



Acuerdos operativos entre Teléfonos de México S.A.B. de C.V. y el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana para la mejora de calidad de servicio, atención al cliente y la recuperación del mercado

Empresa y Sindicato reiteran que con la finalidad de atender todos los servicios de manera oportuna y lograr una mayor participación de mercado y retención de clientes, se llevarán a cabo las siguientes acciones encaminadas a mejorar la calidad de servicio.

1. Realizar la revisión de las cargas de trabajo en cada COPE, con el objetivo de optimizar los recursos humanos y la mejora productiva para una correcta y oportuna atención de nuestros clientes, por lo que se continuarán impulsando los esquemas que se tienen establecidos de manera conjunta.
2. Se llevarán reuniones periódicas en los COPEs para generar alternativas de acciones preventivas y correctivas que contribuyan a la mejora de la calidad del servicio y atención oportuna a nuestros clientes. La Empresa dotará de los insumos y herramientas necesarias para llevar a cabo estas labores.
3. Considerando la necesidad de brindar una adecuada calidad de nuestros servicios, los TEPes administrativos en cada COPE realizarán la verificación técnica de los trabajos realizados por los técnicos, así como participará en actividades operativas con base a las cargas de trabajo y su Perfil de Puesto.
4. Con el fin de impulsar e incrementar la participación fuera de jornada del personal sindicalizado, la Empresa presenta los siguientes ajustes en la modalidad de pago por unidad de obra:
 - Instalaciones de cobre pasa de **\$325.00 a \$357.50**. (10 % de aumento)
 - Instalaciones y migraciones FTTH pasa de **\$360.00 a \$396.00** aéreas o subterráneas (10% de aumento).

En ambos casos, cuando se realicen 5 o más instalaciones a la semana, el valor será de **\$390.00** (20% de aumento) para las instalaciones de cobre y un valor de **\$432.00** (20% de aumento) para las de FTTH desde la primera instalación.

5. La Empresa realizará la entrega de 423 equipos de medición a más tardar el día 30 de noviembre del presente mes correspondientes al programa 2019, de acuerdo con la norma y políticas establecidas por la Empresa; se presentará el detalle por COPE.
6. Con relación a la implementación del sistema APPLEX, mismo que forma parte de la transformación digital y sistematización, se considera prioritaria la participación del personal sindicalizado conforme a los términos de esta evolución y las funciones que desempeñan.
7. Se considerará prioritaria la participación continua del personal sindicalizado de la especialidad de planta exterior en las ordenes de servicio (altas y cambios de domicilio) conforme a lo establecido en los Perfiles de Puesto y demás Convenios relativos, en las modalidades dentro y fuera de jornada, sin afectar la atención de quejas. Se priorizará las ordenes de servicio menores a 30 días.

EMPRESA

SINDICATO

Ciudad de México a 12 de noviembre de 2019