



Río Neva No. 16,  
Col. Cuauhtémoc  
México, D. F.

# Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

Sindicato Nacional de Industria  
Registro 2493



Teléfonos 5140-1400  
<http://www.strm.org.mx>

## CIRCULAR INFORMATIVA MODERNIZACIÓN

**A los Secretarios Generales de las Secciones Foráneas, a los Delegados de Sección Matriz, a todos los Compañeros y Compañeras Telefonistas:**

Los integrantes de la comisión de modernización les damos la más cordial bienvenida a esta Asamblea Nacional de Representantes, este año es decisivo para todos los que integramos esta gran organización, derivado de las regulaciones del IFT, la evolución tecnológica y la agresividad de la competencia, contamos que con la llegada del Nuevo Gobierno se abre una posibilidad muy importante de resolver la problemática que enfrentamos, buscando siempre estar a la altura de las circunstancias y sobre todo salvaguardar nuestros derechos laborales.

En este sentido consideramos muy importante sustentar nuestra estrategia incidiendo en nuestros clientes, **mejorando la atención que proporcionamos, enfocados en la calidad del servicio**, lo que nos permitirá, primero, mantener a los clientes que hoy tenemos y elevar nuestra base a través del Programa Todos Somos Promotores, el cual aún esta en proceso de consolidarse con la intención que cumpla su objetivo, además es importante señalar que el pasado mes de septiembre llegamos a tener cerca de 140 mil quejas, gracias a la participación de nuestros compañeros logramos tener un avance en el abatimiento de quejas, a finales del 2018 llegamos a niveles de 35,000 quejas a nivel nacional, lo que nos obliga a seguir realizando las acciones necesarias, como la participación en tiempo extra buscando cubrir el 80% como mínimo al menos por un mes, para lograr llegar a 20 mil quejas y atenderlas en el mismo día y poder destinar esfuerzos al mantenimiento preventivo para no volver a caer en condiciones de contingencia, así mismo impulsar la movilidad para optimizar el recurso, actualmente se tienen proyectadas inversiones importantes para la modernización de la red, en este sentido, el programa Broadband contempla se construyan **(2,448 distritos de fibra y 1,366 TBA) para el primer trimestre del 2019**, así como la modernización de los sistemas para dotar de más herramientas a los técnicos, en las demás áreas se está trabajando permanentemente en asegurar nuestra participación en la materia de trabajo actual y futura que se genera producto de la evolución tecnológica para mantenernos a la vanguardia como organización, además de mejorar los procesos de capacitación en base a la retroalimentación que se nos ha presentado, enfocados en la calidad de servicio

Con el objetivo de retener a nuestros clientes en donde la interacción entre todas las especialidades será indispensable. Estamos trabajando de manera permanente evaluando la efectividad de las herramientas (AVI, PORTAL PLEX, PISA PLEX, entre otros, para garantizar que funcionen adecuadamente, en el mes de diciembre concluimos con la implementación del PISA PLEX 10 a nivel nacional y seguimos monitoreando las áreas de oportunidad, presentando a la empresa puntualmente la retroalimentación que nos hacen llegar.

**Como es de su conocimiento, los trabajos para revisar y negociar el programa de productividad 2019 iniciaron con la integración de las Comisiones Nacionales de las cuatro áreas tronco:** Tráfico, Comercialización, Planta Exterior y Conmutación- Transmisión, a partir de noviembre del 2018. Se han establecido reuniones de trabajo donde la Empresa ha entregado a las Comisiones Nacionales los cuerpos de los indicadores contemplados en su propuesta, los resultados históricos y las correspondientes aclaraciones, señalando el interés por mantener la bienalidad del programa. Derivado del análisis inicial de la propuesta presentada por la Empresa, es clara su pretensión de quitarle peso a los indicadores con mejores resultados en los últimos dos años y asignarle un mayor peso a los indicadores que no se han cumplido satisfactoriamente, uno de los principales puntos a evaluar por parte del sindicato es la factibilidad de mantener el programa bienal o retomar el esquema de negociación anual, por otra parte estamos claros que el programa de productividad ha sido una herramienta para que el Sindicato se involucre en los procesos de trabajo con el objetivo de mejorarlos para mantener la preferencia de los clientes, hacer de Telmex una empresa rentable y por consecuencia se refleje en un incremento de los incentivos para los compañeros. **Es importante mencionar que con el apoyo de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez lograremos un acuerdo satisfactorio**, vinculando el programa con los 6 ejes de nuestra estrategia sindical (Calidad de Servicio, Recuperación y Retención de Clientes, Recuperación de Materia de Trabajo, Vacantes, PPV y el Fortalecimiento Sindical), y que contemple las actividades derivadas de la materia de trabajo presente y futura. **Los trabajos de las Comisiones de Productividad son los siguientes:**

**TRÁFICO.** La propuesta presentada por la empresa modifica de manera sustancial el esquema actual pretendiendo implementar la medición de dos indicadores en el servicio 050 foráneas, por lo que las salas SIO serían evaluadas con cuatro indicadores, quedando el cuerpo de los indicadores de la siguiente forma:

INDICADOR	NAC./050	UNIV./050	050	NAC.	INTER.
AWT SIO	25%	25%		50%	50%
PERC DEL CLIENTE SIO	25%	25%		50%	50%
PERC DEL CLIENTE 050	25%	25%	50%		
CALIDAD DE SERV 050	25%	25%	50%		

**COMERCIALIZACIÓN.** La propuesta de la empresa mantiene los indicadores de “Calidad de servicio y Percepción del cliente”, se dejan de medir los indicadores de “Comercialización de Productos, Ventas Financiadas y Factor de Conversión”; en los indicadores “Comercialización de Líneas e Infitum y Retención de Clientes” se medirán únicamente con el Segmento Infitum; en el indicador de “Servicios de Valor Agregado” se integrará Ventas Financiadas de Productos, en este indicador se incluirá la medición a nivel CEICO con peso. La comisión está trabajando en el proceso de análisis de dichos indicadores, con las interacciones correspondientes con la empresa.

**PLANTA EXTERIOR.** Actualmente la comisión se encuentra analizando los resultados de los indicadores del programa bienal, con el objetivo de realizar una propuesta sindical de manera integral orientada a mejorar la asignación para la especialidad, vinculando nuestra propuesta a los nuevos servicios de banda ancha que operan sobre protocolo de Internet y la sistematización del hogar para mantener la preferencia de los clientes, por otra parte estamos buscando que la medición de los indicadores sea en base a la responsabilidad de Planta Exterior.

**CONMUTACION-TRANSMISION.** La empresa presentó a la comisión su propuesta, la cual versa sobre los siguientes puntos principales: Continuar con las negociaciones bienales, quitar el indicador de tráfico originado (CATRO), desmeritar el valor de los indicadores en los que se tiene buena calificación y aumenta la ponderación de indicadores donde hay participación de terceros (gnoc, cnoc, care), le da peso e integra el indicador de lada enlaces, Modifica pisos, metas, ponderaciones y banda de calidad; a manera de hacer inalcanzables los indicadores.

**COMPETITIVIDAD.** La empresa entregó la propuesta correspondiente, sin embargo, está pendiente de formarse la subcomisión encargada de analizar estos indicadores. Por todo lo anterior exhortamos a todas y todos los compañeros a mantenerse al tanto de la negociación a través de los medios oficiales del Sindicato. Así mismo, hoy más que nunca es fundamental fortalecer la Unidad y brindar todo el apoyo hacía el liderazgo del **Co. Francisco Hernández Juárez** para resolver de manera exitosa y en definitiva el tema prioritario de la Agenda Sindical, que es la Separación Funcional de Telmex.

**Fraternalmente**

**“Unidad, Democracia y Lucha Social”**

**Comisión de Modernización**

**12 de Enero del 2019**