

Indicadores de Competitividad Programa 2013

SUB COMISION DE COMPETITIVIDAD 2013

- ❑ **ALTA DE NUEVOS CLIENTES FACTURANDO (LINEAS E INFINITUM)**
- ❑ **PARTICIPACIÓN DE MERCADO .**
- ❑ **DISMINUCION DE BAJAS DE CLIENTES (LINEAS E INFINITUM).**
- ❑ **PERCEPCION DEL CLIENTE**

INDICADOR	PISO	META	PESO	NIVEL DE MEDICION
Participación de Mercado	66.80 DIFERENCIADO POR AREA	74 DIFERENCIADO POR AREA	26	Area 60 División 40
Disminución de Bajas de Clientes (Líneas e Infinitum)	RESULTADO AÑO 2012	2013 INF 1,110,000 LIN 1,250,000	24	Area 50 División 50 Lineas 25 Infinitum 75
Percepcion del Cliente	63%	90%	20	Area 50 División 50
Altas de Nuevos Clientes Facturando (Líneas e Infinitum)	70%	2013 INF 1,900,000 LIN 1,400,000	30	Area 50 División 50 Lineas 20 Infinitum 80

PARTICIPACION DE MERCADO

DEFINICION

Representa el porcentaje de participación de mercado de Banda Ancha con el que cuenta Telmex respecto al total del mercado. Se consideran las localidades en competencia de Banda Ancha.

FORMA DE MEDICION

El porcentaje de participación de mercado resulta de la cantidad de clientes de banda ancha de Telmex en localidades en competencia, entre el total de clientes de Banda Ancha de las localidades en competencia y se compara con la meta y el piso establecidos y diferenciados por Entidad.

Metas y Pisos 2013

ENTIDAD	PISO	META
TELMEX	66.80	74.00
NOROESTE	65.32	72.27
CENTRO	62.81	69.63
METRO	70.68	78.29
NORTE	65.05	71.90
SUR	64.42	71.59

ENTIDAD	PISO	META
CHIHUAHUA	66.29	73.66
CIUDAD JUAREZ	74.54	82.13
CULIACAN	59.86	66.20
HERMOSILLO	57.44	63.74
LOS MOCHIS	60.58	67.32
MAZATLAN	59.69	66.30
NOGALES	68.65	76.22
CIUDAD OBREGON	59.38	65.68
LA PAZ	83.17	90.96
AGUASCALIENTES	65.23	72.45
COLIMA	70.85	78.16
JALISCO	55.98	62.84
GUADALAJARA CENTRO	57.65	64.00
GUADALAJARA ORIENTE	58.96	65.41
GUADALAJARA PONIENTE	65.27	72.16
TEPIC	61.88	68.60
PUERTO VALLARTA	68.10	75.29
PACHUCA	66.74	73.74
CELAYA	67.69	74.79
IRAPUATO	71.07	78.14
LEON	70.38	77.28
MORELIA	61.93	68.55

ENTIDAD	PISO	META
QUERETARO	56.19	63.04
ZAMORA	54.59	61.02
MIXCOAC	71.05	78.55
VALLE-SAN JUAN	71.05	78.55
UNIVERSIDAD	71.05	78.55
ERMITA-TLAHUAC	72.23	79.84
CHILPANCINGO	82.78	91.41
ACAPULCO	64.35	71.42
MORELOS	57.70	64.83
CUAUTITLAN-MORELOS	80.37	88.69
TEXCOCO-ZARAGOZA	78.82	87.10
BALBUENA	72.34	80.11
LINDAVISTA	71.14	78.69
LOMAS	71.00	78.94
SATELITE	71.99	80.30
TOLUCA	62.95	69.81
PUEBLA	57.98	64.07
DURANGO	54.78	60.83
TORREON	56.87	63.47
ZACATECAS	57.46	64.14
SAN LUIS POTOSI	66.04	72.73
MONTERREY I	63.15	69.88

ENTIDAD	PISO	META
MONTERREY II	64.92	71.65
MONTERREY FORANEAS	58.18	64.59
MATAMOROS	76.01	83.33
SABINAS	89.08	97.08
NUEVO LAREDO	72.84	80.08
REYNOSA	69.89	77.03
SALTILLO	77.13	84.41
TAMPICO	69.72	77.11
CIUDAD VICTORIA	73.10	81.45
JALAPA	63.61	70.22
COATZACOALCOS	54.35	61.28
CORDOBA	79.42	87.26
TLAXCALA	66.96	74.35
VERACRUZ	65.95	72.56
POZA RICA	77.44	86.00
CANCUN	55.51	62.53
MERIDA	51.83	58.23
CAMPECHE	53.67	60.25
TUXTLA GUTIERREZ	82.04	89.73
VILLAHERMOSA	66.79	74.01
OAXACA	74.65	82.90

DISMINUCION DE BAJAS DE CLIENTES (LINEAS E INFINITUM)

DEFINICION

Mide la capacidad de retención de líneas e infinitum. Se consideran las órdenes de servicio posteadas.

FORMA DE MEDICION

Las Bajas de Líneas e Infinitum acumuladas al mes de medición se comparan con los programas acumulados de Bajas de Líneas e Infinitum

Disminución de Bajas de Clientes 2013

INFINITUM

ENTIDAD	B INF 2013
TELMEX	1,110,000
NOROESTE	123,713
CENTRO	231,190
METRO	425,215
NORTE	179,172
SUR	150,710

LINEAS

ENTIDAD	B LIN 2013
TELMEX	1,250,000
NOROESTE	130,621
CENTRO	260,489
METRO	445,185
NORTE	203,006
SUR	210,699

Disminución de Bajas de Clientes 2013

INFINITUM

ENTIDAD	B INF 2013	ENTIDAD	B INF 2013	ENTIDAD	B INF 2013
CHIHUAHUA	23,455	QUERETARO	16,857	MONTERREY 2	25,956
CIUDAD JUAREZ	16,518	ZAMORA	7,121	MONTERREY FORANEAS	13,466
CULIACAN	14,644	MIXCOAC	18,999	MATAMOROS	7,039
HERMOSILLO	16,773	VALLE-SAN JUAN	16,815	SABINAS	8,428
LOS MOCHIS	9,777	UNIVERSIDAD	27,003	NUEVO LAREDO	8,240
MAZATLAN	10,273	ERMITA-TLAHUAC	48,823	REYNOSA	8,516
NOGALES	11,555	CHILPANCINGO	9,368	SALTILLO	9,950
CIUDAD OBREGON	9,011	ACAPULCO	15,328	TAMPICO	12,453
LA PAZ	11,707	MORELOS	27,605	CIUDAD VICTORIA	5,949
AGUASCALIENTES	15,423	CUAUTITLAN-MORELOS	42,643	JALAPA	11,818
COLIMA	17,087	TEXCOCO-ZARAGOZA	47,512	COATZACOALCOS	8,271
JALISCO	15,144	BALBUENA	36,304	CORDOBA	12,950
GUADALAJARA CENTRO	23,200	LINDAVISTA	22,743	TLAXCALA	18,633
GUADALAJARA ORIENTE	20,868	LOMAS	25,356	VERACRUZ	16,853
GUADALAJARA PONIENTE	22,709	SATELITE	32,518	POZA RICA	7,621
TEPIC	8,526	TOLUCA	21,037	CANCUN	15,871
PUERTO VALLARTA	10,288	PUEBLA	33,161	MERIDA	16,439
PACHUCA	14,736	DURANGO	9,915	CAMPECHE	6,555
CELAYA	13,850	TORREON	18,191	TUXTLA GUTIERREZ	12,420
IRAPUATO	8,198	ZACATECAS	7,923	VILLAHERMOSA	12,306
LEON	16,491	SAN LUIS POTOSI	18,040	OAXACA	10,973
MORELIA	20,692	MONTERREY 1	25,106		

Disminución de Bajas de Clientes 2013

LINEAS

ENTIDAD	B LIN 2013	ENTIDAD	B LIN 2013	ENTIDAD	B LIN 2013
CHIHUAHUA	20,138	QUERETARO	21,483	MONTERREY 2	25,536
CIUDAD JUAREZ	16,671	ZAMORA	6,718	MONTERREY FORANEAS	14,180
CULIACAN	12,846	MIXCOAC	18,691	MATAMOROS	8,894
HERMOSILLO	18,554	VALLE-SAN JUAN	18,338	SABINAS	8,833
LOS MOCHIS	12,017	UNIVERSIDAD	22,709	NUEVO LAREDO	9,544
MAZATLAN	10,933	ERMITA-TLAHUAC	44,772	REYNOSA	10,206
NOGALES	12,608	CHILPANCINGO	16,195	SALTILLO	11,724
CIUDAD OBREGON	11,397	ACAPULCO	18,153	TAMPICO	12,147
LA PAZ	15,457	MORELOS	27,158	CIUDAD VICTORIA	6,313
AGUASCALIENTES	15,439	CUAUTITLAN-MORELOS	41,569	JALAPA	18,023
COLIMA	18,223	TEXCOCO-ZARAGOZA	42,472	COATZACOALCOS	13,381
JALISCO	14,366	BALBUENA	29,365	CORDOBA	15,339
GUADALAJARA CENTRO	28,580	LINDAVISTA	26,926	TLAXCALA	26,882
GUADALAJARA ORIENTE	21,449	LOMAS	32,482	VERACRUZ	22,345
GUADALAJARA PONIENTE	29,306	SATELITE	31,279	POZA RICA	11,075
TEPIC	10,871	TOLUCA	30,099	CANCUN	20,260
PUERTO VALLARTA	10,921	PUEBLA	44,977	MERIDA	18,631
PACHUCA	16,739	DURANGO	12,549	CAMPECHE	9,646
CELAYA	12,673	TORREON	23,487	TUXTLA GUTIERREZ	18,711
IRAPUATO	9,597	ZACATECAS	8,771	VILLAHERMOSA	18,702
LEON	24,296	SAN LUIS POTOSI	22,990	OAXACA	17,704
MORELIA	19,828	MONTERREY 1	27,832		

ALTAS DE NUEVOS CLIENTES FACTURANDO (LINEAS E INFINITUM)

DEFINICION

Evalúa el crecimiento de Líneas e Infinitem. Se consideran los servicios posteados

FORMA DE MEDICION

Las Altas de Líneas e Infinitem acumuladas al mes de medición se comparan con los programas acumulados de Bajas de Líneas e Infinitem

Altas de Nuevos Clientes Facturando 2013

INFINITUM

ENTIDAD	A INF 2013
TELMEX	1,900,000
NOROESTE	184,067
CENTRO	403,327
METRO	709,128
NORTE	312,510
SUR	290,968

LINEAS

ENTIDAD	A LIN 2013
TELMEX	1,400,000
NOROESTE	146,296
CENTRO	291,748
METRO	498,604
NORTE	227,367
SUR	235,985

Altas de Nuevos Clientes Facturando 2013

INFINITUM

ENTIDAD	A INF 2013	ENTIDAD	A INF 2013	ENTIDAD	A INF 2013
CHIHUAHUA	33,525	QUERETARO	30,383	MONTERREY 2	42,357
CIUDAD JUAREZ	24,857	ZAMORA	12,769	MONTERREY FORANEAS	22,099
CULIACAN	20,800	MIXCOAC	27,835	MATAMOROS	13,659
HERMOSILLO	24,278	VALLE-SAN JUAN	24,914	SABINAS	16,018
LOS MOCHIS	15,718	UNIVERSIDAD	40,486	NUEVO LAREDO	15,229
MAZATLAN	15,205	ERMITA-TLAHUAC	79,688	REYNOSA	16,210
NOGALES	15,251	CHILPANCINGO	22,753	SALTILLO	19,087
CIUDAD OBREGON	14,648	ACAPULCO	26,002	TAMPICO	20,577
LA PAZ	19,785	MORELOS	43,803	CIUDAD VICTORIA	9,785
AGUASCALIENTES	23,832	CUAUTITLAN-MORELOS	75,531	JALAPA	25,713
COLIMA	30,955	TEXCOCO-ZARAGOZA	77,298	COATZACOALCOS	16,251
JALISCO	28,556	BALBUENA	53,458	CORDOBA	21,990
GUADALAJARA CENTRO	40,837	LINDAVISTA	35,855	TLAXCALA	40,584
GUADALAJARA ORIENTE	35,647	LOMAS	43,777	VERACRUZ	29,884
GUADALAJARA PONIENTE	36,350	SATELITE	52,901	POZA RICA	15,423
TEPIC	16,978	TOLUCA	46,205	CANCUN	24,780
PUERTO VALLARTA	14,463	PUEBLA	58,622	MERIDA	23,737
PACHUCA	25,985	DURANGO	15,834	CAMPECHE	12,014
CELAYA	23,869	TORREON	29,306	TUXTLA GUTIERREZ	26,788
IRAPUATO	15,486	ZACATECAS	15,702	VILLAHERMOSA	23,866
LEON	31,966	SAN LUIS POTOSI	35,510	OAXACA	29,938
MORELIA	35,251	MONTERREY 1	41,137		

Altas de Nuevos Clientes Facturando 2013

LINEAS

ENTIDAD	A LIN 2013	ENTIDAD	A LIN 2013	ENTIDAD	A LIN 2013
CHIHUAHUA	22,555	QUERETARO	24,061	MONTERREY 2	28,601
CIUDAD JUAREZ	18,671	ZAMORA	7,524	MONTERREY FORANEAS	15,881
CULIACAN	14,387	MIXCOAC	20,932	MATAMOROS	9,961
HERMOSILLO	20,781	VALLE-SAN JUAN	20,539	SABINAS	9,893
LOS MOCHIS	13,459	UNIVERSIDAD	25,434	NUEVO LAREDO	10,689
MAZATLAN	12,245	ERMITA-TLAHUAC	50,145	REYNOSA	11,431
NOGALES	14,121	CHILPANCINGO	18,138	SALTILLO	13,131
CIUDAD OBREGON	12,765	ACAPULCO	20,331	TAMPICO	13,605
LA PAZ	17,312	MORELOS	30,417	CIUDAD VICTORIA	7,070
AGUASCALIENTES	17,292	CUAUTITLAN-MORELOS	46,557	JALAPA	20,186
COLIMA	20,410	TEXCOCO-ZARAGOZA	47,568	COATZACOALCOS	14,987
JALISCO	16,090	BALBUENA	32,889	CORDOBA	17,180
GUADALAJARA CENTRO	32,009	LINDAVISTA	30,157	TLAXCALA	30,108
GUADALAJARA ORIENTE	24,023	LOMAS	36,379	VERACRUZ	25,027
GUADALAJARA PONIENTE	32,822	SATELITE	35,032	POZA RICA	12,404
TEPIC	12,176	TOLUCA	33,711	CANCUN	22,691
PUERTO VALLARTA	12,232	PUEBLA	50,375	MERIDA	20,867
PACHUCA	18,748	DURANGO	14,054	CAMPECHE	10,803
CELAYA	14,194	TORREON	26,306	TUXTLA GUTIERREZ	20,957
IRAPUATO	10,749	ZACATECAS	9,824	VILLAHERMOSA	20,946
LEON	27,211	SAN LUIS POTOSI	25,749	OAXACA	19,829
MORELIA	22,207	MONTERREY 1	31,172		

PERCEPCION DEL CLIENTE

DEFINICION

Es el resultado cuantitativo de la percepción de los clientes sobre todos los servicios proporcionados por la Empresa, obtenido a través de un cuestionario aplicado por el sistema IVR.

FORMA DE MEDICION

Para la medición del indicador se consideran dos cuestionarios, el primero evalúa a los clientes Ininitum y el segundo a todos los clientes Telmex residenciales y comerciales (con y sin Ininitum).

Cuestionario 1. Telmex Ininitum

Cuestionario 2. Telmex Comercial y Residencial

Universo:

Para clientes Telmex todas las líneas en servicio con Ininitum.

Para los clientes Telmex todas las líneas en servicio Comerciales y para los clientes Telmex todas las líneas en servicio Residenciales.

El nivel de medición es Area y División.

Muestra: De acuerdo con los universos la muestra que corresponde es 60 encuestas por Area y con las mismas encuestas, se conforma la muestra de la División de la siguiente forma:

División	Número de Areas	Encuestas por Area	Infinitem	Comercial	Residencial
Noroeste	9	60	540	540	540
Norte	14	60	840	840	840
Centro	16	60	960	960	960
Sur	13	60	780	780	780
Metro	13	60	780	780	780

INDICADOR ESTADISTICO: NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL CLIENTE (NPS)

DEFINICION

Evalúa la satisfacción del cliente mediante una sola pregunta, que identifica la lealtad a través de la promoción que efectúa el cliente de los productos y servicios de la Empresa, sin considerar aquellos clientes que dañan la imagen de la Empresa. En la medida que el indicador crezca, los inventarios de productos y servicios de la misma se incrementaran

FORMA DE MEDICION

La medición del indicador se obtiene a través de una pregunta aplicada por un proveedor externo.

Pregunta:

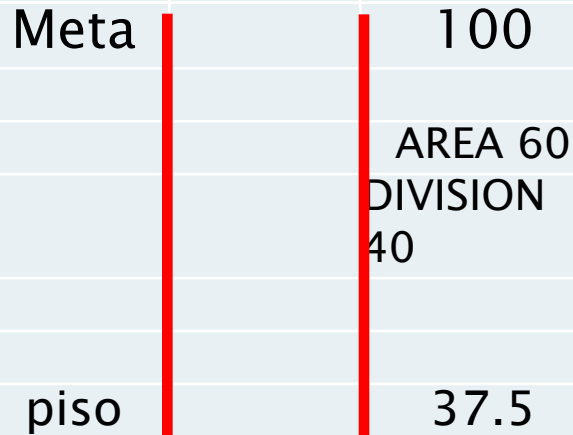
En una escala del 0 al 10, donde 0 es la peor calificación y 10 la mejor, ¿Qué tan dispuesto está en general a recomendar a TELMEX con un amigo o familiar?

Universo:

Clientes Telmex todas las líneas en servicio residenciales.

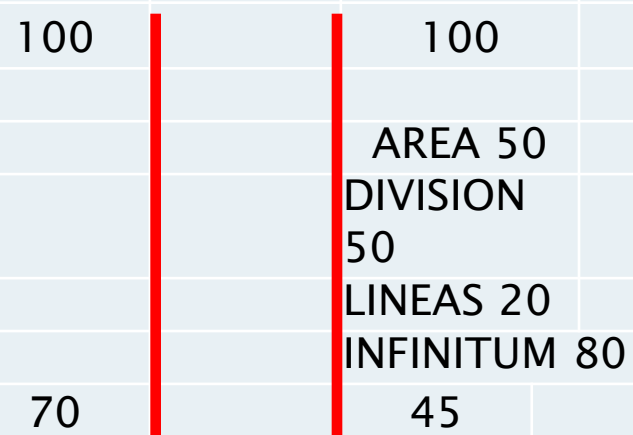
El nivel de medición es Area y División.

PARTICIPACION DEL MERCADO

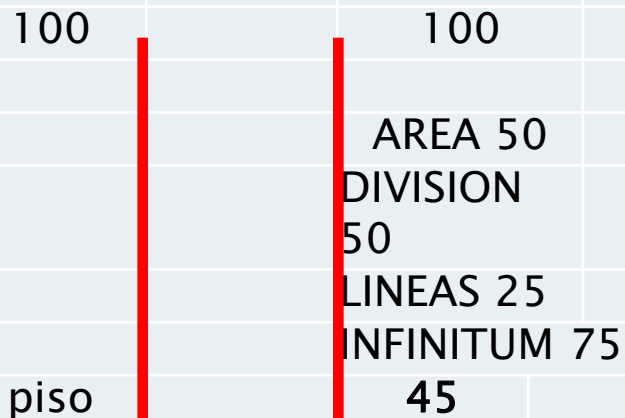


piso resultado de diciembre 2012
menos 5.5 %

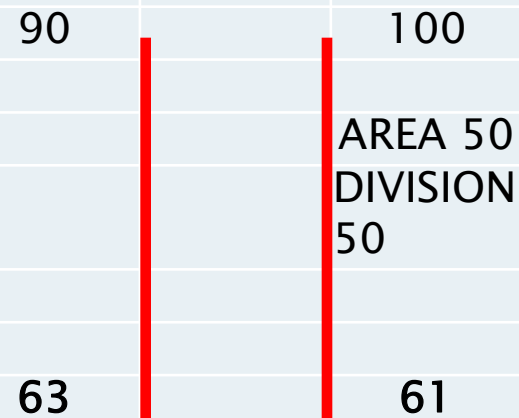
ALTAS DE NUEVOS CLIENTES



DISMINUCION DE BAJAS DE CLIENTES



PERCEPCION DEL CLIENTE



ASIG ESPERADA	INDICADOR	PONDERACION
63	BAJAS	24
82	PDM	26
80	ALTAS	30
74	PCTE	20

\$		1,048,770,939.94		2013	
	Peso	Indicador		%	
					ASIG
PDM	26	\$	223,597,964.40		82
ALTAS	30	\$	251,705,025.59		80
BAJAS	24	\$	158,574,166.12		63
PCTE	20	\$	155,218,099.11		74
NPS	0	\$	-		0
	100	\$	789,095,255.21		75
		\$	259,675,684.73		