Comisión Nacional de Materia de Trabajo

L

CONVENCION NACIONAL ORDINARIA
DEMOCRATICA DE LOS TELEFONISTAS

Primer informe de actividades

Septiembre
2025

COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO

Compañeras y compañeros:

Reciban nuestra más cordial y respetuosa bienvenida a esta, nuestra **L Convención Nacional Ordinaria**. Este importante encuentro representa un pilar fundamental en la vida democrática de nuestra organización, pues es a través de la participación reflexiva, comprometida y propositiva de cada una y cada uno de ustedes que se fortalece y enriquece el quehacer de esta Comisión.

Sus observaciones, comentarios y sugerencias no sólo nutren el debate, sino que también reafirman nuestro compromiso colectivo con los principios que nos rigen y los objetivos que compartimos.

El sector de las telecomunicaciones enfrenta un complejo y dinámico entorno digital, marcado por múltiples transformaciones en la Materia de Trabajo. Entre estas destacan la digitalización acelerada, la irrupción de nuevas plataformas y la evolución constante de productos de conectividad. A esto se suman el desarrollo del Internet de las Cosas, las innovadoras aplicaciones de atención al cliente y la integración progresiva de la Inteligencia Artificial. Todo ello en un escenario tecnológico que evoluciona de manera vertiginosa, planteando desafíos constantes para nuestro entorno laboral.

Para afrontar con éxito los desafíos que impone la transformación del entorno tecnológico, es indispensable profundizar en el análisis riguroso y la investigación especializada sobre la evolución de la Materia de Trabajo, con el fin de identificar, en cada especialidad, las nuevas actividades que están surgiendo y los procesos necesarios para su adecuada profesionalización.

A partir de ello, se vuelve imperativo fortalecer nuestras capacidades tecnológicas, contar con herramientas de información y comunicación de vanguardia, avanzar decididamente en la modernización de los procesos laborales y mantenernos en constante adaptación a las tendencias emergentes del mercado.

REUNIONES INTERDISCIPLINARIAS

En seguimiento a las estrategias establecidas para fortalecer la organización interna y garantizar la correcta aplicación de los procesos laborales, se llevaron a cabo diversas reuniones interdisciplinarias entre las especialidades del STRM. Estas sesiones tuvieron como objetivo central establecer acuerdos claros, revisar de manera conjunta los

procedimientos de trabajo y definir acciones concretas que permitieran avanzar de forma integral en la recuperación de la Materia de Trabajo.

En el transcurso de estas reuniones se analizaron a detalle los procesos vigentes, detectando áreas de oportunidad para optimizar la coordinación y evitar duplicidades en la ejecución de tareas. Se priorizó la revisión de actividades en las que interactuaban varias especialidades, con el fin de precisar los alcances y responsabilidades de cada una, asegurando así un uso eficiente de los recursos y un desempeño alineado a los objetivos estratégicos.

Un aspecto relevante fue la atención y resolución de disputas surgidas por la asignación de la Materia de Trabajo entre distintas especialidades. En estos casos, se privilegiaron mecanismos de diálogo, análisis técnico y consenso, lo que permitió acordar soluciones equitativas que no solo resolvieron la controversia, sino que también fortalecieron la colaboración y el trabajo en equipo.

Adicionalmente, se generaron propuestas para la estandarización de procesos, el uso de herramientas de apoyo y la implementación de prácticas que favorezcan la recuperación sostenida de la Materia de Trabajo. El resultado de estas reuniones se traduce en una mejor articulación entre las áreas, un mayor entendimiento de los procesos compartidos y un compromiso renovado para salvaguardar y recuperar el trabajo que corresponde a la organización.

ACTAS DE INVASION DE MATERIA DE TRABAJO

Informe de Avance – Procesamiento de Actas de Invasión de Materia de Trabajo. Corte al 20 de agosto de 2025

1. Recepción de actas

- Total de actas recibidas: 63

2. Avance en el procesamiento

- Actas con respuesta de la empresa: 41
    - Porcentaje de avance: 65 %
- Actas pendientes de respuesta: 23
    - Porcentaje pendiente: 35 %

3. Observaciones

- El porcentaje de respuesta muestra un avance significativo en el seguimiento de las actas.
- Se continuará con el monitoreo hasta obtener respuesta a la totalidad de los casos registrados.

ESPECIALIDAD	LOCALIDAD	CENTRO DE TRA-BAJO	RESPUESTA
COMERCIAL	MATRIZ	CAT VALLE	RECIBIDA
COMERCIAL	MATRIZ	CAT VALLE	RECIBIDA
COMERCIAL	MATRIZ	SANTA MARTHA	RECIBIDA
CX-TX	MATRIZ	CENTRAL SANTA FE	RECIBIDA
CX-TX	MATRIZ	NEXTENGO	RECIBIDA
CX-TX	MATRIZ	CASE CAFETALES	RECIBIDA
CX-TX	MATRIZ	CASE SAN JUAN	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	MATRIZ	COPE ZARAGOZA	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	MATRIZ	COPE ZARAGOZA	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	MATRIZ	COPE ZARAGOZA	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	MATRIZ	P.V.	PENDIENTE
ESPECIALISTAS ADMON.	MATRIZ	COM SAN JUAN	RECIBIDA
FINANZAS	MATRIZ	P.V. 198, 4° PISO	RECIBIDA
I.P.E.	MATRIZ	MATRIZ	PENDIENTE
I.P.E.	MATRIZ	CENTRAL SAN JERONIMO	PENDIENTE
PLANTA EXTERIOR	MATRIZ	CHAIREL	RECIBIDA
PLANTA EXTERIOR	MATRIZ	COPE MIXHUCA	RECIBIDA
PLANTA EXTERIOR	MATRIZ	CCR. SUR	PENDIENTE
S.A.C.	MATRIZ	CAACM UNIVERSIDAD	RECIBIDA
S.A.C.	MATRIZ	CASE CAFETALES	RECIBIDA
S.A.C.	MATRIZ	CASE CAFETALES	RECIBIDA
S.A.C.	MATRIZ	CEICO TLALNEPANTLA	RECIBIDA
S.A.C.	MATRIZ	CAACM UNIVERSIDAD	RECIBIDA
S.A.C.	MATRIZ	CAACM UNIVERSIDAD	RECIBIDA
COMERCIAL	SECC. 116 CHETUMAL, Q.ROO	CHETUAL, Q. ROO	RECIBIDA
I.P.R.	SECC. 14 CORDOBA, VER.	CORDOBA, VER.	RECIBIDA
CX-TX	SECC. 15 HERMOSILLO, SON.	C. M.	RECIBIDA
CX-TX	SECC. 15 HERMOSILLO, SON.	C. M.	RECIBIDA
I. P . E .	SECC. 15 HERMOSILLO, SON.	GASTON MADRID	RECIBIDA
COMERCIAL	SECC. 17 XALAPA	CRISTAL Y LEANDRO VALLE	RECIBIDA
CX-TX	SECC. 173 SANTA ROSALIA	SANTA ROSALIA, B.C.S.	PENDIENTE
CX-TX	SECC. 173 SANTA ROSALIA	SANTA ROSALIA, B.C.S.	PENDIENTE
CX-TX	SECC. 22 MORELIA	MORELIA, MICH.	PENDIENTE
CX-TX	SECC. 22 MORELIA	MORELIA, MICH.	PENDIENTE
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	MORELIA, MICH.	PENDIENTE
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	MORELIA, MICH.	PENDIENTE
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	MORELIA, MICH.	PENDIENTE
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	MORELIA, MICH.	PENDIENTE

ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	MORELIA, MICH.	PENDIENTE
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	MORELIA, MICH.	PENDIENTE
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. GUADALUPE	PENDIENTE
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. GUADALUPE	PENDIENTE
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. GUADALUPE	PENDIENTE
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. GUADALUPE	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. GUADALUPE	PENDIENTE
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. GUADALUPE	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. PURUANDIRO	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	MORELIA, MICH.	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. GUADALUPE	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. GUADALUPE	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. GUADALUPE	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. GUADALUPE	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 22 MORELIA	C.T. GUADALUPE	PENDIENTE
I. P . E .	SECC. 22 MORELIA	MORELIA, MICH.	RECIBIDA
PLANTA EXTERIOR	SECC. 22 MORELIA	MORELIA, MICH.	PENDIENTE
PLANTA EXTERIOR	SECC. 22 MORELIA	PURUANDIRO	RECIBIDA
S.A.C.	SECC. 5 VERACRUZ, VER.	VILLA	RECIBIDA
CX-TX	SECC. 54 ZUMPANGO	ZUMPANGO	RECIBIDA
PLANTA EXTERIOR	SECC. 89 LA PAZ, B.C.S.	COPE LA PAZ	RECIBIDA
ESPECIALISTAS ADMON.	SECC. 9 PACHUCA	SAN MARTIN	RECIBIDA
COMERCIAL	SECC. 91 TEXCOCO	TEXCOCO	RECIBIDA
COMERCIAL	SECC. 91 TEXCOCO	TEXCOCO	PENDIENTE
CX-TX	SECC. 99 MARTINEZ DE LA TO-RRE	MARTINEZ DE LA TORRE	RECIBIDA

IPE, SUCOPE Y PLANTA EXTERIOR, Ladaenlaces empresariales.

En el marco de las acciones para la recuperación de Materia de Trabajo de LADAENLACES, se identificó que la especialidad de SUCOPE cuenta únicamente con un recurso disponible para atender las actividades de supervisión relacionadas con la construcción de fibra óptica. Ante esta situación, y con el objetivo de garantizar la cobertura total de dichas funciones, se acordó realizar un trabajo coordinado con la especialidad de Planta Exterior, sumando esfuerzos y capacidades técnicas para recuperar de manera efectiva esta Materia de Trabajo.

Como parte de la estrategia, se definió un plan de acción que contempló la incorporación de cuatro compañeros TEPES en la Central Madrid, quienes serán responsables de asumir las tareas de supervisión de las obras de fibra óptica. Para asegurar el correcto desempeño de sus funciones, previo a su asignación en campo, se les impartió capacitación teórica en los sistemas de gestión y en los procedimientos administrativos necesarios para el control y seguimiento de las actividades.

Adicionalmente, se tiene previsto que en la siguiente etapa se incorporen 44 compañeros TEPES en el área Metropolitana, para posteriormente extender esta integración a las áreas integrales. Esta ampliación de compañeros permitirá reforzar de forma significativa la supervisión y el control de los proyectos de construcción de fibra óptica, asegurando su correcta ejecución y el cumplimiento de los estándares establecidos.

Este esquema de trabajo permitirá fortalecer la presencia del STRM en las actividades de supervisión, garantizar que la Materia de Trabajo permanezca dentro del ámbito de responsabilidad del STRM y consolidar un modelo de colaboración efectiva entre SUCOPE y Planta Exterior, con el respaldo de compañeros capacitados y comprometidos con los objetivos de recuperación y preservación de esta actividad estratégica.

IPR Y PLANTA EXTERIOR, DEMANDA INSATISFECHA (N24)

En el marco de la revisión de los procesos vinculados al programa de Demanda Insatisfecha, se detectó que la elaboración de los proyectos se realizaba a través de filiales, dejando fuera de esta actividad a la especialidad de Ingeniería Proyectos Redes. Esta exclusión generó que en diversos casos la infraestructura fuera instalada en lugares donde no se requería, ocasionando impactos negativos en la operación y un uso ineficiente de los recursos.

Se detectaron las siguientes desviaciones:

- Falta de participación de la especialidad de Ingeniería Proyectos Redes en la elaboración de los proyectos de Demanda Insatisfecha.
- Instalación de infraestructura en zonas sin requerimiento real.
- Afectaciones a la operación por obras innecesarias o fuera de los planes de crecimiento.

Para atender esta situación, se estableció una mesa de negociación con la empresa, en la cual participó directamente la especialidad de Ingeniería Proyectos Redes. En estas reuniones se definieron los lineamientos para su incorporación formal en el programa de Demanda Insatisfecha, garantizando su intervención en la planeación y ejecución de los trabajos, con los siguientes acuerdos:

- Inclusión de la especialidad de IPR en todas las etapas del proyecto.
- Definición de procedimientos de revisión y aprobación previa antes de la ejecución de obras.

- Implementación de criterios técnicos para asegurar que la construcción de infraestructura se realice únicamente donde sea necesaria.

Se acordó realizar una difusión a nivel nacional del nuevo proceso de trabajo, con el objetivo de garantizar que la especialidad de Ingeniería Proyectos Redes recupere la Materia de Trabajo que le corresponde y se eviten desviaciones en el proceso de trabajo.

Asegurar que la construcción de infraestructura en el marco del programa de demanda insatisfecha se ejecute de manera ordenada, técnicamente justificada y en los sitios donde realmente se requiera, a fin de otorgar a nuestros clientes un servicio de calidad, sin demoras y con una correcta optimización de recursos.

IPE, CxTx

Informe sobre la problemática por el retiro de Demarcadores y su impacto en las especialidades de Ingeniería Proyectos de Equipo y CxTx.

A partir de las revisiones técnicas y operativas, se detectó que la propuesta de la empresa para retirar los demarcadores de la red impacta de manera directa y significativa la Materia de Trabajo de las especialidades de Ingeniería Proyectos de Equipo y CxTx. Estos equipos representan un elemento clave para la correcta operación, supervisión y control de la infraestructura, así como para la ejecución de tareas inherentes a ambas especialidades.

- La eliminación de los demarcadores reduce el alcance de las actividades de supervisión, planeación y mantenimiento.
- Se limita la capacidad de las especialidades para dar seguimiento técnico y operativo a la red.
- Se disminuye la intervención directa de las áreas, afectando la calidad y oportunidad de los servicios.

Hasta la fecha, se han tomado medidas para detener la propuesta de la empresa de retirar estos equipos, defendiendo así la preservación de la Materia de Trabajo de ambas especialidades. Estas acciones incluyen gestiones ante instancias correspondientes y la presentación de argumentos técnicos que sustentan la necesidad de mantener los demarcadores en operación.

Por lo cual se requiere que se le dé seguimiento puntual mediante las siguientes acciones:

- Revisar de manera puntual que en las secciones foráneas no se implemente este tipo de proyectos que afecten la operación.
- Fortalecer la comunicación y coordinación entre las especialidades involucradas a nivel nacional, para actuar de forma inmediata en caso de detectar iniciativas similares.
- Mantener un monitoreo permanente sobre la infraestructura y los planes de modificación propuestos por la empresa.

La instalación de los demarcadores es fundamental para garantizar la operatividad de la red y la continuidad de la Materia de Trabajo de las especialidades de Ingeniería Proyectos de Equipo y CxTx. La unidad de criterios y la comunicación fluida entre las áreas implicadas serán clave para evitar que este tipo de medidas afecten la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos técnicos y operativos de la organización.

ALMACENES

Informe sobre el Suministro de Materiales.

En seguimiento a las acciones establecidas para garantizar la correcta ejecución de los trabajos, se ha mantenido un control constante sobre el suministro de materiales, poniendo especial atención tanto a la calidad de los mismos como a la disponibilidad en las distintas zonas operativas.

- Se han detectado casos en los que los materiales entregados no cumplen con los estándares de calidad requeridos, lo que afecta el desempeño de las actividades y la durabilidad de la infraestructura instalada.
- En algunas zonas persiste la falta de materiales, lo que genera retrasos en la programación y conclusión de trabajos, impactando en los tiempos de atención a los clientes.

Con el objetivo de atender estas problemáticas, se llevan a cabo reuniones periódicas con la empresa, en las cuales se revisan:

- Las desviaciones detectadas en la calidad de los materiales.
- Los reportes de desabasto por zona.
- Las medidas correctivas y preventivas para garantizar la entrega oportuna y en condiciones óptimas.

El seguimiento constante y la comunicación directa con la empresa han permitido identificar y documentar de manera precisa las áreas de mejora en el suministro de materiales. La continuidad de estas reuniones es clave para asegurar que los materiales entregados cumplan con las especificaciones técnicas requeridas y se distribuyan de forma equitativa y suficiente en todas las zonas, evitando afectaciones a la operación y a la calidad del servicio brindado a los usuarios.

SAC

1. CEICO's

Objetivos y Acciones Prioritarias:

a. Simplificar el IVR y establecerlo como primer contacto de ventas en atención telefónica.
b. Implementar tipificación efectiva, real y ágil.
c. Dar seguimiento y acompañamiento a las OS en coordinación con las áreas operativas.
d. Sostener reuniones con la empresa para revisar fallas en la herramienta Avaya, evitando cortes de llamadas.
e. Impartir capacitación integral de retención a nivel nacional.
f. Integrar la especialidad en TAC y ATL.
g. Incluir al personal sindicalizado de SAC en redes sociales (Facebook, Instagram, X, etc.) y en el Chatbot.
h. Reforzar la seguridad y blindaje de la APP y Mi Telmex, evitando cargos no reconocidos.
i. Solucionar problemáticas en procesos:
    - Plan 50
    - Cambio de domicilio por mapa
    - Cambio de domicilio entre librerías sin generación de la B2
    - Elementos incorrectos en Netflix, Disney Plus y Prime Video
    - Portabilidad
    - Procesos en líneas nuevas

j. Homologar requisitos de contratación vía telefónica y en Telmex.com.

k. Dar seguimiento para disminuir contrataciones de servicios de terceros no solicitados por clientes.

l. Impulsar la participación de la especialidad en troncales IP.

---

2. CAACM's y CAACN

Objetivos y Acciones Prioritarias:

a. Garantizar la participación de CAACM's y CAACN en procesos de contratación, evitando exclusiones derivadas de la migración de cobre a FO que concentra información en la nube y no permite visualización.

b. Incluirlos en la contratación de servicios comercializados por ejecutivos (terceros), actividad actualmente realizada por UNINET.

c. Mantener directorios actualizados de Áreas Operativas para dar seguimiento a contrataciones (CAPS, COPES, Ejecutivos, CECOR y ADP's a nivel local y nacional).

d. Trabajar con grupos de análisis de CAACM's para homologar y administrar cuentas, recuperando la materia de trabajo que actualmente realiza UNINET.

e. Centralizar servicios en GIS.

f. Recuperar la etapa 96 (ADP–Asigna–Fecha) de servicios GPON/Acceso negocio para agendar y dar seguimiento sin dilaciones.

g. Dotar al área de cobranza de buzones de voz en sus líneas para aumentar contacto con clientes.

---

3. Carriers

Objetivos y Acciones Prioritarias:

a. Homologar procesos con los diferentes concesionarios.

4. CASE's y CAO

Objetivos y Acciones Prioritarias:

a. Eficientar el sistema SISA o migrar a uno nuevo.

b. Resolver problemáticas en contestación, IVR y transferencia de llamadas.

c. Implementar un WhatsApp corporativo en ambas áreas.

d. Mantener directorios actualizados en Áreas Operativas para dar seguimiento a contrataciones de clientes.

5. Generalidades (para todas las áreas)

Objetivos y Acciones Prioritarias:

a. Ofrecer capacitación en las áreas que lo requieran, incluyendo cursos de Office (Cuenta Maestra y Frontera).

b. Renovar parque vehicular con autos nuevos para el área de Cuenta Maestra.

c. Cubrir vacantes en toda la especialidad.

d. Dotar de equipos de cómputo, atendiendo la problemática detectada especialmente en áreas corporativas.

e. Mejorar condiciones de Seguridad e Higiene, incluyendo sillas nuevas para áreas corporativas.

PLANTA EXTERIOR

Informe sobre Acciones para Fortalecer la Atención y Control de Órdenes de Servicio

Como parte de las acciones orientadas a mejorar la calidad en la atención de quejas o PSR, así como para optimizar la asignación de órdenes de servicio (OS), se han identificado **áreas de oportunidad** relacionadas con la intervención de terceros y las reuniones interdisciplinarias, las cuales son:

- Participación de terceros en la atención de quejas y PSR, lo que puede impactar en la calidad del servicio y en la preservación de la materia de trabajo.
- Asignación de órdenes de servicio a terceros sin control.
- Falta de consolidación de mecanismos formales de coordinación entre especialidades para asegurar el cumplimiento de los objetivos de productividad y calidad.

Se han llevado a cabo las siguientes acciones.

1. Retiro de terceros en la atención de quejas y PSR.
    - Implementar un plan para retirar a los terceros de la atención de quejas o PSR.

- Garantizar que estas actividades sean atendidas prioritariamente por personal de la organización, preservando así la materia de trabajo.

2. Control y limitación de la bolsa de Órdenes de Servicio.
    - Limitar la asignación de órdenes de servicio a terceros con base en su producción histórica.
    - Establecer un esquema de evaluación periódica de su desempeño, escalando acciones hasta retirar la totalidad de la bolsa en caso de incumplimiento de estándares de calidad y productividad.
3. Fortalecimiento de las reuniones interdisciplinarias.
    - Consolidar reuniones de grupos interdisciplinarios, involucrando a todas las especialidades relacionadas con los procesos de atención y ejecución de O.S.
    - Utilizar como referencia y guía el manual propuesto por las comisiones de productividad, para unificar criterios, procedimientos y objetivos.

Con la implementación de estas acciones se prevé alcanzar mejoras sustanciales en los procesos y en la calidad del servicio.

- Mejora en la calidad y oportunidad en la atención de quejas y PSR.
- Mayor control sobre la asignación de órdenes de servicio, evitando la sobre dependencia de terceros.
- Fortalecimiento del trabajo coordinado entre especialidades, con procesos claros y medibles.
- Preservación de la materia de trabajo en beneficio de las áreas propias de la organización.

La aplicación de estas acciones permitirá fortalecer la calidad del servicio, optimizar el uso de los recursos y consolidar un esquema de trabajo interno más eficiente, asegurando que la atención al cliente y la ejecución de órdenes de servicio se mantengan bajo control directo de la organización.

El seguimiento constante al Programa Broad Band y a la migración a FTTH es fundamental para garantizar que la transición tecnológica se realice de manera eficiente, priorizando zonas con mayor necesidad y asegurando que los nuevos desarrollos cuenten con la mejor infraestructura desde su origen. Esto permitirá a la empresa ofrecer servicios de alta calidad y mantener una posición competitiva en el mercado de telecomunicaciones.

CONCIERGE QUEJAS 050

Durante el análisis de las quejas generadas a través del sistema **WAS Gráfico** y por otros usuarios, se han detectado problemáticas relevantes que afectan la calidad del servicio y la satisfacción del cliente:

- **Quejas generadas automáticamente**: Los reportes se levantan con datos automáticos sin confirmar previamente la información con el cliente.
- **Datos de localización incorrectos**: En múltiples ocasiones, los datos de referencia proporcionados para localizar al cliente resultan insuficientes o inexactos.
- **Teléfonos inválidos**: Se detecta que algunos números de contacto no existen o se encuentran dados de baja, lo que impide la correcta atención.
- **Alto índice de objeciones**: El 90% de las quejas generadas por otros usuarios son objetadas en ATL, debido a la falta de información correcta y validada.
- **Quejas reincidentes**: Se presentan casos de quejas liquidadas con clave 906 que posteriormente ingresan en periodo de hibernación, generando reincidencia y retrasos en la atención efectiva.

Las fallas señaladas provocan:

- Afectación en los tiempos de respuesta.
- Incremento de la carga administrativa por quejas mal generadas.
- Clientes insatisfechos al no recibir solución en la primera gestión.
- Duplicidad de esfuerzos en la atención de quejas reincidentes.

Es necesario **dar seguimiento puntual al proceso de Concierge Quejas**, con el objetivo de:

- Mejorar la calidad en la generación y administración de quejas.
- Garantizar que la información proporcionada sea validada previamente con el cliente.
- Reducir el número de objeciones en ATL.
- Evitar la reincidencia de quejas en estado de hibernación.
- Brindar un mejor servicio al cliente, con mayor eficiencia y precisión.

Se está dando seguimiento a este tema con las siguientes acciones.

1. **Validación previa con el cliente** antes de generar cualquier queja en el sistema.
2. **Depuración de la base de datos de contactos** para asegurar que los números telefónicos registrados sean vigentes y correctos.
3. **Capacitación a los usuarios que generan quejas**, reforzando la importancia de capturar datos verificados.
4. **Monitoreo constante de las quejas reincidentes** para identificar patrones y corregir la causa raíz.
5. **Implementación de controles en Concierge** que obliguen a confirmar datos esenciales antes de permitir la apertura de una queja.

COMERCIAL

Se identifican áreas de oportunidad que impactan directamente en la atención al cliente y en la eficiencia de los procesos comerciales. Los principales aspectos detectados son:

En algunos casos, las tiendas no cuentan con stock suficiente de productos de conectividad, lo que limita la capacidad de ofrecer alternativas inmediatas al cliente.

Los sistemas actuales presentan limitaciones que retrasan la operación y generan demoras en la gestión de ventas y servicios.

Se observa la necesidad de fortalecer el uso de plataformas digitales, herramientas de comunicación y aplicaciones de atención, para responder de manera ágil a las demandas del cliente.

La insuficiencia de inventarios y la falta de modernización tecnológica generan:

Pérdida de oportunidades de venta.

Clientes insatisfechos al no poder adquirir de inmediato los productos requeridos.

Procesos lentos en la atención, tanto en tienda como en los canales digitales.

Menor competitividad frente a otros proveedores con servicios más modernos y accesibles.

Con el objetivo de fortalecer la atención y elevar los indicadores de productividad, se requiere:

Abastecimiento oportuno de inventario en todas las tiendas, con especial énfasis en productos de conectividad (modems, routers, accesorios y equipos de soporte).

Modernización de los sistemas de gestión comercial, asegurando rapidez y confiabilidad en los procesos de venta y atención.

Impulso a las plataformas digitales como canal alterno y complementario a la atención presencial.

Implementación de nuevas herramientas de comunicación que permitan interacción más directa y efectiva con el cliente.

Optimización de aplicaciones de atención al cliente, asegurando que sean intuitivas, actualizadas y funcionales.

Realizar una evaluación continua de inventarios para garantizar la disponibilidad de productos clave.

Implementar un plan de modernización tecnológica en fases, priorizando las plataformas críticas de atención al cliente.

Fortalecer la capacitación del personal comercial en el uso de herramientas digitales y en estrategias de atención multicanal.

Establecer mecanismos de monitoreo y retroalimentación que permitan identificar y corregir oportunamente las áreas de mejora.

FINANZAS

Se continúa con la implementación del **plan y programa para el levantamiento de actas por invasión de Materia de Trabajo**, con el objetivo de documentar de manera precisa los casos detectados. Esta acción permitirá integrar los expedientes correspondientes y darles el seguimiento necesario ante la **Comisión Nacional de Materia de Trabajo**, garantizando así la defensa de nuestras funciones y la preservación de las actividades propias de nuestra especialidad.

A nombre de los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todos los delegados y delegadas convencionistas por su participación, compromiso y colaboración. Su disposición para contribuir, compartir experiencias y apoyar los objetivos de nuestra organización ha sido fundamental para el logro de los acuerdos y el fortalecimiento de nuestra labor sindical, **y *sobre todo, un reconocimiento especial a nuestro compañero Francisco***

Hernández Juárez por su liderazgo y visión para enfrentar y resolver los retos que se presentan.

Gracias por su confianza, apoyo constante y por ser parte activa en la construcción de mejores resultados para todos.