



**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA
REPÚBLICA MEXICANA**
SINDICATO DE INDUSTRIA
REGISTRO 2493
MÉXICO, D. F.



CIRCULAR INFORMATIVA

A todos los compañeros telefonistas:

Como es por todos conocido, el entorno regulatorio y de competencia que enfrenta América Móvil, particularmente TELMEX, es sumamente adverso desde hace algunos años y se ha incrementado a partir del año 2013, con la aprobación de la reforma al sector de telecomunicaciones, declaración de preponderancia y aprobación de la Ley Secundaria, hechos que obligan a que empresa y sindicato de manera coordinada trabajemos en una estrategia integral que debe contemplar acciones inmediatas y contundentes que conlleven un alto impacto en la operación de la empresa, de lo cual un primer paso es, el diseño y difusión del programa de calidad de servicio, específicamente las 6 acciones que estamos difundiendo a nivel nacional que incluyen el establecimiento del esquema de atención de quejas por costeo, así como la actualización y aumento del precio en el resto de las actividades.

Es importante comentar que en el próximo mes de septiembre cumplimos los primeros dieciocho meses, desde que el grupo Carso fue declarado agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones, condición que hasta el momento hemos podido enfrentar y resolver de manera organizada con la participación decidida del sindicato y la administración. De acuerdo a la legislación vigente, el cumplimiento de las medidas asimétricas será evaluado por parte de un auditor externo designado por el IFETEL, lo que representa un tema sumamente delicado, sin embargo en el caso de que se cumplan las medidas impuestas por el IFT contaremos con la opción de solicitar el otorgamiento de la concesión única, lo que significa el poder proveer toda la gama de servicios de telecomunicaciones incluido el video, situación que nos pondría en una condición mas favorable ante al resto de los concesionarios.

Así mismo es fundamental mencionar que de acuerdo a lo establecido en el titulo de concesión de Teléfonos de México, el cual expira en el año 2026; si como concesionario aspiramos a la renovación del título, este deberá iniciar los trámites correspondientes con diez años de anticipación, lo que se cumple en el mes de marzo del 2016, por lo que habrá que estar muy al pendiente de este proceso para cumplir con todos los términos de la misma.

En esta lógica hay que hacer notar que actualmente enfrentamos una pérdida de participación de mercado de voz y datos de alrededor de un 3.5 % en el lapso comprendido entre junio 2014 y junio 2015, periodo durante el cual esta disminución se debió en un 40% a fallas en el servicio de Internet y falta de atención oportuna de quejas, además de los volúmenes de quejas estacionales durante la temporada de lluvias, ante lo cual empresa y sindicato han convenido emprender un plan prioritario de mejora de servicio al cliente, enfocado en la ágil atención y control de las quejas durante el mes de septiembre, el cual consiste en:

- La participación de todo el personal posible de planta externa en la atención de las quejas, en el lapso comprendido del 27 de agosto al 30 de septiembre.
- Para efecto de los días no laborables y en donde así se requiera, se mantendrá o incrementará el tiempo extra para la atención de quejas.
- Se ha instruido sean evaluadas, por cada centro de trabajo, todas las necesidades de mantenimiento que nos permitan disminuir los ingresos de quejas, con la finalidad de aplicar la inversión correspondiente.
- En función del diagnóstico citado en el punto anterior, se direccionará al personal a los trabajos de mantenimiento que directamente disminuyan los volúmenes de quejas y en donde sea necesario se aumentará el porcentaje de tiempo extra para la realización de estos trabajos en prolongación de jornada.
- Como un incentivo extraordinario, para los técnicos que contribuyan en la atención de un mínimo de 40 quejas liquidadas en el esquema de unidad de obra en el periodo antes citado, contado a partir de la difusión de este plan y hasta el 30 de septiembre recibirán un bono de \$1000.00 (un mil pesos) adicionales a su pago; para quien liquide 50 quejas, el bono será de \$1250.00(un mil doscientos cincuenta pesos); y por 60 quejas o más, el bono será de \$1500.00 (un mil quinientos pesos).
- Se integrará el primero de septiembre del presente un grupo de trabajo conformado por la empresa y el sindicato para el seguimiento, análisis de las causas y atención de problemáticas a efecto de facilitar y eficientar el cumplimiento del plan y mantener y optimizar los resultados futuros.

El plan enunciado tiene como objetivo el refrendo del compromiso de TELMEX y el STRM de atención y calidad de servicio hacia sus clientes, y para tal efecto se implementan las medidas necesarias para mantener su posición de mercado, que le permita la viabilidad de su operación presente y futura, mantener su liderazgo, al tiempo que cumple las condiciones regulatorias aplicadas

Compañeras y compañeros:

Estamos por librar una lucha decisiva por la permanencia y fortalecimiento de nuestra fuente de trabajo, se trata de generar las condiciones para que TELMEX se convierta en una empresa capaz de ofrecer servicios múltiples de telecomunicaciones. Para ello necesitamos desencadenar una amplia movilización productiva en todas y cada una de las unidades de trabajo lo que requiere la participación de todos y cada uno de nosotros para lograr una reducción significativa en el nivel de quejas y la resolución de los problemas que inciden en las reincidencias de las mismas y que están vinculados con la inversión que debe realizar la empresa para optimizar el estado de la red.

La actual circunstancia no admite dudas ni vacilaciones, por lo que convocamos a todos nuestros compañeros a iniciar una vez más la lucha por lograr la modificación al título de concesión de TELMEX para con ello lograr al acceso a la materia de trabajo del futuro.

Fraternalmente

"Unidad, Democracia Y Lucha Social"

México, D.F. A 27 de agosto de 2015

**Comité Ejecutivo Nacional Comité Nacional de Vigilancia
Comisiones Nacionales**