

# COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO

## *Compañeras y Compañeros:*

Agradecemos nuevamente la oportunidad de poder saludarles y darles la bienvenida a esta nuestra **XLIX Convención Nacional Ordinaria**, este espacio es fundamental para la vida democrática de nuestra organización, ya que con la participación de cada uno de ustedes con sus observaciones, comentarios y sugerencias enriquecen a esta Comisión.

Ante el entorno tecnológico que está cambiando de manera acelerada en el ramo de las telecomunicaciones, nos hemos enfrentado a diversos retos respecto a la Materia de Trabajo, incluyendo la transformación digital, la evolución de plataformas digitales, evolución de productos de conectividad e internet de las cosas, aplicaciones de atención al cliente e Inteligencia Artificial, como es el ecosistema digital; para tal efecto es fundamental contar con tecnologías de la información y la comunicación de vanguardia, seguir modernizando nuestros procesos de trabajo y adaptarnos a las nuevas tendencias del mercado, para esto será necesario continuar con el análisis e investigación respecto a la evolución de la materia de trabajo con la finalidad de identificar en cada una de las especialidades las nuevas actividades y profesionalización de las mismas.

Es por ello que, para dar continuidad a este trabajo será importante la interacción y comunicación interdisciplinaria de las especialidades para recuperar el pleno control de los procesos productivos y de trabajo, así como seguir insistiendo en los planteamientos expuestos en el marco de la Revisión Contractual 2024-2026 y cumplimiento de los acuerdos pactados con la representación sindical los cuales garantizan nuestra inclusión en la materia de trabajo actual y futura.

Estos aspectos nos permitirán precisar estrategias para seguirnos montando en la nueva materia de trabajo en las distintas especialidades.

## **REUNIONES INTERDISCIPLINARIAS**

En seguimiento al impulso de las reuniones interdisciplinarias acordadas dentro del plan de acción de nuestra organización, se llevaron a cabo diversas reuniones entre las diferentes especialidades involucradas en los diferentes procesos de la empresa, para así lograr de manera integral la recuperación de materia de trabajo.

Donde se atendieron temas de alcance, actividades entre especialidades que interactúan en diferentes procesos y entidades como los CCR's, elaboración de procesos para recuperación de Materia de Trabajo, uso y propuesta de Herramientas, apoyo a secciones foráneas y especialidades de Matriz que lo requerían por problemática con la administración, desvíos de materia de Trabajo, así como la participación en los trabajos para la redacción de punto de acuerdo de Materia de Trabajo en la pasada Revisión Salarial.

### **CCR PORTAL GEOGRÁFICO 050, IPR, PLANTA EXTERIOR**

Derivado de las reuniones interdisciplinarias en relación al uso de la herramienta Portal Geográfico en los CCR's con las especialidades de Trafico 050, IPR y Planta Exterior para apoyo en dar facilidades a compañeros, se acordó el uso de la herramienta por todas las especialidades, ya que no es de uso exclusivo de la especialidad de IPR, así como solicitar nuevamente usuarios de la herramienta para los compañeros de Tráfico y Planta Exterior.

Lo anterior, con la finalidad de que la materia de trabajo siga siendo ejecutada por compañeras y compañeros sindicalizados.

### **PRUEBAS EN CENTRAL IPR, IPE, CXTX, SUCOPE, PLANTA EXTERIOR**

Derivado de acuerdo del proceso para recepción de pruebas de proyectos en central, en seguimiento al proceso de atención integral de proyectos como parte del plan de recuperación de materia de trabajo, actualmente se esta trabajando en

homologar dicho proceso en la sección Matriz, para ser acordado con la administración para su aplicación.

### **REVISIÓN INTEGRAL DEL PROCESO DE LA QUEJA PLANTA EXTERIOR, 050, TECMARKETING**

Se realizaron reuniones con las especialidades de Planta Exterior, 050 Y Tecmarketing para la revisión del proceso con la empresa, llegando a la elaboración de un diagrama de flujo, ayudando a clarificar dudas, donde aún faltan reuniones con SAC Y CXTX para seguimiento y conclusión con la empresa.

### **REVISIÓN DEL PROCESO DE LA ORDEN DE SERVICIO. COORDINACIÓN DE COMERCIAL Y PLANTA EXTERIOR.**

Se acordó compartir información para elaborar diagrama de flujo de la OS y se compartió documento de proceso de recuperación de la actividad elaborado por Materia de Trabajo, pendiente para continuar con la revisión.

### **PLANTA EXTERIOR, COMERCIAL, IPR Y CCR CONTROL DEL PROCESO DE OS**

Dentro del plan estratégico de recuperación de materia de trabajo, se trabaja en un documento para el CONTROL DEL PROCESO DE LAS OS, que tiene como finalidad la interacción de las Especialidades involucradas para la recuperación de los procesos de contratación e instalación de las Ordenes de Servicio, que consta de tres etapas;

- ANÁLISIS, ESTRATEGIA DE VENTA Y OCUPACIÓN DE LA RED
- COMERCIALIZACION
- INSTALACIÓN, BÚSQUEDA DE FACILIDADES Y/O OBJECIONES

Donde la responsabilidad del mismo, será de la Coordinación y de la estructura sindical en cada centro de trabajo.

## **ÁREAS DE OPORTUNIDAD Y CONCIENTIZACIÓN.**

Derivado de la actual pérdida de control de las filiales, por los canales externos y el control de los procesos que tiene la empresa, para evitar un mayor posicionamiento de ellas, consideramos necesario impulsar la interacción de las especialidades de Comercialización, CCR, IPR y Planta Exterior, mediante una etapa de concientización direccionada a todos los compañeros, sobre la importancia de la apropiación de todas las labores de contratación tales como el cambaceo, elaboración de órdenes de servicio y seguimiento al proceso de servicios adicionales acordados, que puedan ser vendidos al cliente en etapas de preventa, venta y postventa, con la implementación de mesas de seguimiento a las órdenes de servicio por medio de los respectivos grupos de análisis, creando canales de comunicación en las diferentes áreas para una contratación efectiva y búsqueda de facilidades, además de dar continuidad al proceso de atención integral de proyectos, identificando las zonas donde existe demanda insatisfecha, alto %qlin, clientes con baja oferta comercial o sin red, con el objetivo de elaborar una propuesta de las zonas en donde es necesaria la inversión por parte de la empresa para crecer, ampliar y/o modernizar la red, incidiendo en la aplicación de la inversión para incrementar la PDM.

## **PLANTA EXTERIOR, IPR Y COMERCIAL**

Se realizó reunión interdisciplinaria con toda la coordinación de Planta Exterior, Comercial e IPR Matriz, en seguimiento a la segunda etapa de los acuerdos de la reuniones interdisciplinarias compartiendo las bases para las próximas reuniones, donde se solicitó calendarizar las mismas y compartir los puntos a seguir de las siguientes reuniones, basadas en la recopilación de datos sobre la Red Secundaria construida sin Red principal habilitada, como estrategia de recuperación de clientes, mejorara en la PDM y en impulso a la recuperación de Materia de Trabajo, con levantamiento de minutas y agenda de seguimiento.

## **IPE, IPR PEX SUCOPE**

### **CTL MADRID**

Derivado de que la especialidad de IPE Matriz, realizó un reclamo de Materia de Trabajo ante la Empresa, ya que personal de confianza (20 personas) estaba realizando el seguimiento administrativo de la construcción y recepción de Fibra Óptica, se solicitó a la Coordinación de la especialidad que se clarificara a quién corresponde esta materia de trabajo para evitar malos entendidos con otras especialidades.

Se realizaron tres reuniones: 22 de abril, 29 de abril (en STRM) y 07 de mayo (en Central Madrid) donde se expusieron los puntos por parte de IPE para tomar esta actividad; así como, de las demás especialidades y su participación en la misma en sentido de recuperar la actividad de la PLANIFICACIÓN, CONSTRUCCIÓN, SUPERVISIÓN Y RECEPCIÓN DE AL FIBIRA ÓPTICA DE ENLACES DEDICADOS clarificando el proceso de atención de Equipamiento por parte de IPE y detectando que las y los compañeros de la especialidad de IPR no contaban con las facilidades en SISA para poder afectar su tramo, ubicando que, corrigiendo esta situación, lograremos mejorar la comunicación entre especialidades para buscar coincidir en la entrega del medio de transmisión y el equipamiento.

Los integrantes del CEN involucrados en conjunto (Coordinaciones involucradas, Comisión Nacional de Materia de Trabajo y Calidad del Servicio) solicitaremos una reunión con la Empresa a la brevedad para realizar el reclamo de la materia de trabajo para definir las actividades de acuerdo a perfiles de puesto derivado de los siguientes acuerdos:

La Comisión Nacional de Materia de Trabajo con fundamento en lo establecido en los perfiles de puesto, ratifica que la actividad Supervisión de la construcción pertenece a las especialidades de SUCOPE/Planta Externa, donde los delegados de IPR e IPE reconocieron y avalaron el dictamen de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo.

La Comisión Nacional de Materia de Trabajo, Calidad de Servicio y la Coordinación de Planta Exterior, acordaron hacer lo correspondiente con la administración para realizar una convocatoria de TEPES en Sección Matriz, para ofrecer 12 puestos de trabajo considerando 4 TEPES de cada División (Oriente, Poniente y Sur) en la Central Madrid, para realizar esta actividad y recuperar la materia de trabajo.

Los compañeros de SUCOPE que actualmente atienden esta actividad serán los responsables de capacitar a los 12 TEPES de Planta Exterior en la realización de PLANIFICACIÓN, CONSTRUCCIÓN, SUPERVISIÓN Y RECEPCIÓN DE LA FIBRA ÓPTICA DE ENLACES DEDICADOS.

### **CXTX, IPE, IPR, SUCOPE Y PLANTA EXTERIOR**

#### **PROCESO PARA EL CONTROL DE LA RECEPCION DE PRUEBAS DE PROYECTOS EN CENTRAL HACIA LA PLANTA EXTERNA SECCION MATRIZ**

Derivado de la problemática constante por la baja supervisión de pruebas para la recepción de proyectos en central, se creó un proceso que tiene como finalidad la interacción de las especialidades involucradas para la recuperación de los procesos de construcción y/o modernización de la red, priorizando el control de las filiales en todos los trabajos y pruebas a realizar en las instalaciones de Telmex, que consta de 3 etapas;

Donde la responsabilidad del mismo será de la coordinación y de la estructura sindical en cada localidad.

Área de oportunidad.

Al tener el control de los procesos, se podrá garantizar que todos los proyectos a elaborar, sean ejecutados de acuerdo a las normas y protocolos establecidos, significando así una constante mejora hacia la Calidad de Servicio, tiempos de atención y entrega de los mismos, logrando de esta manera la efectiva aplicación de la inversión para incrementar la PDM.

## **1ra Etapa**

### **ELABORACION DE DIRECTORIOS**

#### **CXTX, IPE, IPR, PLANTA EXTERNA Y SUCOPE**

- Los Grupos de Análisis, Delegadas y Delegados de las especialidades involucradas, elaborarán un directorio detallado de las y los compañeros que realizan las labores recepción y pruebas derivadas de la construcción de todos los proyectos, para tener un canal de comunicación abierto que permita tener el conocimiento y control de todos los trabajos que correspondan a dicha actividad.

## **2 da Etapa**

### **ELABORACION DE OT`S**

#### **IPR**

- La empresa en cumplimiento al acuerdo de materia de trabajo en la especialidad, dará a conocer todos los proyectos en las Gerencias de Ingeniería Divisionales, estableciendo fechas para la presentación de estos.
- Antes de comenzar la planeación de los proyectos a ejecutar, la especialidad de IPR compartirá la información de los mismos con las especialidades de CXTX, IPE, IPR, Planta Exterior, SUCOPE y Comercial.
- Todas las OT`S serán elaboradas por personal sindicalizado de la especialidad de IPR generando las citas que correspondan.
- A todas las citas que sean enviadas por correo electrónico para el ingreso a las centrales, se les deberá adjuntar las OT`S para poder verificar los datos de quien las elabora, enviando dichos correos a las especialidades involucradas para su conocimiento.

### **3ra ETAPA**

#### **ACCESO Y EJECUCION DE PRUEBAS EN CENTRAL**

##### **SUCOPE, PLANTA EXTERIOR, IPR, CXTX E IPE**

- Todas la ÓRDENES DE TRABAJO (OT's) para pruebas ópticas en Central derivadas de la planificación y construcción de los proyectos, deberán ir firmadas por las y los compañeros sindicalizados de IPE o IPR, según corresponda, para poder dar acceso a las constructoras, que invariablemente deberán ir acompañados por personal sindicalizado, corroborando los datos con el directorio entregado, de lo contrario, se les impedirá el acceso a las Centrales.
- Todas las pruebas de Fibra Óptica que se realicen en las Centrales hacia la Planta Exterior, que realizan actualmente las constructoras, deberán ser ejecutadas bajo norma de Telmex, de acuerdo a Protocolo 9, compartiendo evidencia con las especialidades de IPE y CXTX.
- El personal sindicalizado de la especialidad de SUCOPE será quien realice la actividad de supervisar las pruebas de F.O. en central y en caso de no poder asistir, la actividad será realizada por los TEPE's de Planta Exterior de acuerdo a su perfil de puesto.
- En caso de que el personal de SUCOPE y Planta Exterior no pueda asistir a dichas pruebas y para que la actividad no sea realizada por filial sin la debida supervisión, estas se realizarán previo acuerdo, entre delegados de las especialidades de IPR, CXTX o IPE en este orden de atención.
- Como parte del plan de recuperación de materia de trabajo, se impulsará la realización de las pruebas de F.O. por personal sindicalizado de acuerdo a los perfiles de puesto, para una mejor recepción de los proyectos.



## **ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO CONTINUO**

### **IPR, PLANTA EXTERIOR, SUCOPE Y COMERCIAL**

Impulso al documento interno sobre el control del proceso de construcción, ampliación y modernización de la red en la planta externa

### **CXTX, IPE, IPR, SUCOPE Y PLANTA EXTERIOR**

Seguimiento al proceso para el control de la recepción de pruebas de proyectos en central hacia la planta externa en Sección Matriz

### **PLANTA EXTERIOR, 050, TECMARKETING**

Revisión del proceso de la queja.

## **ALMACENES**

### **ACUERDO DE PLANTEAMIENTOS**

Seguimiento a la redacción de un acuerdo considerando 8 planteamientos, quedando con diferencia en 3 puntos que básicamente son en relación a tener el control de los almacenes de Grupo Carso para la distribución de insumos a empresas filiales y lo relacionado a Telmex.com y Claro Shop.

### **REGISTRO DE MÓDEMS**

Actualmente se da seguimiento continuo a dicho proceso acordado de registro de módems en almacenes distribuidores y auxiliares a través de un escáner lector para un mejor control de los mismos.

## **PLANTEAMIENTOS EN NEGOCIACION INGENIERÍA EN PROYECTOS Y REDES**

### **HERRAMIENTA DE VISUALIZACION DE PROYECTOS:**

Durante el refuerzo de la difusión del acuerdo de la especialidad y al demostrar que la empresa no da a conocer la totalidad de los proyectos, se planteó por parte del sindicato la necesidad de tener una herramienta para hacer valer el acuerdo de dar a conocer el universo de los proyectos.

Actualmente se presentó un bosquejo de herramienta con los requerimientos de visualización para que la administración lo analice, misma que fue elaborada por los delgados de la especialidad de Matriz en conjunto con la Coordinación, donde cabe mencionar que la herramienta que se propone, sea homologada a nivel nacional ya que ayudaría mucho a la Especialidad para poder cumplir con el acuerdo de la especialidad en conocer todos los proyectos y mejorar el proceso desde la elaboración, construcción y recepción de los mismos. Además de que dicha herramienta podría ser utilizada a futuro por las especialidades involucradas en el proceso de construcción.

Actualmente nos encontramos en mesas de trabajo para su creación.

## **IPR, PLANTA EXTERIOR Y SUCOPE PROCESO N24**

Derivado de la falta de plan Broadband 2024, la empresa ha impulsado un proceso de habilitación de terminales en reserva bajo la Norma 24 para la atención de demanda insatisfecha, ampliación de red y atención de órdenes de servicio objetadas y en peligro, todo esto sin la generación de un proyecto de construcción, presentando una clara afectación a la materia de trabajo, ya que dicho proceso al ser ejecutado de una manera ágil, en muchas ocasiones no es atendido por personal sindicalizado.

Actualmente se tiene instalada una mesa de trabajo con la administración para revisión de dicho proceso con la creación de un diagrama de flujo para que una vez acordado, pueda ser difundido a nivel nacional.

## **SUCOPE**

### **PROYECTO DE PRONTUARIO:**

Derivado de la próxima extinción de la especialidad, actualmente se elabora por parte de la coordinación y delegados de la especialidad, un prontuario de apoyo para los TEPES, ya que los procesos en los que interviene la especialidad son cada vez más ignorados por la administración, causando un desvío constante de la materia de trabajo además de generar una mala calidad en la construcción de los proyectos.

### **CONMUTACIÓN-TRANSMISIÓN.**

Continuamos trabajando en las mesas con el apoyo de la coordinación de la especialidad, así como en la atención de las actas de invasión de materia de trabajo y con ello se genera la recuperación de la materia de trabajo robusteciendo a la especialidad.

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

### **CENTRO DE OPERACIONES UNINET:**

Se realiza por el COU el aprovisionamiento y el aseguramiento de los servicios, pendientes la atención de los UG0 de Telcel, así como reunión pendiente para el estatus de la gestión de la RCDT.

### **CENTROS DE SERVICIOS MULTIMEDIA:**

Tenemos una mesa abierta con planteamientos para la recuperación de materia de trabajo, avanzando en:

- Se quita la regionalización por lo que los 5 CSM's atienden tanto quejas como órdenes de voz y datos.
- Plan de capacitación para atender por igual datos y voz
- Se tramitan accesos a SOA y SIG
- Se liberan dos boletines, uno para la atención de usuarios Heavy Users y el proceso para dar de alta la línea adicional

- Se propuso una línea o chat con el área de comercial, este punto se va a analizar por la empresa ya que debe tener un orden y en cuanto se tenga aterrizado se comentará.

### **SERVICIOS SIN DEMARCADOR:**

Tenemos acuerdo en principio, se firmó por parte de la empresa el 3 de Julio incrementar la participación de la especialidad en la red de UniNet, se encuentra en revisión el contrato de prestación de servicios y en 90 días la empresa nos informara de los alcances que se tendrán, por lo que se avanza 26 servicios sin demarcador que se tenían detenidos.

### **COUBICACIONES TELCEL**

Tenemos acuerdo por lo que se avanza con las coubicaciones pendientes

### **NUEVAS TECNOLOGIAS (STREET CELL):**

Revisión continua

### **FUERZA Y CLIMA:**

Para el proyecto de Ahorro de Energía, Se tiene acuerdo para que la especialidad participe conforme marca el perfil de puesto. Una vez que termine la capacitación lo la especialidad de IPE para el enfriamiento de las salas con aire exterior, se entregarán mediante un check list los equipos ya instalados a la especialidad de CxTx y se continuará con el avance de los sitios restantes.

### **LADA ENLACES:**

Para este punto estamos en seguimiento continuo de la realización los trasposos de central, equipamiento y lado cliente por la especialidad.

### **AMPLIACION DE INFRAESTRUCTURA:**

Seguimiento continuo a este punto.

### **SERVICIOS DE 100 GB**

Se ratifica la participación de la especialidad de estos servicios tanto en el aprovisionamiento como en el aseguramiento de estos servicios, estamos en seguimiento continuo.

### **CAPA 3**

Tenemos acuerdo para que la especialidad participe en la capa 3, siendo el primer equipo inteligente el Router de UniNet, en este momento se encuentra en revisión por la empresa el contrato de prestación de servicios y en 90 días la empresa nos convocará para revisar los alcances y el cómo se atenderá.

### **BLADE, PIZZA BOX**

Se detecta en la sección San Andrés Tuxtla, la colocación de equipos Blade intemperie y Pizza Box interior, para dar servicios de GPON, realizamos el reclamo y la empresa nos hizo la presentación de estos equipos los cuales están pensados para resolver la problemática de conectividad en zonas suburbanas, URL, es decir poblaciones lejanas, estos equipos tienen un alcance de 80 kilómetros y una capacidad de 1024 clientes con 16 puertos GPON. Se tiene una prueba piloto en las zonas de Córdoba y Monterrey, una vez concluida se hará reunión de balance.

### **CASES, CAO, CNS Y CM'S**

Se detecta una red alterna de atención a folios sisa que son prioridad para la empresa, el Gerente del CNS4 genera una audioconferencia en la cual están las áreas del CARE UniNet, Gerente del CASE o del CAO según el tipo de cliente, el GOPI correspondiente, los subgerentes del CNS4, soporte y el CM según corresponda, saltándose por completo al personal sindicalizado, cabe señalar que las y los técnicos de los CNS son los únicos que pueden pedir el involucramiento de soporte, si y solo si no se pueda resolver la falla, los CASES o CAO son los que tramitan los accesos al cliente y la presencia de los CM's involucrados, se está trabajando con la recopilación de todas las pruebas para proceder al reclamo.

## **INGENIERIA Y PROYECTOS DE EQUIPO**

Para la especialidad nos encontramos dando seguimiento a los acuerdos a los proyectos que den continuidad a la especialidad, así como el seguimiento de negociaciones salariales y contractuales anteriores.

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

### **PROCESOS DE TRABAJO:**

Se continúa trabajando de manera interna en las áreas de trabajo. Revisión continua

**UNINET:**

Se acuerda que la especialidad de IPE participe hasta el primer equipo inteligente de la red de UniNet

**NORMAS Y PROTOCOLOS TELMEX:**

La administración acepta que la especialidad se incluya en la realización de las normas y protocolos del proyecto Street Cell, así como en los enlaces de 100 GB.

**PLANTEAMIENTOS OPERATIVOS:**

Avanzamos con el cambio de algunos Administradores y nos encontramos en revisión continua del cumplimiento a que la especialidad realice todos los proyectos de manera integral.

**NUEVAS TECNOLOGIAS**

**SERVICIOS SIN DEMARCADOR:**

Tenemos acuerdo en principio, se firmó por parte de la empresa el 3 de Julio incrementar la participación de la especialidad en la red de UniNet, realizando los proyectos integrales, en este momento se encuentra en revisión el contrato de prestación de servicios y en 90 días la empresa nos informará.

**STREET CELL:**

Se acuerda la realización de los proyectos por parte de la especialidad

**SERVICIOS DE 100 GB:**

Con el acuerdo de la ampliación en el alcance de la Red de UniNet para la especialidad, se acuerda avanzar 17 proyectos para estos servicios.

**FUERZA Y CLIMA:**

Se tiene acuerdo para el proyecto de ahorro de energía, se encuentran en capacitación para el enfriamiento de las salas con aire exterior y así la realización de todos los proyectos.

<b>IPE</b>	<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>	<b>PERSONAL META</b>	<b>PERSONAL ASISTENTE</b>	<b>ACANCE vs META</b>
METRO	22/02/2024	20/03/2024	46	46	100 %
MERIDA	11/06/2024	14/06/2024	12	12	100 %
GUADALAJARA	25/06/2024	28/06/2024	4	4	100 %
MONTERREY	09/07/2024	17/07/2024	14	14	100 %
PUEBLA	20/08/2024	23/08/2024	5	5	100 %
CHIHUAHUA	03/09/2024	06/09/2024	6	0	0 %
HERMOSILLO	24/09/2024	27/09/2024	6	0	0 %
QUERETARO	22/10/2024	30/10/2024	8	0	0 %
<b>TOTAL</b>			<b>101</b>	<b>81</b>	<b>80 %</b>

### **CAPA 3**

Tenemos acuerdo para que la especialidad participe en la capa 3, en este momento se encuentra en revisión por la empresa el contrato de prestación de servicios y en 90 días la empresa nos convocará para revisar los alcances y el cómo se atenderá.

### **LINEAS LD MANTENIMIENTO.**

Revisión continua al acuerdo signado entre Empresa y Sindicato que fue difundido en Julio del 2021. Pendientes reuniones de balance por cada PTAZ.

### **SERVICIOS A CLIENTES (SAC)**

Se mantienen reuniones semanales con la empresa para atender los diferentes temas de la agenda de las áreas de la Especialidad en conjunto con las Comisiones Nacionales que brindan gran apoyo para la Especialidad.

### **CEICOS**

Tenemos reuniones cada 15 días dando seguimiento continuo a los puntos de la agenda para la mejora en la atención y procesos en todos los Ceicos.

### **Call Back**

No funcionó por lo que se canceló este proyecto.

## **CAMPAÑAS COMERCIALES**

En revisión continua con la administración de la difusión de las campañas en tiempo y forma.

## **REFORZAMIENTO DEL PROCESO DE TAE**

La empresa ha realizado mejoras en los sistemas para fortalecer la seguridad de los clientes. Seguimiento continuo en el reforzamiento al proceso de ajustes de Tiempo Aire y Entretenimiento.

## **ACCIONES EN CARGOS NO RECONOCIDOS TIEMPO AIRE Y ENTRETENIMIENTO.**

Continuamos en seguimiento continuo para este punto, hemos tenido avances.

## **IVR**

Se ha venido trabajando en la propuesta de simplificación, también se ha insistido en ser el primer contacto de ventas, ya que usualmente las llamadas son transferidas por otros canales de atención.

## **CÓDIGO ÚNICO DEL CLIENTE (CUC).**

Se reporta frecuentemente lentitud al actualizar el CUC, también tardanza excesiva para arrojar el código de validación. Se realizará en conjunto con la representación sindical, una revisión de la aplicación para superar deficiencias.

## **ASISTENTE VIRTUAL (CHAT EN LÍNEA), WATSON:**

Los clientes se quejan de que esta herramienta no es resolutive por lo que se propone que se brinde la opción de "Asesor" Comercializador de Productos y Servicios (CPS) en un segundo o máximo tercer paso dentro de este chat; asimismo, que la atención del chat sea por un CPS independiente de las mesas de diferidas.

## **CANALES DIGITALES CASES:**

Debido a la afectación en la materia de trabajo de esta área, se ha rechazado la propuesta de la empresa de implementar esta herramienta.

## **TIPIFICACION DE LLAMADAS**

Se depuró la herramienta, nos encontramos en revisión continua.



## **CAO**

Se continúa en análisis la propuesta de la empresa de la Evolución Tecnológica, derivado de la separación funcional

## **CARRIERS, CUENTA MAESTRA, FRONTERA, CAACM'S Y CAACN.**

En estas áreas la materia de trabajo ha rebasado la operación, debido a la falta de personal, se ha identificado que existe desvío de la misma, se ha hecho el reclamo a la empresa y solicitado tiempo extra para poder abatir las cargas de trabajo, hasta el momento se mantiene la negociación con la empresa.

## **ATENCIÓN A REDES SOCIALES**

Punto de acuerdo en la revisión salarial 2023, logramos establecer la mesa de negociación para verter la argumentación para que la especialidad pueda incursionar en la venta, seguimiento, post venta y de los tramites que el cliente desea por medio de las redes sociales.

## **TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL**

Se ha trabajado de manera conjunta, cuidando y abonando a la Materia de Trabajo de la especialidad.

## **TRÁFICO 050**

Se pugno el poder integrar la herramienta HAQ a las salas de tráfico 050 Matriz, con ello, permite recepcionar los reportes de quejas Voz-Cobre, Voz-VSI, Infinitum-Cobre e Infinitum-FTTH. Con ello, garantiza el futuro de la materia de trabajo de la especialidad.

De igual manera se insistió en el involucramiento total en el proyecto ATL en área de CCR en donde participa la especialidad.

## **COMERCIAL**

Es importante sumarnos a la evolución tecnológica no solo en los procesos y formas de atención, promoción y venta de servicios y productos, también dando una imagen de vanguardia que nos permita dar una atención integral para ofrecer

servicios y productos del Internet de las Cosas que brinde una experiencia en el servicio, capaz de retener y ganar clientes con la participación de las y los compañeros de la especialidad

Seguimiento de acuerdos:

- Alianzas Estratégicas:

Es de suma importancia blindar a los clientes con los que ya contamos, así como buscar aliados que nos permitan ser la oferta más atractiva para nuevos clientes, contando con paquetes y productos con precios competitivos. Es por ello que, constantemente se deben buscar nuevos aliados tanto en servicios como en productos, asegurando ser la opción más viable para el cliente.

Se tienen las siguientes activaciones:

Alianza	Activaciones Julio 2024	Acumulado 2024
Netflix	568,320	1,160,022
Disney+	48,792	111,480
Star+	3,613	7,157
Combo+	48,333	41,544
MAX	85,658	393,449
Prime Video	80,947	141,121
F1	7,773	8,238

Los siguientes aliados en productos del Internet de las cosas:

- Linksys
- Halo
- Tp-Link
- Tenda
- Nexxt
- Amazon
- Mercusys
- Eero
- Tapo

- TELMEX.COM:

La empresa ha aumentado en poca medida la variedad de productos del Internet de las Cosas en la plataforma, lo cual nos limita para ser el proveedor de servicios y productos de internet más buscados, se sigue negociando para incrementar la variedad de productos, así como un sistema que nos permita visualizar el proceso de la entrega a domicilio.

- Campañas Dirigidas:

La participación de las y los compañeros de la especialidad en cualquier estrategia comercial que implemente la empresa es necesaria para captar la mayor cantidad

de clientes y retener a los actuales, sin embargo, es importante no descuidar la atención integral y personalizada que se ofrece en las tiendas comerciales.

- Venta en campo tiene los siguientes resultados:

Periodo	Ventas en Campo
Enero – Julio 2024	36,465

- De las 361 tiendas, 313 han realizado ventas en campo
- En julio participaron el 1,138 compañeras y compañeros de comercial lo que representa el 33% y vendieron 6,821 servicios de Internet

La siguiente tabla presenta las áreas con más ventas:

Subdirección	Área	Ventas
Metro Norte	Toluca	4,812
Sureste	Quinta roo	2,205
Metro Norte	Ecatepec	2,049
Sureste	Yucatán	1,790
Pacifico-Golfo	Tlaxcala	1,386
Noreste	Ciudad Victoria	1,263
Centro	Morelia	1,195
Centro	Querétaro	1,163
Metro Norte	Ermita-Tláhuac	1,151
Noroeste	Ciudad Juárez	1,031

- El programa Oportunidades tiene los siguientes resultados:

Periodo	Citas atendidas
Enero – Julio 2024	994

La siguiente Tabla refleja las áreas con mayor número de citas generadas y atendidas:

Subdirección	Área	Total de citas
Noroeste	Chihuahua	98
Occidente	Colima	73
Occidente	Puerto Vallarta- Tepic	60
Noroeste	Durango- Mazatlán	59
Centro	Celaya	53
Coahuila	Saltillo	51
Metro Norte	Toluca	47
Pacifico- Golfo	Córdoba	46
NorteSan Luis Potosí		43
Metro Sur	Lomas	42

- **Conectividad y Hogar Inteligente:**

Una de las estrategias que ha sido efectiva para retener a los clientes, es ofrecerle servicios conectividad Wifi y dispositivos del Internet de las Cosas que integren la solución del hogar inteligente, los cuales son comercializados posterior al análisis que realizan las y los compañeros de la especialidad, identificando la tecnología y módem adecuado, diagnosticando, asesorando y configurando los dispositivos de IoT.

Al corte del 31 de julio 2024 se han atendido las siguientes citas:

Citas generadas	Citas Atendidas
1,187	1,059

Se cuenta con el siguiente inventario de productos en las tiendas a nivel nacional:

Inventario de Cobertura Wifi

4,946

Inventario de Teléfonos fijos

3,309

Inventario de Casa Inteligente

4,459

Inventario de Celulares

20,777

Es necesario seguir impulsando el contar con un inventario suficiente que nos permita ofertar y vender al cliente en el momento que lo solicite, teniendo precios competitivos en el mercado siendo la opción más atractiva para el cliente, en ese sentido, se impulsó mejorar los precios del Internet de las Cosas, además de establecer algún otro beneficio a considerar por nuestros clientes como los son meses sin intereses.

- **Productos DEMO**

Como parte del desarrollo de la Materia de Trabajo es necesario contar con productos y servicios DEMO que nos permitan demostrar a los clientes la calidad de los mismos; derivado de las negociaciones, se logró la edición de un video que muestre los diferentes streaming que ofertamos, el cual deberá ser editado cada que cambie alguna oferta de los streaming. De todas las tiendas a nivel nacional, únicamente faltan 50 tiendas de contar con alguna pantalla y/o soporte para lo cual solicitamos su apoyo para la retroalimentación de la llegada de las mismas.

Así mismo se logró contar con un Demo Mesh, los cuales se distribuyeron a nivel nacional en las 360 tiendas con las siguientes cantidades:

Deco M4 3 pack	Halo H30G 1 Pack	Total
27	384	411

Estos Demo Mesh nos permitirán mostrar al cliente en tienda la funcionalidad del mismo, así como si lo desea, poder hacer la demostración en su hogar o negocio, lo cual nos abre la posibilidad de venta y mejora de la calidad del servicio.

Los acuerdos anteriores están en seguimiento continuo con la intención de incrementar la gama de productos, servicios, etc. que nos permita desarrollar la Materia de Trabajo. Aunado al seguimiento de estos acuerdos, se sigue insistiendo en temas de relevancia para la especialidad como lo son:

- Mejora de ofertas comerciales
- Programa Todos Promotores
- Retención Comercial
- Fielders
- Homologación y solución de fallas en los sistemas
- Presencia de las y los compañeros sindicalizados en plazas comerciales y centros de conveniencia.
- Comercialización de nuevos desarrollos de FTTH
- Stock de módems

### **ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS**

Es una de las especialidades con mayor presencia, ya que tiene participación en diferentes áreas y especialidades, la cual es fundamental para el crecimiento, desarrollo y trabajo diario de la empresa; es por ello que es indispensable identificar y realizar un mapeo de actividades para una posterior homologación de procesos de trabajo con la intención de recuperar y prevalecer la Materia de Trabajo en las diferentes áreas y secciones, así como priorizar las áreas y mesas donde es fundamental la presencia como especialidad, buscando recuperar la totalidad o las actividades prioritarias de los diferentes procesos; esto con la intención de no permitir que la Materia de Trabajo sea invadida o sustraída por parte de personal de confianza y terceros, redistribuyendo de ser necesario las actividades, buscando optimizar las mesas.

Se ha iniciado la homologación de procesos con Administrativo de Automotriz Matriz, actualmente se están desarrollando diagramas que permitan ejemplificar los procesos de trabajo para que puedan ser desarrollados de igual manera en todas las áreas; la siguiente etapa será identificar el proceso actual en todas las secciones contemplando las consideraciones particulares y homologar los procesos.

Así mismo, es importante estar atentos a los cambios de procesos, ya que se puede dar alguna sustracción de la Materia de Trabajo.

## **FINANZAS**

Es importante que se asegure que la Materia de Trabajo sea ejecutada por las y los compañeros de la especialidad, es por ello que, de ser necesario se busque optimizar las actividades de cada mesa, buscando abarcar la mayor cantidad de Materia de Trabajo, asegurando que en las reubicaciones y movimientos no se pierdan actividades.

En la constante evolución de procesos será necesaria la retroalimentación para blindar la Materia de Trabajo y tener total participación en los mismos, sumando actividades.