

Ciudad de México, 13 de enero de 2025.

A todos los trabajadores de Teléfonos de México:

En este inicio de 2025, queremos extender a ustedes y a sus familias nuestros más sinceros deseos de bienestar, éxito y prosperidad. Aprovechamos esta oportunidad para agradecer profundamente el esfuerzo y dedicación que cada uno de ustedes demostró durante el año que concluye. Su compromiso ha sido fundamental para alcanzar los logros obtenidos.

Comenzamos este nuevo año con renovado entusiasmo, plena confianza y la firme convicción de que, trabajando juntos, superaremos los retos y cumpliremos los compromisos que nos hemos trazado. La colaboración entre todos, como empresa y como sindicato, será clave para lograr los objetivos que nos hemos planteado.

Dando continuidad a las acciones ejecutadas en el 2024, así como con las inversiones realizadas en los últimos años, nuestro enfoque se mantendrá en concretar el crecimiento, asegurar la retención de nuestros clientes, fortalecer los procesos internos, seguir modernizando nuestra infraestructura tecnológica y, de manera prioritaria, mejorar la calidad de nuestro servicio.

En cuanto a nuestra meta de incrementar significativamente nuestra participación de mercado, que actualmente es del 40.2%, tenemos como objetivo alcanzar al menos el 50% para finales de 2025. Esto implicará sumar más de dos millones de clientes, lo que requerirá un aumento sustancial en nuestras ventas instaladas en comparación con el año anterior.

Respecto a la retención, debemos seguir aplicando todas las medidas definidas para cumplir con este objetivo. Con un 84% de nuestros clientes con Fibra Óptica, es crucial brindarles un servicio de la más alta calidad. Es un aspecto fundamental para garantizar su satisfacción y lealtad.

Durante 2024, logramos una disminución del 8.5% en las bajas respecto a 2023, un resultado que refleja nuestro esfuerzo y dedicación. Contamos con las mejores soluciones para nuestros clientes, sin necesidad de aumentar nuestros precios, con paquetes comerciales tanto residenciales como empresariales muy competitivos, mejoras constantes en la velocidad de conexión, Claro Video incluido permanentemente y Netflix por seis meses a cargo de la empresa, entre otros beneficios.

Para este 2025, nuestra meta es reducir las bajas en al menos un 50%, consolidando así nuestra relación con los clientes y garantizando que sigan eligiendo nuestros servicios.

Asimismo, es necesario fortalecer los procesos de trabajo para contribuir al logro de nuestras metas, lo que implica asegurar la comunicación y un diálogo constante entre las partes para lograr el cumplimiento de los objetivos, evolucionar nuestros sistemas, así como la instrucción, adiestramiento y capacitación necesaria.

Para ello Empresa y Sindicato seguiremos trabajando de manera coordinada, a través de un análisis y diagnóstico detallado de las fallas y de las quejas por segmento de red a nivel nacional, así como en cada una de las áreas que conforman Teléfonos de México. Nuestro objetivo es orientar las acciones correctivas de acuerdo con la problemática específica que presenten, con el fin de disminuir la reincidencia a estándares internacionales.

Nuestra estrategia para la mejora de la calidad de servicio tiene tres objetivos claros: prevenir las fallas, disminuir las quejas y evitar la reincidencia reduciéndola a un dígito a nivel nacional. Con este propósito, a partir del 14 de enero llevaremos a cabo reuniones conjuntas en cada área de la Empresa, para presentar los diagnósticos y las acciones a realizar para la mejora de la calidad del servicio. Estas acciones serán seguidas de un monitoreo semanal para corregir desviaciones y aplicar nuevas iniciativas que garanticen una mejora continua en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes, brindando los insumos y herramientas necesarias para alcanzar los objetivos establecidos.

Reiteramos nuestro compromiso para encontrar las soluciones a las diversas problemáticas que puedan surgir, así como con la detección de necesidades que deban ser cubiertas. Para llevar a cabo esta estrategia, es indispensable la participación activa de todos los que formamos parte de esta gran Empresa.

Atentamente.



Lic. Héctor Slim Seade
Director General de TELMEX



Ing. Francisco Hernández Juárez
Secretario General del STRM