (Lunes a Viernes, 17:00 - 19:00 Hrs.)	260
10	AR02	Aritmética (Lunes a Viernes, 19:00 - 21:00 Hrs.)	139
11	CM01	Cómputo (Lunes a Viernes, 18:00 - 20:00 Hrs.)	1003
12	PS01	Psicométrico (Martes y Jueves, 17:00 - 19:00 Hrs.)	426
13	AL03	Álgebra (Sábado, 9:00 - 13:00 Hrs.)	344
14	PR01	Probabilidad y Estadística (Sábado, 13:00 - 15:00 Hrs.)	154
15	EL02	Electricidad (Sábado, 8:00 - 12:00 Hrs.)	200
16	EB01	Electrónica Básica, (Sábado, 12:00 - 16:00 Hrs.)	359
Total de Inscripciones			**6102**

Actualización Didáctica.

En estos temas de actualización didáctica nos dimos a la tarea de estructurar y trabajar con nuevo material para realizar el cambio de las guías de estudio que están contenidas en la página del STRM buscando ser mas objetivos en la información contenida en cada materia, siendo el principal objetivo que sean el apoyo principal de los aspirantes ayudando a mejorar su nivel académico.

Convenio de Colaboración IPN-STRM

Como organización nos preocupamos siempre por el elevar el nivel profesional de nuestros compañeros buscando el acercamiento con instituciones de gran nivel y reconocimiento académico buscando convenios específicos o generales que impulsen el desarrollo del gremio telefonista.

Tenemos en gestión convenio entre IPN y STRM lo cual estamos trabajando para la firma de conformidad de ambas partes y establecer un camino de colaboración.

Como equipo de trabajo es necesario mencionar la participación y desempeño de los colaboradores personal administrativo, profesores y aplicadores quienes con todo compromiso realizan los trabajos necesarios para brindar una pronta atención a todos nuestros compañeros de sección matriz y secciones foráneas.

La secretaría de instrucción formación e investigación sindical externamos nuestro más profundo agradecimiento a nuestro **Co. Ingeniero Francisco Hernández Juárez** por su entusiasmo y orientación en los temas de gran importancia para nuestra organización lo que nos ha llevado a superar grandes retos y lograr más beneficios para nuestras compañeras y compañeros telefonistas.

Fraternalmente

“Unidad, Democracia y Lucha Social”

Secretaria Instrucción, Formación e Investigación Sindical

SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL

SIS WEB

- Actualmente el SIS WEB funciona para todos los usuarios del STRM en matriz, **183 Secciones Foráneas** y **172** Secciones Foráneas tienen acceso a las aplicaciones para Control de Aspirantes.

- Todas las Secciones Foráneas tienen la posibilidad de accesar a las Aplicaciones del SIS WEB, solo deben contar con un acceso a internet e ir a la siguiente dirección: http://sisweb.strm.org.mx/sis/sis.exe/password.jam

- Para el ingreso se requiere de un **USUARIO** y **CONTRASEÑA** que se deben solicitar al Área de Sistemas a través de su coordinación.

- Se han ido liberando aplicaciones en el SIS WEB que automatizan y agilizan procesos y trámites comunes entre el CEN y los Comités Locales. Por esta razón invitamos a las Secciones Foráneas a contar con su USUARIO Y PASSWORD para el acceso al SIS WEB.

RED INALÁMBRICA (WiFi STRM)

- A partir de la contingencia sanitaria por COVID-19 la WiFi STRM se ha vuelto fundamental para poder realizar reuniones por Videoconferencia en las instalaciones del STRM. Hemos tenido que trabajar a marchas forzadas para hacer los ajustes necesarios para lograr la mejor conexión posible sin embargo esta red que es suficientemente buena para la navegación en Internet no cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para realizar videoconferencias con la máxima calidad posible para las conexiones de nuestros compañeros del CEN y Comisionados. Esta red fue instalada hace 9 años por lo que no cuenta con cableado de última generación ni con Accesos de conexión con capacidad suficiente para transmitir videoconferencias de mejor calidad. Por todo lo anterior, es necesaria la actualización de la red WiFi STRM que permita cubrir con las necesidades de conexión actuales.

- El área de Sistemas ha realizado los trabajos técnicos necesarios de configuración e instalación de equipos en varios edificios para realizar las videoconferencias para distintas asambleas, reuniones Virtuales y la presente Convención Nacional.

- Les recordamos que el servicio de WIFI en las instalaciones del STRM Matriz (Río Neva y Villalongín) cuentan con un sistema de **ADMINISTRACIÓN DE ACCESOS**, que tiene el único objetivo de ofrecerles una conectividad eficiente por lo que para poder conectarse es necesario que recuerden lo siguiente:

1. Durante las Convenciones Nacionales se dará acceso a 1 equipo por cada usuario y se bloqueará la salida a la navegación de sitios que saturan el ancho de banda y que NO tienen ninguna utilidad para los trabajos de la Convención.
2. Pasar al Área de Sistemas (4° piso de Villalongín) a dar de alta el dispositivo con el cual requieran tener acceso a la Wifi del STRM.

CONSULTA-TEL

Este año se llegó a un total de **11,941 consultas sobre trámites vía telefónica y 23,479 pases de lista**.

- Les recordamos que CONSULTA-TEL es el servicio de atención y consulta telefónica para los compañeros que desean saber de forma directa el estado de sus trámites (préstamos varios, cambios de residencia, etc.) así como pase de lista para los aspirantes a cambios de especialidad. El número telefónico de CONSULTATEL es **51-40-14-39**. Agradeceremos a ustedes nos apoyen en la difusión de la información de este servicio.

Procesos de Manejo masivo de información.

En el presente año el Área de Sistemas apoyó en el desarrollo de aplicaciones e información de la Base de Datos del SIS para los siguientes procesos:

- Becas emitidas por STRM
- Control de pago de Ayuda de Útiles escolares.
- Proceso Amparo 2021
- Se continúa dando capacitación para captura y proceso de control de Aspirantes a las siguientes Secciones Foráneas integradas al sistema (172 Secciones).
- **Actualización de Padrones para la legitimización de CCT ante la Secretaría del Trabajo.**

Otras aplicaciones desarrolladas por el Área de Sistemas a solicitud de los responsables de distintas Secretarías y Comisiones:

- Modificaciones varias a aplicaciones de la Operación Financiera del STRM:

- Remesas: Depósitos de Remesas acumuladas.
- Lista de Depósitos, prestaciones al personal, etc. para uso de Presupuesto homologado 2020-2021.
- Solicitud de Pago de Compensaciones a Comisionados de Productividad.

- Se ha trabajado dando el apoyo técnico para la Homologación de catálogos Contables y Presupuestales para la automatización y transferencia de información del SIS al paquete Contable del STRM.
- Previsión Social: Control de citas consultorio médico.
- Comité Nacional de Vigilancia: Importación de información de No asistentes a eventos de 1º. de Mayo.

Página Web "strm.org"

El portal web www.strm.org.mx se mantiene como eje fundamental de información de los telefonistas. Las visitas al mismo, que en conjunto con los accesos a las diferentes plataformas sumaron este año **3, 527,166 visitas** y por otra parte los video mensajes del compañero Francisco Hernández Juárez alcanzaron en las diferentes plataformas **1,410,000 reproducciones** en el mismo periodo. Por la contingencia sanitaria se han seguido efectuando asambleas virtuales por medio de la plataforma de videoconferencia, en las que se han registrado más de **350 mil conexiones**, con visitas posteriores superando los **2.5 millones**.

SITIO WEB	VISITAS
www.strm.org.mx	2,255,102
Micro sitios strm.net (noticias, fotos, reportes, calidad de servicio ,materia de trabajo, quejas, elecciones)	916,237
unt.org.mx	16,716
fau.mx Frente Amplio Social Unitario	70,113
sifeis.org	160,716
Votaciones Revisión Salarial Telmex y CTBR 2020(Sitio restringido Secretarios Generales) y Limsa 2019	74,142
Links de captura de reportes estadísticos CEN y Secciones Foráneas	16,547
Micro sitios de registro y consulta STRM .uno; Links a documentos strm.link	259
Buzón Secretario General	17,334

Fraternalmente,
"Unidad, Democracia y Lucha Social"
México, D. F., Septiembre del 2021

SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Hemos presentado a ustedes el informe de actividades de cada una de las comisiones de trabajo que integramos la Comisión de Modernización, compañeros, tenemos que resolver en definitiva la agenda laboral que nos permita involucrarnos en los nuevos procesos de trabajo que aseguren la evolución de la organización hacia nuevos horizontes, estamos viviendo un cambio tecnológico sin precedentes y se requiere de toda la capacidad de la organización mantener la posición de vanguardia del Sindicato en la lucha obrera, esa es nuestra responsabilidad y compromiso, hoy más que nunca debemos mantener la lucha y la unidad, no solo por las nuevas generaciones de Telefonistas, sino por varias organizaciones sindicales que nos han tomado como ejemplo de lucha y conquistas sindicales.

Tenemos que resolver las diferencias con la empresa sin modificar el CCT, asegurando que los nuevos Telefonistas ingresen con las mismas condiciones contractuales que hoy tenemos, para esto necesitamos todo el compromiso de trabajo de los compañeros, es claro que tenemos que posicionar a la empresa como la mejor opción en el sector de las telecomunicaciones, además de concretar la resolución de los pendientes de la mesa intersecretarial, referentes a que la I IFT autorice a TELMEX la libertad tarifaria en todo el territorio nacional y otorgue la concesión única que nos permitirá competir en las mismas condiciones con otras empresas que hoy ya ofrecen servicios integrados múltiple play.

El camino para lograr este objetivo bajo la dirección de nuestro secretario general Francisco Hernández Juárez es aplicar los ejes trazados por la organización; ***Calidad De Servicio, Retención y Recuperación Del Clientes, Permanencia Voluntaria, Vacantes, Recuperación De Materia De Trabajo, Unidad y Fortaleza Sindical.***

Agradecemos a todos ustedes el apoyo brindado a esta comisión de Modernización en este 1er informe de gestión del comité ejecutivo nacional periodo 2020-2024, nos reiteramos a sus órdenes para recibir sus comentarios, sugerencias y propuestas, que nos permitan fortalecer el proyecto sindical, así mismo también queremos hacer un reconocimiento y a la vez agradecer al personal administrativo y de soporte de nuestro sindicato, por el apoyo incondicional brindado a todas las Comisiones Nacionales que integran esta Comisión de Modernización.

En forma especial reconocemos y agradecemos el Liderazgo, Orientación y apoyo que en todo momento hemos recibido de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez.

Fraternalmente, "Unidad, Democracia y Lucha Social"
México, D. F., Septiembre del 2021
Comisión de Modernización

CALIDAD DE SERVICIO

XLVI CONVENCIÓN NACIONAL ORDINARIA

Coordinación General: Francisco Hernández Juárez

Comisión / Tema Trabajo	Responsables
Calidad de Servicio	Juan Manuel Magallanes Madrigal Carlos Daniel Guerrero Raúl Hernández Crisóstomo Braulio Espinosa Gómez Salvador Jacobo Ocelot Josué Daniel López

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

La comisión de modernización a nombre de todos los que la integramos les damos la más cordial bienvenida a la XLVI Convencional Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, en este espacio de interacción y que es el máximo órgano de gobierno del STRM es donde habrán de tomarse las decisiones que determinen el eje a seguir para los próximos meses y años; Presentamos ante ustedes un resumen de las actividades que hemos desarrollado en el periodo que comprende este informe y resaltamos el valioso esfuerzo que han realizado todas y todos los compañeros a nivel nacional, para que a pesar de la adversidades sigamos estando al frente en la atención a los clientes, hacemos extensivo este reconocimiento a los compañeros que desafortunadamente no pudieron superar esta pandemia, que nos ha mantenido en constante lucha y que requirió de nuestra inventiva y adaptación a las realidades que hoy tenemos, fue necesario desarrollar procesos para adoptar el "home office", acordar protocolos sanitarios, evolucionar la capacitación, adaptarnos en la ejecución de la materia de trabajo, es sin duda un reto que los Telefonistas hemos superado con el esfuerzo y participación de todos, agradecemos enormemente la retroalimentación y el empeño que se ha mantenido y refrendamos el compromiso de seguir trabajando para dar respuestas y estar a la altura que el entorno nos exige, tenemos importantes retos de entre los cuales destacan la necesidad de modernizar nuestra plataforma tecnológica, incidir directamente en los planes y procesos de mejora, elevar la participación de mercado, retener al mayor número de clientes, elevar la calidad de servicio, robustecer a los clientes empresariales, ser vigías de la materia de trabajo, ejecutar la más posible y sobre todo aquella de mayor proyección a futuro, sin duda en este periodo de informe hay muchos aspectos que resaltar el incremento en la base de clientes de banda ancha, la negociación del programa de productividad para adaptarnos a este nuevo entorno de la conectividad y el internet de las cosas, el desarrollar una capacitación acorde a la "nueva realidad", sin duda nada de esto hubiese sido posible sin el apoyo y orientación del Compañero **Francisco Hernández Juárez** a quien agradecemos su liderazgo, con el sin duda saldremos avante de las negociaciones que actualmente el STRM sostiene en lo relacionado al tema de pasivo laboral y nuevos ingresos de personal, para que los derechos enmarcados en nuestro CCT de trabajo se mantengan y que la organización salga fortalecida y con proyección a futuro para que muchas más generaciones de Telefonista ingresen a laborar, el periodo que está por venir es de importantes retos de mucho esfuerzo pero sobre todo de mucha unidad y trabajo sindical, es por ello que redoblaremos esfuerzos y nos mantendremos permanentemente en pie de lucha con la energía y capacidad que caracteriza a nuestra organización, quedamos a sus órdenes y les reiteramos nuestro agradecimiento.

CALIDAD DEL SERVICIO

El STRM tiene dentro de su estrategia como uno de los ejes centrales mejorar la calidad de servicio ya que en esta iniciativa interactúan todas las especialidades, en ese sentido se han difundido una serie de iniciativas concretas en un documento que se denominó "acciones para la mejora de la calidad de servicio" el cual incluye 29 puntos, 16 de los cuales ya están en proceso, 11 en coincidencia y por desarrollar, 2 en diferencia ya que son planteamientos de la empresa que debemos de analizar, en este esfuerzo además hemos incluido un nuevo enfoque a las áreas de atención CASE, CSM revisando los procesos, dotando herramientas ya que participan directamente en los procesos de aseguramiento y aprovisionamiento, en ese sentido el sindicato ha definido como estrategia el implementar acciones orientadas a evitar el ingreso de quejas, mediante un análisis que realizamos, identificamos el % de quejas por cada 100 líneas que ingresan dependiendo la tecnología con que ofrecemos el servicio de internet a los clientes con los siguientes resultados

CLIENTES INFINITUM	TECNOLOGIA	%QLIN (META 2.7)	REINCIDENCIA (META 8.5)
4,144,584	FTTH	4.06	19.07
1,585,784	TBA VDSL	6.79	26.83
1,388,358	IPDSLAM VDSL	5.71	25.52
194,994	TBA ADSL	8.21	32.67
3,384,602	IPDSALM ADSL	6.75	30.81
18,860	ATM	10.12	38.05

No es un secreto que la mejor tecnología que podemos ofrecer es un servicio de internet estable y de mayor ancho de banda por medio de FTTH, en donde una de las grandes diferencias con la empresa es el tema de la inversión, con base en los datos antes mencionados y los elementos que presentamos la empresa decidió que los programas de modernización de la red a partir del 2021 serán todos por FTTH, dejando de considerar en estos programas la instalación de TBA's que fueron paliativos, pero no resuelven de fondo el problema de una conexión estable.
Ya que seguían dando el servicio por la misma red secundaria de cobre, que en la mayoría de los casos se encuentra en malas condiciones.

PROGRAMA BROAD BAND 2021

Para esto se estableció como compromiso, que la empresa presentaría en cada COPE el programa broad band 2021 con el objetivo de que dar seguimiento puntual a su cumplimiento en cada COPE en lo referente a la planificación, construcción, recepción y migración de los clientes a esta tecnología, con lo

que podemos brindar mayor ancho de banda y disminuir considerablemente el ingreso de quejas, considerando la construcción de 7,767 distritos de Fibra, 7,976 distritos de FTTH con ampliación de terminales y 1,993 nuevos desarrollos, el detalle de la información ya se presentó en cada cope; una vez concluido este primer objetivo estamos revisando con la empresa las estrategias que debemos implementar para comercializar incremento de paquetes infinitum para brindar mayores anchos de banda y la promoción instalación de dispositivos inteligentes.

Para obtener una solución integral es necesario asegurar la migración de los servicios de los clientes a la infraestructura disponible, para lo cual se estableció una estrategia de migración de servicios a FTTH, VSI y TBA (en donde sigan operando), para lo cual se acordó con la empresa que mensualmente se revisara en cada COPE en reuniones de grupos de análisis el % de éxito en migraciones con queja abierta con el objetivo de mejor el mismo, el listado de distritos con ocupación menor al 50% para establecer programas de migración, terminales con ocupación de hasta 2 puertos para reconcentrar a estos clientes y poder liberar terminales para su reubicación en donde exista mayor demanda, para lograr este objetivo se diseñaron diversas herramientas para realizar este trabajo de una manera eficiente.

- **Visor candidatos a migrar en Pisaplex.** Se diseño una pestaña para que en los copes los TEPE`s le den seguimiento a las quejas despachadas y asignadas con el compañero que la tenga en trabajo para asegurar la migración.
- **Migración automática por Applex.** Se diseñaron procesos automáticos en Applex para migración a FTTH y en copes que operan en separación funcional migración a VSI y TBA.
- **Búsqueda de terminales alternas por Applex.** Se diseño esta herramienta en Applex para en el momento del despacho de una queja candidata a migrar por se puedan visualizar en el dispositivo las terminales cercanas al domicilio, así como los puertos disponibles en las mismas, mediante semaforización rojo sin disponibilidad, amarillo con poca disponibilidad y verde con disponibilidad, la herramienta también se puede utilizar a demanda en atención de quejas de cobre.
- **Portal CCR** uno de los grandes problemas para ser exitoso en la migración es la actualización de la base de datos, por lo que se diseño un canal adicional de comunicación con el CCR, que se denominó Portal CCR sirve para atender algunos de los casos que se nos presentan en el día a día y el objetivo es incrementar el % de actualización de la base de datos, en principio está operando en División Metro (CCR Norte y Sur) y CCR Chihuahua, en breve se masificara a Nivel Nacional.

Para consolidar este proyecto es necesario dar seguimiento puntual en cada cope al cumplimiento del programa broad band 2021 y a las migraciones, cada mes se realizará un balance del estado de este, por lo que es necesario el involucramiento de los grupos de análisis su seguimiento y cumplimiento, en caso

de detectar alguna desviación solicitamos nos alerten por medio de la estructura sindical para su corrección. (En los anexos están disponibles las presentaciones)

Cordón de acometida óptico y conectores mecánicos.

Otro aspecto que consideramos para disminuir el ingreso de quejas en FTTH, es la necesidad de contar con cordones de acometida ópticos más largos, como ustedes saben el de mayor longitud actualmente es de 125 mts. Lo que provoca que al realizar instalaciones o reparaciones se tengan que empalmar más de uno y en muchas ocasiones queda un excedente en forma de gasa en postes o casa del cliente, lo que provoca atenuación del servicio y quejas de los clientes, es importante mencionar que la norma de instalaciones de servicio FTTH establece que el bajante óptico debe ser de una sola pieza.

Ante las observaciones y propuestas que hacen llegar a esta mesa de calidad de servicio se acordó con la empresa una alternativa para corregir esta problemática, se contara con bobinas de bajante óptico de más de 125 mts. se está considerando tener de 300 y 500 mts. así como dotar de un kit de herramientas (pinzas, tijeras, y cortadora) y conectores mecánicos a los compañeros que realizan esta actividad de manera cotidiana, de esta manera garantizamos que los bajantes estén de una sola pieza y de la medida justa, actualmente estamos dimensionando el número de kits y conectores requeridos en cada cope para lograr este objetivo, iniciaremos este proyecto en el mes de octubre, en principio en las áreas Campeche, Oaxaca, Chiapas, Ermita Tláhuac, Toluca, Tabasco y Coatzacoalcos y se masificara a nivel nacional en el corto plazo.

Plan 10.10.10

Se retomará el plan 10.10.10, que consiste en identificar en cada cope, los 10 distritos, los 10 clientes y los 10 técnicos con mayor % de reincidencia, esto con el objetivo de atender cada rubro y disminuir el mencionado %, en al caso de los distritos es necesario ubicar la problemática considerando las claves de liquidación para segmentar los motivos y generar los proyectos de corrección, en el caso de los clientes lo más conveniente es realizar una reconstrucción total de su servicio e identificar si existen problemas de distancia, en el caso de los técnicos, identificar si se tiene que reforzar el conocimiento del proceso de trabajo y revisar si cuentan con equipos de medición para realizar un buen diagnóstico. En todos los casos de debe trabajar en la corrección de las causas, es importante tener ubicado el programa broad band 2021 ya que en los casos de los distritos es probable que ya estén considerados en el mismo y se pueda priorizar su atención.

Compactación de códigos de liquidación y su correcta aplicación

Se realizo una compactación de los códigos de liquidación con el objetivo de eliminar códigos obsoletos y facilitar el análisis del comportamiento de quejas para la implementación de acciones de mejora puntuales y efectivas, así como para mejorar el análisis de quejas al disminuir el % de liquidaciones erróneas y en conjunto simplificar el proceso de liquidación.

Etapa PVE

En los últimos meses con el tema de la pandemia se decidió en conjunto con la empresa, suspender de momento la liquidación desde la casa del cliente, liberando la posibilidad de liquidar las quejas fuera del domicilio, con el propósito de cuidar en la medida de los posible la salud de nuestros compañeros, en las ciudades con semáforo verde se retomara la liquidación desde la casa del cliente, ante esta situación retomo importancia la etapa de PVE (planta verifica) que es la etapa en donde los tepes administrativos realizan un último filtrado de las quejas previo a su liquidación en sistema, en al caso de las quejas de fibra óptica si no se realiza esta actividad el sistema no las cierra por eso la importancia de garantizar que se realice esta actividad en todos los copes, para las quejas de cobre las quejas no filtradas son cerradas por sistema, lo que genera que algunas se liquiden con daño afectando la reincidencia, por lo que en el corto plazo se aplicara el mismo criterio para las quejas de cobre, por lo que cobra mayor relevancia asegurar que se realice la actividad.

Etapa PM en Pisaplex.

En el sistema Pisaplex se incluyó una etapa denominada Etapa PM (Planta Mantenimiento), en la cual el TEPE de cope identificará las O.S. objetadas por motivos técnicos como, daño en red, ampliación de red o canalización, con el objetivo de generar un reporte de anomalías y folio en SISCOPE, el trabajo será atendido por compañeros de mantenimiento, posteriormente la O.S saldrá a trabajo nuevamente para realizar la instalación. Considerando las siguientes ventajas:

- Involucrar al Tepe de cope en el proceso de seguimiento a las objeciones de O.S. en Pisaplex
- Generar trabajos de mantenimiento y ampliación de red para realizar por compañeros de mantenimiento.
- Mejorar la red la calidad de la red
- Mejorar el % de instalación de las O.S contratadas
- Disminuir las O.S canceladas por daño o falta de red

Formato entrega de vehículos al taller.

Una de las observaciones que hemos recibido por parte de ustedes, respecto a que las reparaciones que realizan los talleres a los vehículos de Telmex no son con la calidad necesario para mantener el parque vehicular en buen estado, se modificó el formato de entrega del vehículo al taller, anexando un espacio en donde el taller previo a entregar el vehículo al compañero que lo ingreso, especifique que trabajo se

realizó a la unidad, para que el usuario al recibir el vehículo firme de conformidad por el trabajo realizado, es importante asegurar que los compañeros utilicen correctamente el formato y en caso de que la reparación sea deficiente o diferente al motivo del ingreso no firmen de conformidad, esto con el objetivo de mejorar el servicio que prestan los talleres a Telmex(en los anexos esta el formato y el instructivo para su llenado).

Quejas pendientes.

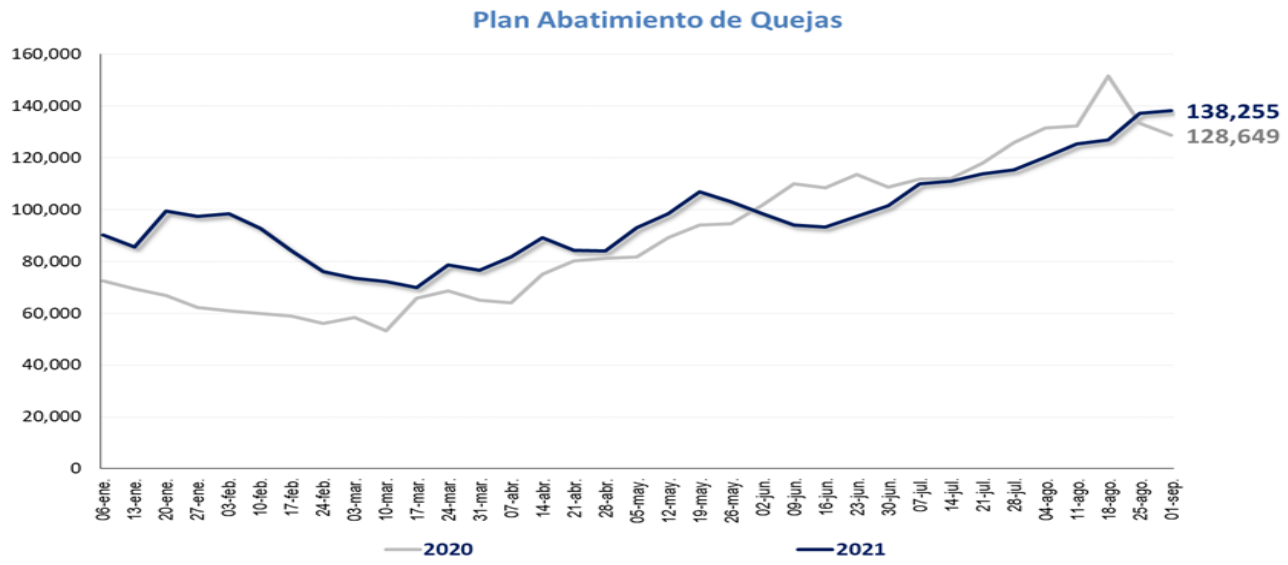
Una de los principales parámetros para identificar el éxito de las acciones establecidas en la agenda de calidad de servicio es el número de quejas pendientes que tenemos, sabemos que durante la temporada de lluvias se incrementan las mismas por lo que en días pasados se difundió la minuta que se denominó impulso al abatimiento de quejas que privilegia una serie de acciones entre ellos la movilidad mediante una ajuste que da certeza a los compañeros que va a otro centro de trabajo y revisa el resultado del cope que cede, ya que estamos 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.

- Adicionalmente se identificaron 42 copes críticos con un volumen importante de quejas pendientes y ordenes de servicio, los cuales agrupan casi el 42% 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.

01-sep

				Quejas																									O.S.		
				Quejas Pendientes 5ems anterior	Quejas Pendientes día anterior	Quejas Liquidadas	Quejas Recibidas	Quejas Pendientes	Quejas Pendientes más de 5 días	Quejas Pendientes más de 10 días	Quejas Pendientes más de 30 días	Comportamiento (%)	Rezago Promedio	Indicadores de Atención *		Indicadores de Calidad *		Días Backlog	Personal en COPE	Personal que participó a Destajo		Personal que participó en Tiempo Extra (Fin de sem 28-30ago)			Pendientes	Pendientes más de 30 días	Rezago Promedio
Dirección	Subdirección	Área	Centro de Trabajo											M Día	3 Días	Rein	QL			participó	%	Solicitado	participó	%			
NOROESTE	NOROESTE	DURANGO-MAZATLAN	CT MAZATLAN	552	757	205	237	787	112			-235	2.8	26.8	38.5	20	6.7	5.4	41	22	53.7	40	17	42.5	234	1	4.1
NORTE-OCC	NORESTE	TAMPICO	CT TAMPICO HIDALGO	1,723	1,573	230	256	1,598	789	18		125	5.2	15.6	23.8	24.2	7.7	7.1	75	18	24.0	71	65	91.5	779	78	10.6
NORTE-OCC	NORESTE	MATAMOROS-REYNOSA	CT MATAMOROS	1,345	1,353	181	157	1,327	777	201		18	6.5	14.4	19.9	25.4	6.8	9.9	45	3	6.7	44	28	63.6	163	11	6.6
NORTE-OCC	NORESTE	MATAMOROS-REYNOSA	CT REYNOSA	1,017	878	227	215	866	286	1		151	3.9	18.1	26.0	20.7	6.4	5.2	49	6	12.2	42	26	61.9	299	14	7.5
NORTE-OCC	NORESTE	NUEVO LAREDO	CT NUEVO LAREDO	2,084	1,899	374	229	1,753	993	276		331	6.9	8.0	12.3	43	11.3	7.7	29	2	6.9	30	6	20.0	172	11	10.0
NORTE-OCC	NORESTE	SABINAS-SALTILLO	CT MONCLOVA	1,043	1,029	140	105	993	638	162		50	6.9	12.9	20.7	20.7	6.7	10.0	27	6	22.2	27	27	100.0	192	26	13.5
NORTE-OCC	NORESTE	SABINAS-SALTILLO	CT SALTILLO II	395	338	178	142	303	14			92	2.1	29.2	68.0	23.6	6.2	2.5	35	8	22.9	27	21	77.8	284	15	10.5
NORTE-OCC	CENTRO	IRAPUATO	CT IRAPUATO	2,752	3,111	289	345	3,161	1,933	877	1	-409	8.1	30.1	40.5	32.9	10.3	13.3	62	12	19.4	50	50	100.0	478	54	12.5
NORTE-OCC	CENTRO	PACHUCA	CT TULA	835	1,000	201	219	1,018	429	94		-183	5.2	6.5	27.9	32.8	12.6	7.5	28	7	25.0	10	2	20.0	419	154	28.8
NORTE-OCC	OCCIDENTE	AGUASCALIENTES	CT AGUASCALIENTES	1,273	1,080	216	268	1,130	445	128		143	5.3	21.6	30.3	24.3	8	5.5	49	19	38.8	85	29	34.1	492	86	19.8
NORTE-OCC	OCCIDENTE	AGUASCALIENTES	CT TROJES	1,039	868	267	223	820	281	57		219	4.4	28.9	54.7	28.5	8.2	3.8	50	21	42.0	81	30	37.0	525	139	18.8
NORTE-OCC	OCCIDENTE	COLIMA	CT CIUDAD GUZMAN	272	335	158	167	343	11			-71	2.0	40.9	79.9	23.9	6.9	3.0	41	10	24.4	53	13	24.5	208	52	20.0
NORTE-OCC	OCCIDENTE	COLIMA	CT COLIMA	1,660	1,625	176	126	1,573	1,066	630	18	87	10.2	21.5	35.0	18.1	9.8	11.3	34	21	61.8	61	11	18.0	342	88	25.6
NORTE-OCC	OCCIDENTE	GUADALAJARA PONIENT	CT ZAPOPAN	1,213	1,071	130	111	1,052	674	307	1	161	8.4	24.6	42.3	32.3	5	7.8	58	7	12.1	88	14	15.9	365	49	13.8
NORTE-OCC	OCCIDENTE	PUERTO VALLARTA-TEPI	CT PUERTO VALLARTA	1,400	1,608	207	253	1,652	823	235		-252	6.0	26.4	39.4	19.7	8	10.5	55	13	23.6	79	20	25.3	678	102	13.5
NORTE-OCC	OCCIDENTE	PUERTO VALLARTA-TEPI	CT TEPIC	1,400	1,387	228	303	1,459	561	70		-59	4.8	25.7	35.7	25.2	9.7	6.9	47	21	44.7	86	38	44.2	511	43	9.1
METRO-SUR	METRO-NORTE	BALBUENA	CT MIXHUCA	545	413	138	158	435	64	1		110	2.8	44.9	63.8	19.6	3.8	3.3	96	6	6.3	37	35	94.6	158	0	3.5
METRO-SUR	METRO-NORTE	ECATEPEC	CT MORELOS	1,091	1,086	297	269	1,054	424	139	1	37	5.4	40.7	56.9	23.2	6.6	4.9	135	18	13.3	83	45	54.2	337	2	4.0
METRO-SUR	METRO-NORTE	ECATEPEC	CT OJO DE AGUA	443	474	143	201	532	120	31	1	-89	3.6	32.2	56.6	29.4	7.6	4.3	42	8	19.0	50	21	42.0	442	31	8.1
METRO-SUR	METRO-NORTE	ECATEPEC	CT VILLA DE LAS FLORES	429	458	229	210	438	20	2	1	9	2.4	40.2	76.0	32.5	7.5	2.6	92	9	9.8	62	55	88.7	243	5	3.8
METRO-SUR	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT ABASTOS	704	563	169	184	576	165	21	6	128	4.9	37.9	61.5	25.4	4.8	3.6	98	9	9.2	100	40	40.0	352	2	5.6
METRO-SUR	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT CHALCO	1,732	1,597	396	445	1,597	435	28	4	135	4.0	18.4	44.9	21.7	7.3	4.5	139	24	17.3	140	71	50.7	1,516	36	8.8
METRO-SUR	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT CULHUACAN	636	608	123	178	656	209	26		-20	4.2	22.0	48.8	19.5	5.7	5.7	66	6	9.1	60	30	50.0	109	3	12.5
METRO-SUR	METRO-NORTE	ERMITA-TLAHUAC	CT TLAHUAC	998	830	274	400	954	100	6	5	44	3.0	36.5	67.2	24.5	7	3.4	117	20	17.1	130	62	47.7	733	6	9.3
METRO-SUR	METRO-NORTE	TEXCOCO-ZARAGOZA	CT CHIMALHUACAN (SUBCENTRO)	135	132	104	127	155	1			-20	1.4	71.2	89.4	20.2	5.1	1.6	47	12	25.5	22	13	59.1	139	6	16.0
METRO-SUR	METRO-NORTE	TEXCOCO-ZARAGOZA	CT LOS REYES [MEX]	178	159	101	103	163	9	1	1	15	2.0	71.3	94.1	19.8	5.4	1.6	51	10	19.6	30	25	83.3	271	8	6.2
METRO-SUR	METRO-NORTE	TEXCOCO-ZARAGOZA	CT TEXCOCO	315	305	136	196	364	15			-49	1.9	47.8	86.0	19.9	5.8	3.0	62	5	8.1	39	23	59.0	428	27	8.9
METRO-SUR	METRO-NORTE	TEXCOCO-ZARAGOZA	CT ZARAGOZA (MEX)	256	282	214	182	256	1	1		0	1.6	67.8	94.4	24.3	4.3	1.6	98	12	12.2	60	45	75.0	281	9	12.0
METRO-SUR	METRO-NORTE	TOLUCA	CT INDEPENDENCIA	674	440	144	175	466	120	23		208	3.7	40.5	61.1	30.6	7.1	2.9	67	5	4.5	38	35	92.1	415	23	10.3
METRO-SUR	METRO-NORTE	TOLUCA	CT LERMA	1,116	925	160	120	886	459	108	1	230	6.0	14.4	24.4	21.9	10	5.8	41	10	24.4	21	21	100.0	633	111	15.0
METRO-SUR	METRO-SUR	LINDAVISTA	CT TICOMAN	1,095	1,020	242	198	969	382	60		126	4.7	32.6	56.8	29.8	6.9	4.6	67	2	3.0	75	71	94.7	235	3	5.6
METRO-SUR	METRO-SUR	LOMAS-SOTELO	CT NAUCALPAN	878	870	142	188	911	307	27	2	-33	4.3	14.8	54.9	16.2	5.1	6.2	58	4	6.9	55	55	100.0	490	8	6.0
METRO-SUR	METRO-SUR	SATELITE	CT TEZOZOMOC	811	716	157	171	742	201	6	3	69	4.0	24.2	52.8	28	5.2	4.5	89	6	6.7	80	59	73.8	227	1	9.9
METRO-SUR	METRO-SUR	SATELITE	CT VILLA NICOLAS ROMERO	541	537	120	124	539	176	8		2	4.0	25.0	36.7	29.2	6.5	5.1	65	4	6.2	40	31	77.5	302	5	8.5
METRO-SUR	SURESTE	CHIAPAS	CT TUXTLA GUTIERREZ	575	691	214	278	755	65			-180	2.5	39.7	67.8	22.9	6.1	4.0	71	9	12.7	21	21	100.0	330	24	8.0
METRO-SUR	SURESTE	OAXACA	CT OAXACA	237	231	126	133	238				-1	1.6	53.2	92.1	20.6	5.7	2.0	48	0	0.0	15	11	73.3	400	50	19.1
METRO-SUR	SURESTE	TABASCO	CT VILLAHERMOSA	606	605	234	296	667	44	1	1	-61	2.4	37.0	57.9	22.6	6.5	3.6	51	11	21.6	70	25	35.7	435	91	23.0
METRO-SUR	PACIFICO-GOLFO	POZA RICA	CT POZA RICA	2,127	4,253	234	541	4,559	2,310	356		-2,432	6.0	12.0	33.3	12.8	11.9	30.4	54	0	0.0	0	0	0.0	391	62	16.5
METRO-SUR	PACIFICO-GOLFO	MORELOS	CT CUAUTLA	1,853	1,848	251	294	1,888	1,073	329	1	-35	6.7	21.9	29.9	25.5	9.6	9.4	62	0	0.0	29	29	100.0	562	207	41.1
METRO-SUR	PACIFICO-GOLFO	MORELOS	CT DIANA	753	514	173	221	561	73	2		192	2.7	47.4	67.8	30.6	8.2	2.8	65	0	0.0	54	54	100.0	264	23	11.3
METRO-SUR	PACIFICO-GOLFO	PUEBLA	CT CHOLULA	489	424	133	136	427	60	2		62	2.8	40.6	67.7	34.6	8.8	3.1	45	9	20.0	15	15	100.0	409	32	10.6
METRO-SUR	PACIFICO-GOLFO	TLAXCALA	CT TLAXCALA	372	346	138	125	329	23			43	2.4	40.6	64.5	26.1	7.3	2.7	37	5	13.5	34	20	58.8	463	86	23.6
			TOTAL COPES TOP BOTTOM RETRASO	39,592	40,199	8,199	9,009	40,952	16,668	4,234	47	-1,360							2,588	398	15.4	2,234	1,309	58.6	16,704	1,764	
			% CONTRIB	29%	29%	27%	28%	30%	30%	28%	15%														26%	20%	
				137,269	136,411	29,967	31,953	138,255	55,012	15,220	320	-986	5.4	31.0	51.7	25.0	7.1	5.5	9,448	1,368	14.5	7,207	4,493	62.3	63,080	8,778	15.5

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 órdenes de servicio ejecutadas por filiales para evitar estar arreglando las quejas generadas por ellos.



En la gráfica anterior se muestra el comportamiento histórico de quejas realizando un comparativo de los años 2020 vs 2021, como resultado, a la fecha de la muestra tenemos un 7.5% más quejas que el mismo período del año anterior, lo que se atribuye directamente a los efectos ocasionados por la pandemia y las afectaciones por los aspectos climatológicos, 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 2021-2022.

	% Contrib	QP0-1	QP2-3	QP4-5	QP6-10	QPM10	Total Pend
PTA EXTERIOR	97,00%	11,389	29,099	30,810	32,194	22,630	126,112
CTRO DE MTTO	1,00%	3	130	194	227	416	970
CSM	0,00%	231	138	120	67	36	592
CNS	0,00%	0	0	0	0	0	0
EXP PTA INT	0,00%	1	4	14	25	28	72
TECMARKETING	1,00%	100	1000	641	1	0	1,742
CCR	0,00%	0	4	8	4	5	21
CAO	0,00%	0	1	0	0	0	1
SISTEMAS	0,00%	102	21	32	44	8	207
		11,826	30,397	31,819	32,562	23,123	129,717

Red Nacional Última Milla

2 Dias Backlog: 62,808

2,5 Dias Backlog: 66,010

PENDIENTES

Semana	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
Ago 30 -Sep 5	134,684	136,411	138,255	139,435	138,250	127,779	129,717
Ago 23 -Ago 29	133,822	136,893	137,269	136,565	135,157	126,325	127,427
Ago 16 -Ago 22	124,748	125,405	126,774	128,272	129,355	122,220	124,265
Ago 9 -Ago 15	123,400	124,660	125,474	125,722	125,198	117,102	118,455
Ago 2 -Ago 8	116,902	119,935	120,323	120,533	121,282	113,564	116,188
Jul 26 -Ago 1	112,706	114,677	116,323	116,740	115,341	107,686	108,689
Jul 19 -Jul 25	111,727	113,915	113,839	114,183	113,466	104,489	105,802
Jul 12 -Jul 18	108,302	111,348	110,992	111,466	111,625	103,086	103,501
Jul 5 -Jul 11	105,585	109,428	109,863	110,126	107,585	101,328	98,582
Jun 28 -Jul 4	97,986	100,185	101,368	103,584	105,340	95,666	96,240
Jun 21 -Jun 27	91,015	94,707	97,394	96,339	98,019	89,671	90,442
Jun 14 -Jun 20	93,101	93,811	93,374	91,814	90,275	81,862	82,308
Jun 7 -Jun 13	92,394	93,273	94,114	94,050	93,167	84,768	84,916
May 31 -Jun 6	98,985	99,154	98,290	98,610	95,678	85,545	85,449
May 24 -May 30	102,421	105,185	103,130	102,584	100,434	92,976	93,082
May 17 -May 23	103,463	105,401	106,959	104,788	103,519	94,887	95,116
May 10 -May 16	91,988	95,848	98,511	101,941	102,394	94,069	95,051
May 3 -May 9	94,110	94,942	93,118	93,461	93,572	85,758	85,293
Abr 26 -May 2	84,597	85,229	84,147	84,064	81,704	85,746	86,340
Abr 19 -Abr 25	84,838	84,791	84,187	81,879	83,050	79,064	78,627
Abr 12 -Abr 18	86,730	89,097	89,108	88,584	85,562	78,026	78,310
Abr 5 -Abr 11	79,325	81,349	81,835	83,433	84,073	79,136	79,376
Mar 29 -Abr 4	75,963	76,930	76,701	71,361	70,133	70,635	72,928
Mar 22 -Mar 28	73,729	76,361	78,731	76,709	76,943	70,808	70,985
Mar 15 -Mar 21	62,218	67,095	70,032	66,397	72,988	67,024	68,699
Mar 8 -Mar 14	71,231	71,607	72,171	73,265	71,416	64,024	64,261
Mar 1 -Mar 7	73,638	74,337	73,544	74,436	72,197	64,154	64,417
Feb 22 -Feb 28	76,418	76,924	76,176	74,411	75,480	68,407	68,797
Feb 15 -Feb 21	87,983	88,369	84,161	74,641	75,023	67,986	67,655
Feb 8 -Feb 14	93,582	93,499	92,636	91,000	89,953	82,332	82,918
Feb 1 -Feb 7	94,979	98,255	98,426	98,411	97,465	88,714	88,443
Ene 25 -Ene 31	91,795	94,580	97,454	100,236	100,840	95,760	95,228
Ene 18 -Ene 24	80,626	80,404	99,519	98,631	95,986	86,566	86,209
Ene 11 -Ene 17	86,952	86,404	85,481	83,884	83,442	75,296	75,328
Ene 4 -Ene 10	90,621	90,678	90,100	90,696	87,927	80,326	79,389
Dic 28 -Ene 3	88,635	88,779	85,982	82,849	86,065	84,605	83,832
Dic 21 -Dic 27	88,552	88,956	87,814	82,604	86,152	82,893	82,718
Dic 14 -Dic 20	95,373	100,857	102,524	99,158	96,095	86,613	86,726
Dic 7 -Dic 13	95,421	97,216	97,518	95,271	95,336	88,668	89,811
Nov 30 -Dic 6	93,783	94,666	96,749	96,069	94,657	89,463	89,033
Nov 23 -Nov 29	92,192	94,000	95,163	94,731	94,454	86,239	86,991
Nov 16 -Nov 22	86,658	93,114	94,845	95,145	93,512	85,306	85,332
Nov 9 -Nov 15	100,083	102,533	100,186	101,842	100,621	91,379	91,378
Nov 2 -Nov 8	102,503	104,595	106,862	105,278	102,980	93,832	94,768
Oct 26 -Nov 1	114,764	115,135	113,021	113,013	111,190	102,722	102,703
Oct 19 -Oct 25	118,870	120,864	121,165	119,818	120,685	111,784	110,208
Oct 12 -Oct 18	123,421	125,818	127,555	126,080	125,977	115,846	115,813
Oct 5 -Oct 11	127,248	127,529	128,063	127,907	127,402	118,313	119,366
Sep 28 -Oct 4	131,456	131,972	133,705	132,612	133,028	124,514	125,481
Sep 21 -Sep 27	133,472	137,070	136,209	135,109	135,118	126,958	127,917
Sep 14 -Sep 20	126,503	121,615	121,548	128,101	129,926	123,708	125,945
Sep 7 -Sep 13	121,876	122,991	125,473	126,446	128,823	120,516	121,510
Ago 31 -Sep 6	130,192	129,712	128,649	127,312	127,231	116,850	116,850

LIQUIDADAS

Semana	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Suma
Ago 30 -Sep 5	26,523	30,434	29,967	31,271	29,049	23,174	10,151	180,569
Ago 23 -Ago 29	26,531	30,456	31,254	30,623	28,205	21,233	9,254	177,556
Ago 16 -Ago 22	26,061	28,650	28,516	28,853	28,150	20,818	9,156	170,204
Ago 9 -Ago 15	26,644	28,800	28,941	27,904	27,773	21,535	8,875	170,472
Ago 2 -Ago 8	24,319	27,658	29,556	28,918	26,987	21,907	8,460	167,805
Jul 26 -Ago 1	25,058	27,720	28,250	26,553	27,101	21,216	8,630	164,528
Jul 19 -Jul 25	25,337	28,959	29,596	28,463	27,896	22,005	8,123	170,379
Jul 12 -Jul 18	25,247	29,475	30,469	30,396	27,485	22,422	9,152	174,646
Jul 5 -Jul 11	26,150	29,746	30,963	30,212	27,400	20,323	9,547	174,341
Jun 28 -Jul 4	24,751	27,768	28,812	29,069	27,920	23,158	9,701	171,179
Jun 21 -Jun 27	24,711	27,859	29,411	28,540	26,711	22,131	9,282	168,745
Jun 14 -Jun 20	25,689	29,314	29,909	29,154	26,829	20,744	7,551	169,190
Jun 7 -Jun 13	25,124	29,883	30,411	29,091	27,368	22,265	9,526	173,668
May 31 -Jun 6	25,603	28,391	29,074	28,828	28,469	22,935	8,822	172,122
May 24 -May 30	25,447	24,733	31,624	29,468	27,867	21,981	9,417	170,537
May 17 -May 23	25,345	29,239	27,991	29,311	27,112	22,235	8,695	169,928
May 10 -May 16	14,889	25,900	27,516	26,912	27,462	22,594	9,009	154,282
May 3 -May 9	23,997	27,501	26,191	27,038	25,602	20,674	8,486	159,489
Abr 26 -May 2	25,180	27,005	28,077	27,111	24,653	9,135	8,586	149,747
Abr 19 -Abr 25	22,687	26,331	26,532	26,423	23,306	20,553	9,191	155,023
Abr 12 -Abr 18	20,939	24,115	25,003	24,427	25,043	21,157	8,429	149,112
Abr 5 -Abr 11	20,222	23,236	24,073	22,551	22,432	19,095	7,551	139,160
Mar 29 -Abr 4	21,382	22,718	22,370	20,817	12,601	9,581	5,160	114,629
Mar 22 -Mar 28	26,059	25,916	24,297	22,839	21,677	19,992	8,193	148,973
Mar 15 -Mar 21	18,444	24,539	25,988	25,024	24,037	19,563	7,709	145,304
Mar 8 -Mar 14	23,263	27,375	27,226	26,302	26,090	20,771	8,578	159,605
Mar 1 -Mar 7	24,326	26,922	28,282	26,356	25,915	20,910	8,811	161,522
Feb 22 -Feb 28	23,975	27,527	27,040	20,293	26,259	20,360	8,689	154,143
Feb 15 -Feb 21	23,009	27,036	28,370	27,289	24,677	20,712	9,161	160,254
Feb 8 -Feb 14	23,613	28,971	28,845	27,972	26,306	21,734	7,609	165,050
Feb 1 -Feb 7	18,120	26,138	28,795	27,957	26,735	22,272	8,773	158,790
Ene 25 -Ene 31	25,653	23,979	23,972	25,164	23,658	19,765	8,971	151,162
Ene 18 -Ene 24	23,964	27,162	1,738	30,282	28,954	22,947	9,299	144,346
Ene 11 -Ene 17	22,407	27,832	26,212	25,995	24,564	20,583	8,274	155,867
Ene 4 -Ene 10	22,565	26,537	26,140	25,360	26,078	20,710	8,778	156,168
Dic 28 -Ene 3	21,419	22,829	19,034	17,917	2,963	14,461	7,467	106,090
Dic 21 -Dic 27	24,148	25,580	21,522	17,423	2,697	14,718	7,327	113,415
Dic 14 -Dic 20	23,117	26,112	29,311	28,620	25,437	20,438	8,641	161,676
Dic 7 -Dic 13	21,780	24,771	26,476	27,749	25,097	17,907	8,089	151,869
Nov 30 -Dic 6	22,001	25,872	25,435	26,758	25,262	15,630	7,148	148,306
Nov 23 -Nov 29	23,520	27,368	27,654	27,670	25,388	20,531	7,795	159,427
Nov 16 -Nov 22	18,450	28,078	26,269	28,371	26,285	21,576	8,472	157,501
Nov 9 -Nov 15	26,739	25,485	29,602	28,423	28,447	22,067	8,959	169,722
Nov 2 -Nov 8	21,204	27,859	29,560	31,701	28,196	22,813	9,070	170,403
Oct 26 -Nov 1	26,950	30,600	31,492	29,250	27,753	20,986	8,525	175,556
Oct 19 -Oct 25	27,275	31,149	32,215	30,803	27,401	21,848	10,277	180,968
Oct 12 -Oct 18	24,298	29,525	30,461	32,310	28,829	22,952	10,216	178,591
Oct 5 -Oct 11	27,793	30,988	29,740	30,679	29,174	23,778	9,929	182,081
Sep 28 -Oct 4	27,430	29,781	29,880	31,473	28,994	23,004	10,084	180,646
Sep 21 -Sep 27	26,340	29,994	30,939	30,058	28,259	22,984	9,157	177,731
Sep 14 -Sep 20	25,378	25,523	16,248	26,543	27,400	20,478	8,850	150,420
Sep 7 -Sep 13	26,003	28,866	28,929	29,158	27,265	23,123	9,207	172,551
Ago 31 -Sep 6	25,906	29,901	30,457	29,815	27,165	23,445	9,999	176,688

RECIBIDAS

Semana	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Suma
Ago 30 -Sep 5	34,129	32,392	31,953	32,757	28,220	13,073	12,223	184,747
Ago 23 -Ago 29	36,197	34,017	31,933	30,211	27,165	12,626	10,420	182,569
Ago 16 -Ago 22	32,544	29,561	30,127	30,682	29,578	14,061	11,256	177,809
Ago 9 -Ago 15	34,420	30,379	29,982	28,467	27,418	13,602	10,266	174,534
Ago 2 -Ago 8	32,714	30,996	30,190	29,461	27,949	14,430	11,168	176,908
Jul 26 -Ago 1	33,205	29,859	29,147	28,225	26,891	13,746	9,822	170,895
Jul 19 -Jul 25	33,753	31,383	29,707	29,008	27,463	13,286	9,537	174,137
Jul 12 -Jul 18	35,243	32,735	30,498	31,103	27,943	14,081	9,722	181,325
Jul 5 -Jul 11	35,770	33,814	31,623	30,621	24,937	14,249	8,798	179,812
Jun 28 -Jul 4	32,504	30,248	30,268	31,688	29,948	13,685	10,368	178,709
Jun 21 -Jun 27	33,555	31,881	32,805	27,785	28,490	14,029	10,037	178,582
Jun 14 -Jun 20	34,026	30,196	29,791	27,755	25,466	12,555	8,192	167,981
Jun 7 -Jun 13	32,723	30,714	31,589	29,197	26,648	14,036	9,758	174,665
May 31 -Jun 6	31,657	28,628	28,401	29,315	25,786	13,059	8,892	165,738
May 24 -May 30	32,938	27,727	29,808	29,082	26,088	14,795	9,572	170,010
May 17 -May 23	33,732	31,579	29,733	27,365	26,059	13,756	8,923	171,147
May 10 -May 16	21,692	29,899	30,437	30,535	28,189	14,508	10,147	165,407
May 3 -May 9	31,933	28,555	24,566	27,594	25,913	13,132	8,126	159,819
Abr 26 -May 2	31,357	28,058	27,316	27,319	22,510	13,306	9,338	159,204
Abr 19 -Abr 25	29,395	26,514	26,216	24,334	24,948	16,644	8,919	156,970
Abr 12 -Abr 18	28,391	26,683	25,248	24,165	22,331	13,908	8,963	149,689
Abr 5 -Abr 11	26,763	25,561	24,661	24,337	23,278	14,524	7,851	146,975
Mar 29 -Abr 4	26,471	23,934	22,413	15,779	11,419	10,154	7,490	117,660
Mar 22 -Mar 28	31,181	28,734	26,881	21,199	22,222	14,115	8,365	152,697
Mar 15 -Mar 21	16,458	29,691	29,130	21,664	30,773	13,909	9,441	151,066
Mar 8 -Mar 14	30,197	28,310	28,100	27,669	24,563	13,706	8,912	161,457
Mar 1 -Mar 7	30,229	27,801	27,760	27,510	24,275	13,114	9,162	159,851
Feb 22 -Feb 28	32,882	28,387	26,851	18,800	26,693	13,666	9,142	156,421
Feb 15 -Feb 21	28,230	27,695	24,819	17,977	25,341	13,849	8,931	146,842
Feb 8 -Feb 14	29,079	29,219	29,470	26,802	25,651	14,440	8,299	161,960
Feb 1 -Feb 7	18,149	29,812	29,337	28,324	26,444	14,197	8,603	154,866
Ene 25 -Ene 31	31,432	27,081	27,163	28,400	24,681	14,998	8,408	162,163
Ene 18 -Ene 24	29,288	27,190	21,084	29,711	26,568	13,806	9,116	156,763
Ene 11 -Ene 17	30,199	27,564	25,574	24,563	24,434	12,698	8,436	153,468
Ene 4 -Ene 10	29,473	26,860	25,746	26,185	23,595	13,296	8,004	153,159
Dic 28 -Ene 3	27,532	25,115	18,042	16,654	6,230	12,685	7,040	113,298
Dic 21 -Dic 27	26,338	26,351	20,616	14,952	6,368	11,621	7,267	113,513
Dic 14 -Dic 20	29,016	31,900	31,543	25,523	23,274	11,422	8,927	161,605
Dic 7 -Dic 13	28,690	27,385	28,198	26,082	25,588	11,567	9,382	156,892
Nov 30 -Dic 6	28,924	26,956	27,852	26,778	24,256	11,445	8,171	154,382
Nov 23 -Nov 29	30,577	29,588	28,721	27,524	25,484	12,643	8,584	163,121
Nov 16 -Nov 22	14,115	34,909	28,669	29,157	25,275	13,709	8,729	154,563
Nov 9 -Nov 15	32,507	28,342	30,755	30,443	28,224	13,402	9,018	172,691
Nov 2 -Nov 8	21,161	30,130	32,224	30,628	26,391	14,245	10,116	164,895
Oct 26 -Nov 1	32,132	31,586	30,011	29,621	26,339	12,855	9,033	171,577
Oct 19 -Oct 25	30,504	33,571	32,817	30,142	28,635	13,565	9,504	178,738
Oct 12 -Oct 18	28,466	32,092	32,329	31,146	28,728	13,201	10,274	176,236
Oct 5 -Oct 11	29,646	31,473	30,511	30,723	29,014	14,836	11,074	177,277
Sep 28 -Oct 4	31,576	30,513	31,848	30,687	29,523	14,723	11,404	180,274
Sep 21 -Sep 27	34,068	33,664	30,609	29,881	28,470	15,028	10,203	181,923
Sep 14 -Sep 20	30,515	20,775	16,339	33,276	29,419	14,391	11,278	155,993
Sep 7 -Sep 13	31,195	30,165	31,649	30,658	29,677	15,109	10,285	178,738
Ago 31 -Sep 6	29,721	29,631	30,027	28,722	27,292	13,578	10,072	169,043

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.

Mejoras en Applex.

El objetivo es 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	✓	✓	✓

Funcionalidad	Portal Plex	IVR	Applex
Consulta de terminales cercanas en quejas	✗	✗	✓
Asignación de facilidades en Órdenes Inversas	✓	✗	✓
Diadema para enlazar al IVR único	✗	✗	✓
Direccionamiento a Soluciones PLEX	✗	✗	✓
Botón para actualizar tarjeta de línea	✗	✗	✓
Consulta de ubicación aproximada del cliente	✗	✗	✓
Módulo de Signos Vitales con diagnóstico de la línea	✗	✗	✓
Generación de cambaceo (Migración a FO)	✗	✗	✓

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 88%, se entregaron 8,224 equipos celulares que cuentan con llamadas ilimitadas y 3 Gb. de datos para pruebas y navegación.

Quejas

	Con APPLEX				
	feb-19	feb-20	mejora	Actual	mejora
Producción promedio trabajador	4.31	4.40	2%	4.68	9%
Hora promedio de primera liquidación (hh:mm)	02:41	02:21	12%	02:16	16%
Producción total *COPEs*	443,680	455,518	3%	541,239	22%
Calidad *Reincidencia Corporativa*	23.9	22.6	6%	23.3	3%

Fuente PISAPLEX

•El uso del sistema mejora la producción promedio del técnico en **9%**.
•La primera liquidación se realiza **media hora antes** promedio.
•La producción total del COPE mejora un **22%** promedio.

Instalaciones

	Sin Applex	Applex	mejora
Productividad por técnico	1.75	2.2	25.7%
Garantía en órdenes de servicio	17.6	12	31.8%
% Ojeciones Tecnicas	13.2	7	47.0%
Cumplimiento de Citas (Duedate)	59.3	74	24.8%

•El uso del sistema mejora la producción promedio del técnico en **25.7%.**
•La garantía (clientes con falla posterior a la instalación en 60 días) mejora en un **31.8%.**
•La cantidad de órdenes de servicio objetadas por problemas técnicos mejora en un **47%.**
•Y el cumplimiento de citas aumenta en **24.8%.**

	Sin Applex	Applex	mejora
Satisfacción del cliente (Oportunidad de atención)	60.3	75	24.4%

•Con respecto a la mejora en la satisfacción del cliente, considerando tanto la atención en quejas como en instalaciones **mejora un 24.4%.**

Derivado de las constantes fallas e interrupciones que presentabas las plataformas de la empresa a iniciativa del sindicato se conformó una mesa que se le denomino "Mejoras a sistemas" en donde se establecieron los siguientes objetivos:

Modernizar la plataforma PISA que soporta los procesos de Venta, Consulta para Infraestructura, Facturación y Post-Venta en Mercado Residencial, a través de una renovación tecnológica en las plataformas AS400, lo que implicaba una importante inversión ya que estos servidores son la pieza fundamental por donde se procesan todas las transacciones y es donde conviven la mayoría de los sistemas periféricos, de ahí que el grupo de calidad de servicio por indicaciones del Co. Francisco Hernández Juárez, nos dimos a la tarea de dar seguimiento a las estadísticas y estabilidad de los sistemas, que dio como resultado que se determinara el sustituir estos equipos proyectando los beneficios que a continuación mencionamos:

De manera directa se tendrían Mejoras Técnicas (HW)

- ✓ Mayor desempeño
- ✓ Mejor tecnología en Servidor de última generación.
- ✓ Mejor desempeño con discos de tecnología de estado sólido.

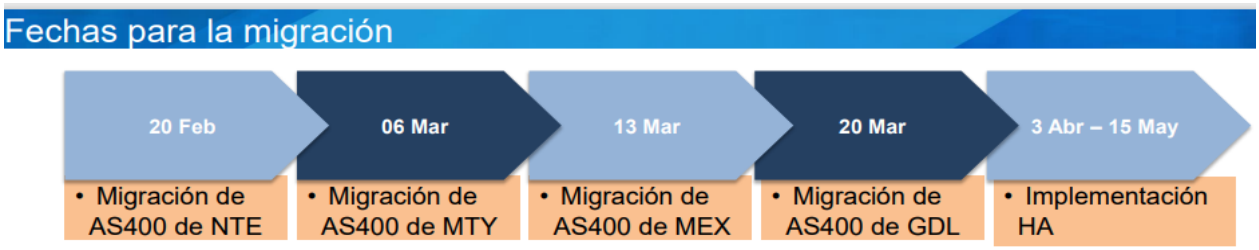
- ✓ Disminución de tiempos de procesamiento.
- ✓ Mayor velocidad y capacidad de transmisión de información.

Mejoras al Negocio:

- ✓ Aumentar la disponibilidad del servicio.
- ✓ Reducir tiempos de procesos (Cobranza, Facturación, PISA PLEX, Soporte 360, Gestión).
- ✓ Reducción de tiempos ventanas de mantenimiento.
- ✓ Alta Disponibilidad. Recuperación del servicio en menor tiempo, en caso de falla del Servidor.

Beneficios a la operación:

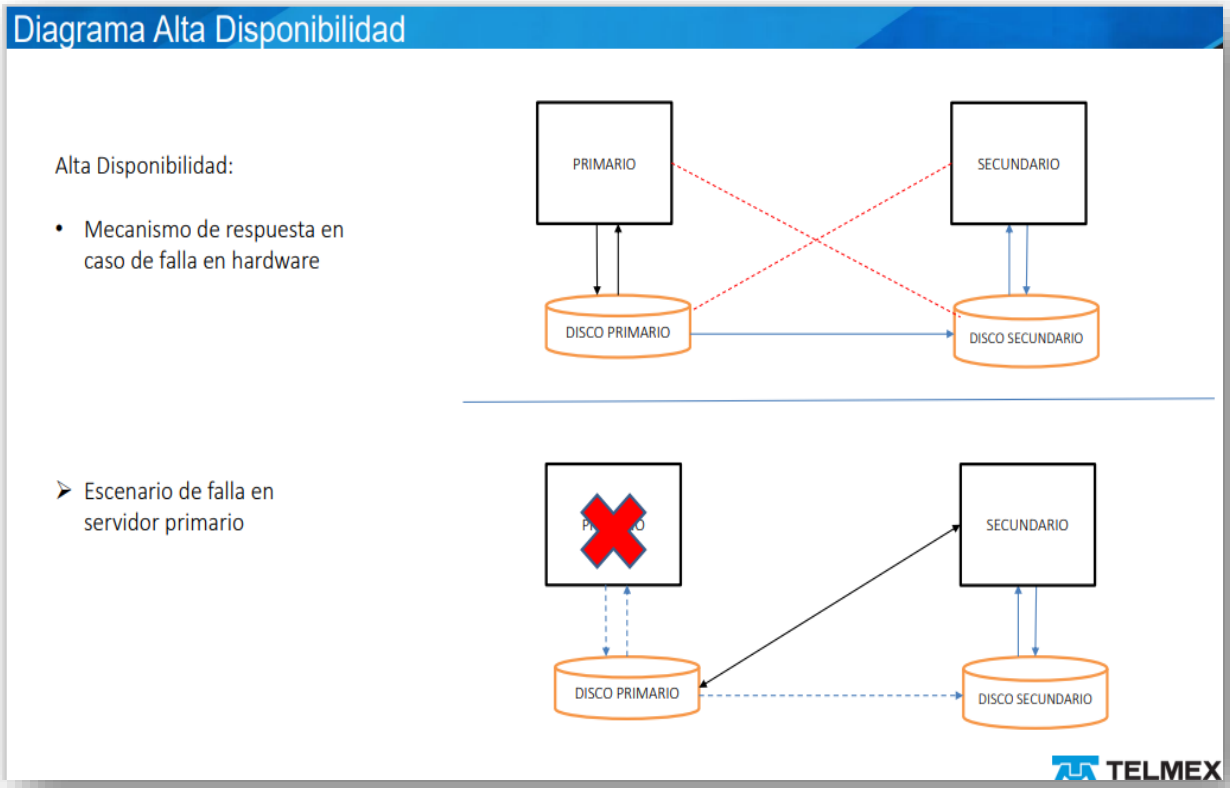
- ✓ Mayor disponibilidad en los procesos de: órdenes de servicio, cobranza, PISA PLEX, CCR, facturación y consulta de infraestructura, entre otros.
- ✓ Mayor estabilidad y menos operaciones rechazadas por intermitencias.
- ✓ Mejora en la ejecución de operaciones entre diferentes librerías.
- ✓ Mejora los tiempos de interacción entre PISA y otros módulos (Dish, Portal Servicios Multimedia: Netflix, Claro Video, Disney, etc.).
- ✓ Menor tiempo de recuperación en caso de una falla del servicio B o respaldo.



Mapa de Poblaciones PISA

EQUIPO AS400	LIBRERÍAS	ESTADOS	SITE CC
MEX	• MEX • MDA • CVA	• CDMX, EDO MEX • OAX, CHIS, QROO, TAB, YUC • MOR, GRO	QRO
MTY	• MTY • QRO	• NL, TAMS, • QRO, MICH, GTO, SLP	MTY
GDL	• GDL • PBA	• GDL, AGS, NAY, JAL, COL, ZAC • PBA, TLAX, HGO, VER	MTY
NTE	• CHI • HMO • CDJ	• CHI • SON, BCS, COAH, SIN, DGO • Ciudad Juárez	MTY
CMA, GDL	PISA ALTERNO	Nivel Nacional	MTY

En el esquema anterior se muestra la etapa de implementación que se aplico para este proceso de mejoras a los sistemas, migrando los servidores AS400 en las divisiones, el cual concluyo satisfactoriamente y el proceso de evaluación continua de manera constante, lo que ha permitido mayor estabilidad en los sistemas.



En el diagrama de alta disponibilidad se observa que cada servidor divisional cuanta con un respaldo B, el cual puede combinar hardware con disco y hacer un switcheo a fin de asegurar la continuidad de la operación de los sistemas.

Análisis de materiales:

Tras experimentar un periodo de tiempo en donde se tenían bastantes faltantes de insumos y materiales, nos dimos a la tarea de formar una minuta de compromisos con la administración para normalizar el surtido de inventario de los 296 materiales más utilizados en la operación diaria, así mismo se realizo una depuración de los elementos que ya no se utilizan o que bien por el avance tecnológico cambiaron , en ese sentido desde el año pasado y hasta la fecha nos reunimos cada semana para analizar el avance de este compromiso el cual podemos asegurar que está dando resultados de manera paulatina dado que con corte al 2 de septiembre se tienen 6.2 semanas de inventario disponible entre los materiales básicos, estratégicos, misceláneos y herramientas, además de que se tienen compras comprometidas de 144 materiales con un volumen de 45,464 piezas para lograr un inventario de 10.3 semanas.

02 de septiembre de 2021

Materiales Críticos

	Actual		Comprados (Proceso de Entrega)					Movimiento inmediato		
			Programa			Entregas proveedor		Programa		Entregado
Clasificación	Total	Nivel de Inv	Mat	Cant	Nivel de Inv	Mat	Unidades	Mat	Unidades	Unidades
01. Básico	84	6.0	51	3,931,163	11.0	125	7,758,671	27	999,271	999,862
02 . Estratégico	66	5.1	58	41,303,640	10.9	109	79,029,386	21	1,291,526	1,274,900
03. Misceláneo	71	8.6	18	223,757	8.7	190	52,738,006	7	490,186	493,685
04 . Herramienta	75	6.0	17	5,681	6.7	186	127,998	0	-	-
Total	296	6.2	144	45,464,241	10.3	610	139,654,061	55	2,780,984	2,768,447
										99.5%

Bloque	Materiales Existencias	Materiales con entregas de proveedor
0-1 m	3	1
1-3 m	38	1
3-5 m	52	0
>5	186	277
SinC	17	17
	296	296

AVANCE EN ENTREGAS DE MATERIALES A LOS ALMACENES

Almacén Destino	Cant. Sku´s	Material a Entregar	Entrega corte 12 agosto	% de avance
Chihuahua	21	21,521	21,298	99.0%
Hermosillo	20	48,583	48,791	100.4%
Legaria	35	1,639,795	1,726,382	100.0%
Puebla	38	355,719	312,129	87.7%
Villahermosa	35	279,699	238,986	85.4%
Celaya	20	177,483	151,573	85.4%
Guadalajara	28	173,663	186,054	100.0%
Monterrey	25	84,521	83,234	98.5%
		2,780,984	**2,768,447**	**99.5%**

De un total de 2,768,447 piezas a entregar se cuentan con un avance del 99.5%

Sabemos que en algunas ocasiones los datos corporativos no corresponden con la realidad, por lo que les solicitamos que si se detecta desabasto de algún material que les impida desarrollar las actividades laborales, lo reporten a la mesa de calidad por medio de la coordinación de manera inmediata, para poder revisarlo y solucionarlo e la brevedad y darle seguimiento en las reuniones que realizamos semanalmente.

Equipos de medición y herramienta mayor.

Uno de los temas que consideramos más importantes es que los compañeros cuenten con equipos de medición que permitan realizar un buen diagnóstico al atender las quejas de los clientes, en este tema revisamos periódicamente el dimensionamiento de equipos por cope, considerando el número de compañeros que atiende reparaciones e instalaciones, así como el número de líneas por cope de clientes totales, con internet y con solo voz, así como la tecnología por el que se ofrece el servicio de internet, para asegurar que se cuentan con los equipos de medición

Necesarios para atender correctamente a los clientes considerando equipos VDSL y kits de FTTH, hemos identificado que de acuerdo a inventario no debemos tener desabasto de equipos.

Por otra parte, se incluyó en la agenda de calidad de servicio la herramienta mayor, que es un rubro que la empresa no consideraba, para los cual se realizó un inventario por cope de la misma y se generó un programa del 2021 para surtir esta herramienta en cada cope, en las mismas consideramos, equipos de localización de fallas en red de cobre, en red de fibra (OTDR), kit de fusión de bajantes y equipos de reparación de fallas en F.O.

Es fundamental que en cada cope vigilen que este inventario se mantenga ubicando si hay equipos o herramienta mayor robada, perdida o descompuesta, de presentarse estos casos se acordó el procedimiento para su reposición, por lo que los exhortamos a vigilar su aplicación y cumplimiento con el objetivo de mantener actualizado el inventario. (En los anexos está disponible el inventario por cope y el procedimiento para la recuperación los mismos en caso de siniestro)

DD	EQUIPOS VDSL+CU	KIT DE INSP. FTTH
METRO-SUR	4,246	3,837
NORTE OCCIDENTE	2,694	2,319
NOROESTE	862	733
TOTAL	**7,802**	**6,889**

Equipos 2021.

Reuniones interdisciplinarias.

Esta herramienta es fundamental para conocer y dominar los procesos de trabajo integrales, varia de las acciones implementadas en calidad de servicio se miden en el último eslabón de la cadena productiva que es Planta Exterior, pero no significa que sean aisladas o ajenas al resto de especialidades, por lo que se impulsan a nivel nacional este tipo de reuniones interdisciplinarias, es importante comentar que la empresa nivel corporativo no es muy entusiasta con este tipo de reuniones, pero debemos reconocer que en algunas localidades se han implementado exitosamente con la participación e impulso de la empresa a niveles de la operación, pero en la mayoría de los casos se han realizado solo con la participación de personal sindicalizado, mediante los grupos de análisis de las diferentes especialidades, los cuales se convierten en una herramienta perfecta para realizar estos trabajos que identificar áreas de oportunidad en los procesos de integrales así como establecer alternativas de solución y mejora de los mismos, en caso de ser necesario la participación de la empresa para logra su implementación, buscar realizarla aniveles intermedios con la participación de representantes de cada especialidad para concretar los acuerdos e implementación de acciones.

Compañeras, Compañeros, este es un resumen de las actividades que realizamos en la comisión de Calidad de Servicio, lo cual no sería posible sin el apoyo que el **compañero Francisco Hernández Juárez nos brinda, para incluir en la agenda de la dirección general este tema e impulsar los proyectos que nacen de la iniciativa sindical, nos reiteramos a sus órdenes y atentos a sus valiosas observaciones.**

FRATERNALMENTE
"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"
Ciudad de México septiembre de 2021

CALIDAD DE SERVICIO