



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 las y los Secretarios Generales, Delegadas y Delegados de las Secciones Foráneas, a las y 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 Convención Nacional Extraordinaria en el marco de nuestra Reforma Estatutaria, así mismo consideramos importante actualizar el balance de las acciones que actualmente se están realizando por esta Comisión, siempre en la búsqueda de la mejora en la Calidad de Servicio, retención y recuperación de clientes, para así incrementar la participación de mercado.

Consideramos muy importante sustentar nuestra estrategia incidiendo en la preferencia de 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 de clientes a través del nuevo esquema de convergencia el cual marcará una forma diferente de hacer frente a la competencia con alianzas, como la recién firmada con Netflix, así mismo impulsando el Programa Todos Somos Promotores, el cual aún esta en proceso de consolidarse con la intención que cumpla su objetivo, además es importante señalar que actualmente tenemos 70,261 quejas a nivel nacional que representa una disminución del 50% vs el año anterior, ahora el objetivo está centrado también en la atención de las ordenes de servicio, situación que se logrará gracias a la participación de nuestros compañeros, con ese propósito, se negoció un incremento en los valores de las instalaciones a destajo.

Actualmente se sigue trabajando con la administración en los programas de inversión y modernización de la red y se encuentran en proceso ampliaciones importantes para una mejor infraestructura, en este sentido, el programa Broadband contempla se construyan **10,182 distritos de TBA y más de 2500 distritos de FO para el último trimestre del 2019.**

Seguimos trabajando en las áreas de oportunidad que presentan las herramientas y sistemas de las diferentes especialidades.

Es este mismo sentido 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 una visión a largo plazo.

Seguimos evaluando la efectividad de las herramientas AVI, PORTAL PLEX, PISA PLEX 10, APPLEX, SM, entre otros, para garantizar que funcionen adecuadamente, en el mes de enero concluiremos con la implementación de APPLEX 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, el programa de productividad 2019-2020 fue bienal, por ello este año no se integraron las comisiones de productividad, derivado de que fue negociado un programa a 2 años para todas las especialidades y áreas tronco, así mismo se ha estado trabajando en los ajustes de productividad por la movilidad entre COPES y algunas otras desviaciones que se han corregido, de manera general este año los niveles de cobro han aumentado.

En todo momento y con la orientación de nuestro secretario general **Co. Francisco Hernández Juárez**, hemos buscado que cada acuerdo, proyecto o nueva implementación **se cuide en todo momento el resguardo de la materia de trabajo de las especialidades, además de asegurar su inclusión en los nuevos proyectos.**

Fraternalmente

“Unidad, Democracia y Lucha Social”

Comisión de Modernización

07 de Diciembre del 2019