

# XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011

## PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

### AMÉRICA MÓVIL

1. ¿De verdad quiere seguir trabajando con nosotros? o con pretexto de la regulación, nos quiere hacer a un lado para crecer con América Móvil?
2. ¿Cómo sería la relación entre América Móvil y el STRM? Carlos, confía en los trabajadores sindicalizados, somos personal profesional que queremos trabajar, con maestrías y doctorados. Nosotros queremos que Telmex siga a la vanguardia en tecnología.
3. Ahora que los trabajadores de Telmex y Telcel ya cuentan con la adquisición de las acciones por América Móvil, como parte de la misma fuerza laboral, ¿Qué posición asume el patrón con respecto a la propuesta de que sean parte del STRM todos los trabajadores? Ya que actualmente los empleados de Telcel están con un Sindicato que no representa a los trabajadores de la telefonía celular de América Móvil en México.
4. ¿La compra de América Móvil hecha a Teléfonos no se corre el riesgo de que más adelante nosotros los trabajadores corramos el riesgo de que nuestro contrato desaparezca?
5. ¿Qué posición queda Telmex con su compra de América Móvil, los trabajadores de Telmex quedamos con las mismas garantías con las que estamos contratados?
6. ¿Cuál sería la relación América Móvil-Telmex?

**La Empresa reconoce y valora la capacidad y experiencia de nuestros trabajadores para continuar siendo Empresa Líder en Telecomunicaciones, sin embargo la oportunidad y la calidad con que se presten los servicios serán el diferenciador con la competencia; por lo que Empresa y Sindicato estamos comprometidos a intensificar las acciones en todos los niveles de la organización para generar en todos los trabajadores los conocimientos, aptitudes y actitudes que propicien una mejor y oportuna atención a los clientes.**

**La compra de las acciones de Telmex por parte de America Móvil no representará ningún cambio o modificación en la relación laboral con sus trabajadores, lo único que implica es que Telmex dejará de ser una empresa bursátil, con lo que se espera que los gastos financieros de la Empresa disminuyan al dejar de cotizar en los mercados bursátiles.**

### CALIDAD EN EL SERVICIO

1. Considerando las necesidades y calidad con la que la Empresa debe competir ¿Qué acciones se tomarán en relación a los procesos productivos? Porque no cuentan con el perfil en las áreas técnicas y provoca en la operación y la percepción del cliente, estamos cambiando calidad por cantidad.
2. ¿En el caso de los resultados se ha contemplado que exista un buzón de sugerencias para mejorar los servicios dentro de las áreas de trabajo y sirven como plan de mejoras en las diversas áreas productivas?

**La Empresa ha implementado diversas acciones enfocadas a mejorar la calidad y atención al cliente. En la parte de planta externa, se tiene establecido en Copes estratégicamente seleccionados por su diversidad**

## XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011

### PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

de clientes el "Programa de Calidad" basado en tres aspectos principales: productividad, infraestructura y mejora de procesos. Una vez concluida esta fase, se determinará la implantación al resto de los Copes. Se crearon los CAPS para la administración y atención priorizada de los servicios a fin de mejorar la atención y percepción de nuestros clientes. En la parte de la planta interna, se implementó el nuevo modelo de gestión enfocado a homologar los procesos operativos a nivel nacional, incrementar la efectividad en la gestión de la red y en consecuencia obtener menores tiempos de respuesta en la atención de los servicios.

3. En Mantenimiento es triste escuchar que ya tenemos fibra óptica y en varios centros operativos con crecimiento no tengamos ni TBAS y no se puedan ofrecer nuevos servicios a nuestros clientes y la competencia nos esté quitando a los mismos. ¿Qué posibilidad existe que nos quiten un tiempo el CAP? Pues esto nos ha reflejado tardanza en atención a los clientes y por eso que se vayan.

**Los CAPS deben trabajar muy de la mano con los Copes. El contar con los CAPS, nos permite centralizar las funciones administrativas y enfocar a los Copes a la operación y supervisión en campo, es una mancuerna que debemos fortalecer para incrementar la productividad con el trabajo en equipo.**

4. ¿Cuál es el estado financiero tomando en cuenta los servicios de la red de datos Ladaenlaces NXE1 y enlaces NX64? Este es nuestro producto principal y debemos saber cómo estamos respecto a la competencia y su participación económica en las ganancias de la Empresa.
5. ¿Por qué la Empresa no le preocupa el mantenimiento de los Ladaenlaces por fibra óptica y en muchas ocasiones son originados por Filial o construcciones mal ejecutadas por las mismas?

**Los Ladaenlaces representan un ingreso muy importante para nuestra Empresa, por ser servicios que prestamos a clientes empresariales del Sector Bancario y Financiero, Turismo, Gobierno e Industria, entre otros.**

**Estamos trabajando en definir proyectos perfectamente estructurados con el personal de la especialidad de IPE, teniendo un proyecto bien definido nos permitirá una buena construcción y conexión de los servicios con nuestras centrales y un mejor mantenimiento de los servicios por parte de nuestra Empresa, para mantener la satisfacción del servicio para nuestros clientes.**

6. Si la banda ancha es nuestro producto estrella necesitamos:
- A. Más centros de gestión.
  - B. Modem de buena calidad.
  - C. Dotación de filtros ADSL.
  - D. Asegurar su pronta atención (0+1 día).
- Homologar los procesos de trabajo en el CAP (CAP-Cope)

## **XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011**

### **PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL**

7. Sería conveniente el dar mantenimiento preventivo y correctivo en las diversas centrales en cuanto a los puertos de ADSL, así como las TBAS ya que gran parte de nuestras quejas son por traspasos de puertos; así mismo de los cables en cuanto a red principal.
8. ¿Qué vamos hacer con el aumento o doblaje de velocidad (ADSL)? Si primero no prevemos contar con la infraestructura que reúna parámetros requeridos para ello (red de cobre) agregado, módem de calidad y suficiente equipo de medición.
9. Cuando se realice una migración favor de apoyar para que se verifique antes que si cumple la red los parámetros requeridos, porque cuando hacemos la migración para dar una mayor velocidad al cliente tiene problemas de navegación y esto no permite dar al cliente todos los servicios porque se hace lenta la navegación y el cliente comienza a molestarse.
10. En Guanajuato tenemos gobierno federal, estatal y municipal así como mucho Internet, pero qué posibilidades hay para que los equipos DSLAM se cambien por algún modelo que no se caiga tanto el servicio y tengamos navegación lenta o nula a determinadas horas, provocándonos quejas y molestia con los clientes. Así como una alta reincidencia.

**La Empresa, acorde con su estrategia de modernización, crecimiento y capacidad de cobertura de su infraestructura a fin de garantizar su evolución hacia la convergencia tecnológica de redes y servicios multimedia; así como la calidad de servicio hacia el cliente, determinó un plan de banda ancha para beneficiar a nuestros clientes, incrementándoles la velocidad en sus servicios de banda ancha, acercando la electrónica a los domicilios de los clientes con dos tecnologías principalmente, Terminales de Banda Ancha (TBAS) y Fibra a la casa.**

**Adicionalmente, se esta trabajado en la ampliación de puertos DSLAM para evitar saturación en los enlaces, así como el balanceo de cargas entre los equipos, lo que nos ha permitido tener el ancho de banda suficiente.**

**Asimismo, se implanto un nuevo modelo de gestión con un enfoque de atención por segmento de red (acceso, transporte, procesamiento, banda ancha), considerando 5 centros a nivel nacional para la atención de servicios multimedia y un centro de aprovisionamiento, con el fin de ser mas competitivo en términos de calidad, oportunidad y eficiencia.**

### **CAPACITACION**

1. Capacitación en las Nuevas Tecnologías que se presenten en el futuro.

**La capacitación se imparte a los trabajadores considerando la evolución tecnológica y las nuevas tecnologías que se implantan en la planta telefónica, misma que es con base a los procesos establecidos por la COMNCA. Por ejemplo, se han presentado los siguientes proyectos de nueva tecnología: Plataforma IMS, Carrier Ethernet, Fibra Óptica, entre otros.**

# XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011

## PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

### COMERCIALIZACION

1. Podrán replantear los Estudios de Mercados ya que el Mercado ha cambiado de zonas socioeconómicas a zonas de necesidades de los servicios.  
Con el fin de aprovechar zonas libres de competencia propongo crecimiento sustentado.
2. ¿Por qué no se arman paquetes de telefonía fija con telefonía celular? Telcel ya los ofrece.
3. Fui a una Tienda Telmex no quería computadora a 36 meses o más, le pregunté a la compañera si podría dar la mayoría del costo y el resto en mensualidades, pero me indicó que no o bien la compraba al contado o en pagos.  
Me costaba 25,000 aprox. Le ofrecía 20,000 y 5,000 me los descontara en el volante, pero me quedé sin computadora. Ver varias opciones de pago por favor.
4. Tenemos mucha demanda de Dish, ayúdenos a que las instalaciones se agilicen porque el cliente se molesta.  
Banda ancha en Tecpan de Galeana, Guerrero en todo en Cope.
5. Sería necesario el tener inversión en cuanto a salas de exhibición de los equipos que disponemos para ofertar al cliente
6. Queremos insistir a usted ver la posibilidad de abrir una Tienda Comercial en la Ciudad de Tlapa de Comonfort, Gro. Que actualmente depende de la Gerencia de Área Chilpancingo, Gro. Dista 185 km. nuestros clientes tienen que viajar a Chilpancingo para hacer sus compras y trámites con Telmex. Pedimos a usted. Pueda hacer algo para mejorar la atención de nuestros clientes en la montaña de Guerrero, antes de que llegue la competencia.

**Derivado de los constantes cambios que afectan el entorno de las telecomunicaciones, Telmex se obliga a tomar en cuenta para su estrategia comercial, una serie de parámetros que afectan la producción de bienes y servicios, entre los cuales podemos mencionar: factores sociales, demográficos, políticos, legales económicos, tecnológicos internacionales, competencia, clientes potenciales etc., mismos que al considerarlos para nuestros estudios de mercadeo nos permiten obtener certeza en la elaboración de nuestros planes estratégicos.**

**Lo anterior nos ha permitido:**

1. **Tener la mejor cobertura para atender a nuestros clientes contamos con Centro de Atención que abarcan Tiendas, Módulos, Ceicos Residenciales y Ceicos Comerciales, todos distribuidos para atender la demanda.**
2. **Ofrecer a nuestros clientes las mejores alternativas de pago y financiamiento en la obtención de nuestros productos y servicios.**
3. **Establecer alianzas comerciales enfocadas a proporcionar más y mejores servicios a nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades en la materia. Como lo es el caso de Dish, que ha mejorado prácticamente en un 100% los tiempos de instalación.**
4. **Realizar inversiones estratégicas que nos están llevando a la modernización y actualización de la planta telefónica y de nuestras**

# **XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011**

## **PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL**

**áreas de servicio al cliente en lo que se refiere a equipos, herramientas, sistemas y procesos, programas que se han mantenido de manera permanente.**

**Sabemos que aun y con todo lo que hemos realizado hasta ahora tenemos áreas de oportunidad, pero también estamos convencidos que con los objetivos estratégicos que nos hemos trazado, pronto estaremos convirtiéndolas en fortalezas. Es por ello que hoy mas que nunca necesitamos el esfuerzo y compromiso de todos los que trabajamos en este gran equipo, no olvidemos que la atención al cliente en todo momento hará la diferencia con respecto a nuestros competidores.**

### **FUNDACIÓN TELMEX**

- 1. ¿Por qué no se hace más propaganda de todo lo que hace Telmex a la población, becas, ayuda a los niños con cáncer, en desastres, por lo menos en todas las tiendas Telmex, para que sepan todos nuestros clientes toda la ayuda social que brinda Telmex?**
- 2. Beca Digital a hijos (as) de jubilados (as).**

**En 1996 se constituyó Fundación Telmex, A.C., institución filantrópica de carácter no lucrativo, que opera a nivel nacional cuatro programas prioritarios: Educación, Cultura y Desarrollo Humano, Salud y Justicia. Asimismo, Fundación Telmex presta apoyo en todo el país y a naciones hermanas en caso de desastres naturales.**

**Las acciones de apoyo a la población y ayuda social que realiza nuestra Empresa a través de su Fundación se difunden en el momento de su realización a través de boletines informativos en las propias entidades federativas en las que se brindó el apoyo o donde se aplicó la ayuda social.**

**Anualmente se emite un reporte de actividades de la Fundación, mismo que se distribuye a nivel nacional a líderes de opinión, autoridades de los tres niveles de gobierno y de los tres poderes, así como a periodistas.**

**Este año, se publicó un suplemento en los periódicos Reforma, Excélsior, El Universal, El Financiero, las revistas Mundo Ejecutivo y Expansión, sobre todas las actividades de apoyo social que se realizan. No obstante lo anterior de manera constante se buscan los canales para dar a conocer a la población.**

**La beca digital es para hijos de trabajadores activos con una antigüedad de 5 años que estén en primaria, secundaria y preparatoria, una por familia y la Fundación Telmex es quien otorga las becas de acuerdo con sus políticas.**

# XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011

## PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

### INSUMOS OPERATIVOS

1. Los equipos que se tienen en Oficinas Comerciales para desempeñar labores no tienen la capacidad suficiente para soportar el Pisa Gráfico lentas se llegan a detener e insuficientes para las actividades del día a día.
2. ¿Por qué si hay financiamiento de computadoras, el personal sindicalizado tiene equipos obsoletos? Con memoria en Ram de 512.
3. ¿Por qué si nosotros estamos vendiendo las mejores computadoras o equipos tecnológicos, nosotros tenemos y trabajamos con las herramientas (computadoras y equipos) ya obsoletos?, es algo contradictorio.  
En planta exterior ¿cuándo entraremos con equipos y herramientas al igual como va la tecnología con los clientes, como son talleres y computadoras?
4. Siendo una empresa que va a la vanguardia, en infraestructura tenga un equipo muy atrasado con el que trabajan en diferentes áreas y la respuesta que nos dan es no hay dinero. Esperamos una pronta respuesta para dar la eficiencia que nos piden servicio y clientes.

**En el ejercicio de las inversiones que realiza la Empresa se están cambiando los equipos con menores capacidades y haciendo las modificaciones en los sistemas que permitan contar con las herramientas necesarias para atender a nuestros clientes con la calidad requerida. Actualmente se cuenta con un programa de cambio de los equipos de cómputo más antiguos o de menores capacidades que son utilizados como herramientas de cómputo, asegurando contar con los requerimientos necesarios.**

5. ¿Pueden reconsiderar el presupuesto para la operación y mantenimiento de la planta telefónica? Ya que hoy en día es un problema de todos los días (problemas como pagos, tiempo extra, viáticos, falta herramientas, vehículos, etc.) con lo cual no ayuda al cumplimiento de metas y termina impactando a nuestros clientes.

**La Empresa realiza las inversiones necesarias para mantener la modernización de su infraestructura, considerando la rentabilidad. Se tienen programas de mantenimiento a la red principal, secundaria y del cliente, mediante los programas selectivos de rehabilitación e integral (PSR, PIR).**

**La Empresa está llevando a cabo acciones para efficientizar los recursos, lo que implica priorización de gastos y una administración del recurso orientada a las zonas de mayor penetración y rentabilidad. Asimismo, es importante señalar que los requerimientos de los trabajadores se atienden y resuelven conforme a la normatividad y políticas de la Empresa.**

6. Dentro de las estrategias para mantener los precios es muy buena y necesarios la de buscar eficiencias en cada rincón de la Empresa, pero a veces, al menos en la localidad de Patzcuaro, parece que se confunde la búsqueda de eficiencias con la aplicación del programa de austeridad y me refiero a los vehículos que a pesar de tener altos kilometrajes e historial de fallas amplio, se sigue gastando en ellos en

# XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011

## PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

lugar de reponerlos y lo mismo sucede con las herramientas de los compañeros de comercial (PC, contadora de billetes, etc.). Tapar hoyos sale más caro que pavimentar completa la calle. Gracias por compartir su visión.

**El programa de inversión vehicular del 2011 contemplo la sustitución de vehículos, los cuales de acuerdo a sus condiciones mecánicas y de kilometraje están siendo reemplazados.**

### INVERSIÓN

1. Para incrementar la velocidad en infinitum se necesita inversión en la red. ¿Qué inversión se va a dar en 2012?
2. Estamos conscientes de la inversión que se ha hecho en Telmex, sin embargo, hay una falta de inversión en el segmento 3, habló de aumentar la velocidad, ¿Han considerado el impacto de esta medida cuando no hay inversión en segmento 3?
3. Invertir en la planta exterior para dar un mejor servicio en infinitum, así como la herramienta adecuada como son equipos ADSRK 2+, Compaq.
4. ¿Qué proyecto de inversión existe para modernizar las redes de cables de cobre por red de fibra óptica para brindar un servicio con mayor calidad a las zonas industriales? En relación a la zona de Cd. Sahagún, Hgo. Existe oportunidad de mercado, pero carecemos de la infraestructura para este fin. ¿Se podrá tomar en cuenta esta necesidad en algún proyecto a corto plazo para nuestra zona industrial?
5. Por qué si vemos que la competencia está invirtiendo en fibra óptica hasta el domicilio del cliente en zonas de guerra, nosotros tardamos en construir infraestructura Telmex y así poder brindar servicio igual o antes que nuestros competidores, podemos evitar que se vayan nuestros clientes. Pienso que debemos adelantarnos a la competencia. "Sí se puede"
6. Hablando de las áreas de oportunidad ¿Nos puede platicar un poco de su proyecto para las zonas de nivel medio bajo en donde vemos que no hay inversión? Concretamente ¿Por qué no se incluye a estas zonas en el programa de fibra al hogar?
7. ¿Qué tipo de inversión y cuándo le daría a la Red Alámbrica Telmex y sería la fibra óptica para todos los 15 millones de clientes?
8. Inversión de fibra óptica hasta la casa del cliente en la localidad de Cuautitlan Izcalli, Mex., ya que para dar un servicio óptimo, la red de cobre no es suficiente, ya sea por distancia o porque el cobre está en malas condiciones.
9. Solicitamos de su apoyo para que en Cd. Altamirano, Guerrero sea construido un centro de trabajo, ya que el edificio donde nos encontramos es pequeño y ya es inoperable y genera conflictos para la operación de todos los departamentos.
10. Estamos conscientes que debemos darles un mejor servicio a nuestros clientes pero necesitamos mucho del apoyo de ustedes (Empresa) en inversión pues el estado de la red más la falta de personal, no nos permite ofrecer un servicio adecuado a nuestros clientes.
11. ¿Qué programa de trabajo tienen para el próximo año y cuánta inversión destinada para planta?

## XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011

### PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

12. En el mercado de líneas fijas precisamente Telmex no invierte en algún sector de mercado, en nuestra localidad utilizamos en un fraccionamiento que la Empresa no quería invertir y no había infraestructura Telmex, se acordó poner equipo inalámbrico y se demostró que era una demanda comprobable. De esa manera se logró poner infraestructura Telmex, pero ese equipo ya no sirve para otros fraccionamientos ¿Cómo podemos hacer demostrable otro sector de igual manera, si ya no hay equipo inalámbrico?
13. Hablamos de inversión pero está invirtiendo en banda ancha que es muy positivo, pero en cuestión de cobre es muy poca la inversión y gran parte de los clientes se les da servicio por este medio. ¿Se está pensando en la desaparición de la red de cobre?
14. ¿Porque no hay inversión en zonas llamadas de bajos ingresos? Quieren el servicio y no se lo podemos dar y la competencia sí se los da.
15. Podemos confiar en la inversión de la red secundaria y principal como lo comentó el compañero Francisco en Neza, porque en foráneas nada más está limitado para ciertas áreas donde la Empresa comenta que nada más es donde tiene mayor rentabilidad para las colonias de clase media y media baja no están consideradas, como caso de ejemplo Neza.
16. ¿De qué manera competimos con los demás operadores si la inversión que se aplica a la red telefónica es muy dispareja en las diferentes áreas del país, a pesar de que la demanda de los servicios del triple play, prácticamente están hasta en las áreas más pobres del país y es dónde la competencia no hace distinción en la cartera de clientes y Telmex desafortunadamente sí lo hace?
17. Hay poblaciones todavía que están con cable de papel y que para poder aumentar velocidad no va a ser posible, tiene mucho que no se le ha dado mantenimiento a la red también tenemos varias colonias que no tienen acceso a la red telefónica. Sé que no todas las áreas son rentables pero al menos las que ya tenemos darles el mejor servicio. Esperamos su apoyo.
18. Solicitamos su apoyo para la modernización de la planta en cuestión de infraestructura, debido al rezago en el Edo. de Oaxaca se acrecienta día a día el cual nos impide dar un buen servicio de nueva generación a nuestros clientes, por lo cual solicitamos a ustedes de manera muy valiosa intervención para dichos trabajos.
19. Rehabilitación de toda la red de cobre o sustituirla totalmente con la fibra óptica.
20. La Empresa ha evolucionado lo necesario para enfrentar ese monstruo llamado globalización ya que su intromisión en el país ha detenido el crecimiento técnico de la misma.

**La Empresa tiene el compromiso de continuar realizando las inversiones necesarias para mantener la modernización y el crecimiento de su infraestructura y así poder garantizar su evolución hacia la convergencia tecnológica y servicios multimedia, se está invirtiendo en infraestructura ADSL, a fin de poder ampliar la cobertura del Servicio Infinitum, también se está invirtiendo en la red de acceso para poder ofrecer a nuestros clientes mayor ancho de banda, instalando TBAS y llevando fibra óptica al domicilio del cliente. En la red de transporte se han instalado equipos Carrier Ethernet y equipos SDHNG, mismos que podrán transportar servicios de datos y video.**



## **XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011**

### **PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL**

**La red de cobre es fundamental para nuestra red de telecomunicaciones y es la infraestructura principal con la que contamos, por ejemplo estamos instalando y se siguen desarrollando terminales de ancho de banda (TBAS) que nos permiten acercar la electrónica a los distritos y utilizar la infraestructura de cobre que tenemos instalada.**

**Para ello, cada año la Empresa realiza las inversiones necesarias para mantener la modernización de su infraestructura y poder ofrecer a nuestros clientes servicios multimedia; se tienen programas de rehabilitaciones de red principal y secundario (PIR), trabajos selectivos de rehabilitación de red de cliente (PSR). Adicionalmente, a fin de poder ofrecer un servicio con calidad, la empresa proporciona la capacitación requerida a sus trabajadores, debiendo asumir todos los trabajadores el compromiso de realizar nuestras labores con un enfoque de calidad de servicio, ya que es el diferenciador ante el entorno competitivo que tenemos.**

**Adicionalmente, se está realizando un programa de reacondicionamiento, en los TBAS ubicados a más de 3 kms. se está cambiando a alimentación local, se está exigiendo a los proveedores cumplan con la garantía establecida.**

**El acceso de fibra óptica a la casa es un precursor de la convergencia, ya que permite a través del mismo acceso proporcionar no solo acceso a Internet Infinitum, sino a servicios de voz y video.**

**En el despliegue de Fibra Óptica a la casa, se consideraron principalmente clientes Telmex de segmentos A y B, que de acuerdo a una campaña comercial fueron comunicados por la Empresa para solicitar su aprobación y agendación de la visita para la instalación de nuestros técnicos, situación que esta establecida en los procesos. La construcción de la infraestructura de Fibra Óptica a la casa, debe ser supervisada y recibida en base a la normatividad establecida para ello y en caso de no cumplir los protocolos de construcción establecidos por la Empresa, no se debe recibir y se penaliza al constructor.**

**La Empresa está llevando a cabo diversas acciones para mejorar el servicio a nuestros clientes, invirtiendo en infraestructura, optimizando los procesos de trabajo, etc. Estas acciones deben estar ligadas con un enfoque de servicio al cliente, en donde debemos estar involucrados todos los trabajadores. Asimismo, se tiene el compromiso de continuar con la modernización y crecimiento de nuestra red a fin de poder ofrecer servicios multimedia a los clientes.**

**La responsabilidad de la situación de la Empresa es compartida, es una responsabilidad de todos, la Empresa continuará con sus inversiones en modernización, mayores aplicaciones de Internet, equipos y capacitación de los trabajadores.**

# XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011

## PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

### MATERIA DE TRABAJO

1. ¿Por qué tanta resistencia a dejar que el Sindicato haga la materia de trabajo de nueva tecnología (llámese UNINET, etc.) Siendo que hemos demostrado tener la capacidad y la experiencia?

**Derivado de los contratos con UNINET, el personal sindicalizado del área de Conmutación - Transmisión participa en el mantenimiento de primer nivel y recepción física de los equipos UNINET; atención que se debe mejorar ya que no estamos cumpliendo con lo requerido por UNINET, ante lo cual la Empresa ha platicado con el Sindicato y reorientar la atención de los nodos dorsales y regionales de ésta red. Así mismo, en la revisión contractual del 2010, se estableció como punto de convenio el poder ampliar la participación del personal sindicalizado en la ingeniería y gestión de la red UNINET.**

2. Todos los trabajadores de Telmex tenemos "bien puesta" la playera de la Empresa, solo pedimos que se nos mire y no solo a las empresas filiales, queremos y estamos muy orgullosos de pertenecer a esta empresa de Teléfonos de México, la mejor empresa del mundo.

La petición: queremos seguir haciendo la materia de trabajo de fibra óptica y recuperar a nuestros usuarios.

**La Empresa tiene el compromiso de seguir trabajando conjuntamente con nuestros trabajadores y así seguir siendo la Empresa líder en el mercado de telecomunicaciones del país. Con respecto a la fibra óptica, el personal sindicalizado de las diversas especialidades de la Empresa participa de acuerdo a su perfil de puesto. A fin de recuperar a nuestros clientes, tenemos que enfocarnos a ofrecer nuestros servicios con la calidad y oportunidad que el mercado nos exige.**

### RECURSOS HUMANOS

1. Los trabajadores sindicalizados estamos conscientes de las estrategias, métodos y objetivos que la Empresa dispone para el futuro de nuestra empresa pero ¿cómo integrar a los empleados en las diferentes localidades de esta misma visión? Porque parece que son de otra empresa.

**Las estrategias, métodos y objetivos que la empresa determina para comunicar a toda la organización, involucran a todos los trabajadores y empleados. Estas estrategias son compartidas y se hacen del conocimiento de todo el personal sindicalizado y de confianza y nos sirven para tener una visión común y enfrentar los retos del nuevo entorno de convergencia tecnológica de redes y de servicios multimedia, de competencia y regulación, debido a esto, realizamos una continua evaluación de las tendencias del sector de las**

## **XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011**

### **PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL**

**telecomunicaciones y de las demandas de mercado y necesidades competitivas.**

**Creamos espacios de consulta, análisis, propuestas y difusión, para identificar necesidades y generar propuestas de solución, que nos permitan contar con una infraestructura de redes y servicios más amplia, moderna y eficiente, así como con recursos humanos calificados para la competitividad y el desarrollo social. Por ello en la Empresa contamos con los medios de comunicación tanto externos como internos que nos permiten multiplicar la información que queremos difundir a nuestros clientes y trabajadores (nuestra página Web, Intranets, Revistas, Áreas de Comunicación Interna y Externa, etc.).**

2. Qué se nos haga un descuento como empleados en la compra de computadoras y pantallas, además descuento especial en paquetes de Internet.

**La cláusula 173 del C.C.T. contempla todos los beneficios de descuento y bonificaciones del personal Telmex, en servicio local, servicios digitales y Prodigy Infinitum; adicionalmente la Empresa ofrece promociones en sus productos y servicios a sus clientes, mismos que son extensivos a sus empleados.**

3. ¿Por qué no bajar el nivel de examen de conocimientos para cubrir vacantes? Ya que muchas personas reprueban y no se cubren las mismas. La escolaridad que siga igual (preparatoria).
4. Propuestas para mejorar el servicio a nuestros clientes: cubrir las vacantes que sean necesarias en toda la planta telefónica
5. ¿Qué hay de las vacantes?
6. Nos podrían decir si existe un programa sobre vacantes- en planta exterior pues cada vez es más la demanda y menos personal.

**De acuerdo con lo que se tiene pactado en los perfiles de puesto, en lo referente a los requisitos de ingreso en el rubro de conocimientos, habilidades y aptitudes para cada especialidad se establecen las diferentes materias para la evaluación de los aspirantes así como el nivel de escolaridad requerido, por lo cual el nivel de conocimiento en la aplicación de los exámenes de las diferentes materias es acorde al nivel de escolaridad. Es importante señalar que la Empresa requiere contar con personal altamente calificado para el desempeño de sus labores, así como para la prestación del servicio con oportunidad y calidad a nuestros clientes, lo que será el diferenciador con la competencia.**

**En el acuerdo marco en su cláusula séptima "Crecimiento del Empleo (Vacantes)" se estableció el compromiso de cubrir 3,500 vacantes en los siguientes 5 años a partir del 2009.**

**Al cierre de octubre de 2011 se han liberado 2,118 vacantes, lo que representa un cumplimiento del 60.5%; dichas vacantes se han**

## **XXXVI CONVENCION DEL STRM 2011**

### **PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL**

**liberado de una manera estratégica y dirigida en las diferentes especialidades, como Planta Exterior, Centrales Mantenimiento, Comercial, Trafico, Servicios a Clientes, Ingeniería y Proyectos de Equipo, entre otras, y en las diferentes localidades del país, a fin de cubrir las necesidades operativas para la prestación del servicio, enfocando principalmente en aquellas áreas donde se tiene mayor presencia de la competencia.**

**Independientemente de lo anterior, se continúa atendiendo los requerimientos que se presentan en las diversas áreas de la Empresa, de acuerdo con la productividad y las necesidades del servicio.**

**En el caso específico de planta exterior, de las 2,118 vacantes liberadas al cierre de octubre de 2011, el 35% se otorgaron en esta especialidad tomando en consideración la operación y mantenimiento de la red, la productividad y las necesidades del servicio, así como crecimiento de líneas y de infinitum.**

### **REGULATORIO**

1. **¿Cree que haya posibilidades de que en este año de elecciones podamos contar con el video?**
2. **¿Cómo hacer que los demás operadores no se cuelguen en las actualizaciones que sufre Telmex, en cuanto a redes, desarrollo tecnológico, infraestructura y todo tipo de modernización?**
3. **¿Cuándo Telmex va a invertir en tecnología y contenidos para el Sector de las Telecomunicaciones? No queremos ser solo transportadores de servicios de banda ancha somos capaces de mucho más.**

**Por nuestra conducta y nuestros valores, debemos ser ejemplo para nuestro país, su gente y nuestros clientes. A pesar de que nuestros competidores puedan demostrar conductas desleales para afectar nuestra imagen, en Telmex existe congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos. Bajo el entorno social actual, no debemos generar mensajes en tonos agresivos o desleales que vayan en contra de lo establecido y regulado por nuestro código de ética o por las mismas autoridades.**

**En la actualidad utilizamos todos los medios que están a nuestro alcance para lograr la modificación a nuestro Título de Concesión y de esta manera poder diversificar aun mas nuestros productos y servicios, inclusive realizando las inversiones necesarias para lograr nuestros objetivos.**