

**NOTA INFORMATIVA PLAN DE ABATIMIENTO DE QUEJAS
24 DE SEPTIEMBRE, 2015**

1. Situación actual:

- a. Aun con una reducción de quejas pendientes de 121,798 a 103,774 (26 de agosto y 23 de septiembre respectivamente), no se ha logrado disminuir la cantidad de quejas establecidas en el Plan.
- b. Durante la última semana, la cantidad de quejas atendidas ha disminuido en promedio un 2% diario con respecto a la semana del 8 de septiembre, provocando con ello no disminuir de las quejas 100 mil pendientes diarias.
- c. De no mejorar la cantidad de atención de quejas, la proyección nos indica que entraremos a una espiral que no nos permitirá avanzar, y nos mantendrá en las mismas 100 mil quejas pendientes diariamente. (Anexo grafica 1)
- d. Se debe resaltar que para la División Metropolitana, la disminución de la producción de la semana actual vs la semana del 2 al 8 de septiembre ha sido de un 10.9%.

2. Para salir de esta espiral, requerimos:

- a. Aumentar un 24.6% de atención de quejas durante semanal del 25 de septiembre al 2 de octubre, de acuerdo a la producción diaria se requiere:
 - i. Viernes 25 de septiembre: aumentar un 23.9% del promedio de atención actual.
 - ii. Sábado y domingo (26 y 27): se requiere 31.9% adicional por día.
 - iii. Lunes 28 de septiembre: se requiere un 32.1% más.
 - iv. Para el Martes 29 de septiembre se requiere un 36% adicional,
 - v. Miércoles 30 se requiere un 14.5% adicional,
 - vi. Y para el Jueves 1 de octubre se requiere un aumento de 17.3%.
- b. Participación por unidad de obra:
 - i. Centros con rezago de quejas:
 1. 44 COPEs no participa ninguno de sus técnicos, se requiere una colaboración mínima del 25% del personal diariamente.
 2. 201 COPEs que se encuentran por debajo de una participación del 25% de técnicos:
 - a. Elevar la participación a un mínimo de 25%,
 - b. Una producción de al menos 2 quejas diarias por trabajador en este concepto.
 - c. Se requiere una participación adicional a la actual de 1,429.
 3. 33 COPEs cuentan con un nivel de participación superior al 25%, se requiere mantener su contribución y producción actual.
 - ii. Para los 149 COPEs que han alcanzado el nivel de rezago de 3 días o menos se requiere: trabajar en el cumplimiento de los indicadores de 1 y 3 días, sin descuidar la participación actual por unidad de obra.

- c. Tiempo Extra (TE): durante el Plan se han ofrecido 27,381 turnos para atención de quejas el fin de semana, y de se han cubierto el 83% (22,758). Se anexa participación por COPE.
- Se señala que para la División Metro y para los COPE's críticos de la División Sur, se ha ofertado TE abierto para que pueda participar todo el personal en fin de semana o lunes para quienes descansen.
 - Es importante, asegurar el máximo de participación en TE para los subsecuentes fines de semana, especialmente para los días 26 y 27 de septiembre.
 - Para la Dirección Metropolitana se debe asegurar una participación mínima de 2,500 técnicos el sábado y para el domingo un mínimo de 1,200 y para la División SUR en los COPES críticos cuando menos la participación del 70% del personal asignado a quejas.
- d. COPE's con mayor cantidad de quejas: 20 Centros de Trabajo representan el 41% de las quejas pendientes al día de hoy, por lo que es fundamental:
- Impulsar la participación en TE y destajo,
 - Concluir el Plan de visitas por parte de los Directores y Coordinadores Nacionales del Sindicato.
 - Impulsar los trabajos de Mantenimiento para contribuir a la disminución de quejas.

3. Factores externos

- a. **De acuerdo a la información que tenemos de la Comisión Nacional de Agua**, Se esperan fenómenos meteorológicos que debemos de prever con oportunidad para evitar retrasos en el logro del objetivo.

Pronóstico de Ciclones Tropicales para lo que resta de septiembre y octubre 2015.

- En el Pacífico, se prevé la posible generación de 5 Ciclones Tropicales con nombre: 1 tormentas tropicales, 2 huracanes fuertes (Cat. 1 ó 2) y 2 huracanes intensos (Cat. 3, 4 ó 5).
 - En el Atlántico, se prevé la posible generación de 2 Ciclones Tropicales con nombre: 1 huracán fuerte (Cat. 1 ó 2) y 1 huracán intenso (Cat. 3, 4 ó 5)
- b. Debemos acelerar la atención de las quejas principalmente en aquellas ciudades vulnerables ante la entrada de la **Competencia** (Izzi).

Actual	4º trimestre 2015	1er trimestre 2016
D.F.	Saltillo	Aguascalientes
Monterrey	Coatzacoalcos	Matamoros
Mérida	Minatitlán	Cd. Victoria
Cancún	San Luis potosí	Celaya
Cuernavaca	Chilpancingo	Pachuca
Chihuahua	Ixtapaluca	Cd. Del Carmen
Cd. Juárez	Tecámac	
Acapulco		
Oaxaca		
Poza Rica		
Parral		

ANEXO GRAFICA 1

