

## **Compañeras y Compañeros Convencionistas, Compañeras y Compañeros Secretarios Generales.**

Para esta Comisión de Modernización es un placer y privilegio tenerlos con nosotros en esta XL Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, estamos seguros que toda su atención estará puesta en todos y cada uno de los informes, por lo que esperamos que en el desarrollo de los trabajos, con sus comentarios y observaciones consolidemos el quehacer de la Comisión de Modernización y de esta gran organización.

Como es de su conocimiento, la calificación a Telmex como empresa preponderante, conllevando a la eliminación de los costos de interconexión, la eliminación de la Larga Distancia y adicionalmente se le ha impuesto alrededor de 126 medidas, que de no cumplir podría ser objeto de sanciones, estas van; desde la regulación asimétrica, el proveer servicios mayoristas de diversos enlaces dedicados, la desagregación del bucle local y de sus elementos esenciales, la separación contable, funcional o estructural hasta la posible revocación del Título de Concesión. **“Esto tiene como finalidad según el Gobierno, algunos Legisladores y organismos como el IFETEL, de llegar a un escenario que dé cabida a un proceso de competencia efectiva, equitativa y con responsabilidades expresas para todos los operadores, lo cual permitirá un desarrollo sólido del sector en el país”, tema en el que diferimos, ya que al obligar a Telmex a entregarles el acceso a su infraestructura, difícilmente alguien querrá invertir.**

Lo narrado anteriormente, da cuenta del escenario regulatorio y de competencia en el que a la fecha nos encontramos, el cual ha obligado a Telmex a tomar una estrategia distinta a la que venía desplegando, es decir, se apostaba a la desincorporación de activos para buscar salir de la preponderancia, lo cual hoy ha cambiado y **se apuesta por seguir siendo preponderante** pero, poniendo énfasis en el cumplimiento puntual de todas y cada una de las medidas impuestas, ya que en el próximo mes de octubre se cumplen los primeros 18 meses desde que fuimos declarados agentes económicos preponderantes, tiempo en el que de acuerdo a la legislación y declaración de preponderancia, **el órgano regulador debe efectuar una revisión de las medidas impuestas al preponderante, que en caso de estar en cumplimiento de las mismas, le da la posibilidad de solicitar la CONCESIÓN ÚNICA**, que nos abriría la puerta para poder proveer una amplia gama de servicios de telecomunicaciones, incluido el video, lo que vendría a darnos como empresa un incremento importante en lo que a viabilidad se refiere.

De igual forma, es básico tomar en consideración que el Título **de Concesión de Telmex expira en el año 2016** y en el mismo se establece que si se aspira a renovarlo, el concesionario deberá iniciar los trámites correspondientes, por lo que a partir del mes de marzo del próximo año se estará en esa condición. Para lo anterior es fundamental estar en cumplimiento de los indicadores de concesión (ICON ´s E ICAL ´s ), ya que de no hacerlo podrían representar un obstáculo en el logro de los objetivos trazados, para evitar esta condición empresa y sindicato de manera conjunta han implementado un “**programa de atención y disminución de las quejas**”, que mediante la integración de los esquemas de mejora de la propia jornada diaria, atención de quejas a costo y la aplicación de tiempo extraordinario en fines de semana y días festivos, el cual nos está arrojando resultados satisfactorios, pero es necesario continuar impulsando la participación de los compañeros en estas labores.

**En la dinámica que se está desarrollando con la puesta en servicio de la tecnología IP para las plataformas de Carrier-Ethernet, de IMS, la conectividad FTTH en forma masiva, del sistema SIO para servicios de operadora, y sobre todo la integración de las redes públicas de datos y de servicios móviles están determinando los trabajos en la Comisión de Modernización**, para lograr integrar en la agenda los temas que nos aseguren una participación directa en los procesos y las actividades de las especialidades que se involucran con estos cambios.

Se hace necesario que en los trabajos de la Convención se realice el análisis de la situación que se tiene en cada uno de los temas e integrarlo en la agenda general, considerando también el contexto de la situación crítica que vive la Empresa en el sector de las Telecomunicaciones en el país.

Estamos hablando de los temas que están directamente ligados con la actividad productiva que se realiza por nuestros compañeros y compañeras en sus puestos de trabajo, como son la productividad, la capacitación, la materia de trabajo, las condiciones de higiene y seguridad y los inherentes a estos conceptos.

Como hemos señalado, cada localidad, especialidad y centro de trabajo seguramente tendrá su propia percepción y diagnóstico de lo que se vive de frente a la circunstancia en la que está inmerso. Lo relevante es poner en otra perspectiva las dificultades e impulsar iniciativas para revertir las tendencias sobre el trabajo que realizamos.

La convocatoria que nos hace el compañero **Francisco Hernández Juárez** para orientar la acción del Sindicato sobre **la calidad del servicio**, nos permite **alinear a todas las especialidades sobre un objetivo común, que obligue a la Empresa a resolver integralmente los problemas, a partir de los diagnósticos en infraestructura, procesos y productividad, la implementación de las 6 acciones acordadas en la mesa central de calidad de servicio**, que lo anterior vincule los requerimientos de inversiones con un trabajo homologado y que se refleje en el cumplimiento de las metas ligado al desempeño individual.

Todo lo ya comentado hace necesario el análisis, debate y las propuestas de esta Convención, para que de manera conjunta y comprometida podamos orientar e impulsar esta estrategia, esto se logrará con sus participaciones y propuestas, para ofrecer a nuestras compañeras y compañeros las opciones y acciones de frente a la situación compleja y adversa que enfrentamos. Y así luchar de manera unitaria por mantener un futuro cada vez más promisorio, bajo la dirección de nuestro compañero **Francisco Hernández Juárez**.

## **LA VINCULACION DE LOS 5 EJES DE TRABAJO QUE SON PARTE DE NUESTRO PROYECTO SINDICAL.**

Por indicaciones de nuestro compañero **Francisco Hernández Juárez** constituimos una mesa de trabajo permanente con los directivos de la empresa, estableciendo una agenda puntual de trabajo con todos los temas pendientes de resolver, en esta agenda general se ordenaron los temas en los ejes que ya

Veníamos trabajando de procesos, infraestructura y productividad, así como también se definieron cinco temas generales que deberíamos revisar, los cuales a continuación mencionamos:

CABE MENCIONAR QUE EL PLAN DE CALIDAD DE SERVICIO CONTEMPLA A TODAS LAS AREAS Y ESPECIALIDADES DE LA EMPRESA.

### **Imagen**

- Uso de uniformes al inicio de jornada,
- Puntualidad en la atención de citas,
- Vehículos limpios,
- Contar con herramientas y equipos de medición adecuadas para la realización del trabajo.

### **Eficiencia de la jornada**

- Comunicación CAP – COPE,
- Turnos y horarios,
- Despacho y liquidación (Netbook)
- Fortalecimiento de TEPES,
- Agendación de citas,
- Análisis del proceso de registro de asistencia.
- Actualización de base de datos.

### **Reducción de quejas**

- Presurización (monitoreo, asignación y capacitación de personal)
- Identificación de rutas y/o distritos con mayor incidencia de quejas.
- Reporte y atención de anomalías (F 597 – F 598)
- Cierre de terminales, puertas de caja de distribución.
- Arreglo de cables vendados, etc.

### **Disminución de reincidencia**

- Atención integral y liquidación desde la casa del cliente
- Script de presentación con el cliente (diseñar)
- Planta verifica (retomar al 100%)
- Verificación técnica
- Uso de Netbook para navegación.

### **Otros**

- Vehículos
- Robo de cables
- Terceros

## **CALIDAD DE SERVICIO**

- **Agenda completa de calidad de servicio infraestructura, procesos de trabajo y productividad.**
- **Plan de Accion para el abatimiento de las quejas**
- **Mesa paralela de forma permanente con los directores.**
- **Link para interactuar con los centros de trabajo.**
- **Inversión trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo.**
- **Atención especial a los 20 copes críticos.**

22 de septiembre de 2015

### **Mesa de Calidad**

## **Plan de abatimiento de quejas pendientes**

### **REPORTE PLAN DE CONTINGENCIA ABATIMIENTO QUEJAS DE FORMA GENERAL DESDE EL PRIMER DIA**

- **Se ha incrementado la participación de personal a tiempo extra los fines de semana y en trabajos de mantenimiento en un 81% la participación, Es decir de 27 mil turnos para tiempo extra solo se cubrieron solo 22 mil turnos.**
- **Se ha incrementado la participación de personal a destajo de un 4.5% a 13% promedio 1600 COMPAÑEROS QUE PARTICIPAN**
- **198 compañeros han logrado el bono de mas de 40 quejas**
- **141 copes cuentan con participación a destajo superior al promedio nacional**
- **168 copes ya entraron con 2 días o menos de rezago de quejas pendientes Y ESTAN EMPEZANDO A COBRAR SU INDICADOR DE ATENCION MISMO DIA**
- **La producción a nivel nacional mejoro en un 2% promedio**

### **SE INICIA EL PLAN CON 125 MIL QUEJAS** **COMPARATICO MISMO DIA SEMANA ANTERIOR**

<b>FECHA CORTE</b>	<b>QUEJAS PEND</b>	<b>LIQUIDADAS</b>	<b>RECIBIDAS</b>
<b>24 AGOSTO</b>	<b>123,833</b>	<b>28,360</b>	<b>39,047</b>
<b>31 AGOSTO</b>	<b>106,151</b>	<b>27,837</b>	<b>38,407</b>
<b>7 SEPTIEMBRE</b>	<b>104,962</b>	<b>29,786</b>	<b>41,278</b>
<b>14 DE SEPTIEMBRE</b>	<b>99,007</b>	<b>26,427</b>	<b>41,837</b>
<b>21 DE SEPTIEMBRE</b>	<b>104,621</b>	<b>28,987</b>	<b>39,296</b>
<b>24 de septiembre</b>	<b>103,774</b>	<b>32,334</b>	<b>30,482</b>
<b>SAP- DOM 13 SEP</b>	<b>83,563</b>	<b>32,959</b>	<b>15,955</b>

- **Vale la pena mencionar que el corte del lunes pasado por la mañana puede ser engañoso ya que en términos generales se logro disminuir de 101 474 quejas que se tenia al viernes 11 de sep hasta 83 mil quejas, pero es necesario considerar que ese fin de semana se ingreso un total de 15 mil quejas adicionales como consecuencia del uso del buzón y de la disminución de técnicos que es habitual los días lunes, adicionalmente se presentaron daños masivos y robos de cables principalmente en sección matriz.**

**Es de destacar que el efecto que se presenta entre el fin de semana y el día lunes en que se vacía el buzón rebasa el numero de quejas liquidadas durante el fin de semana, de manera que se empata o rebasa según el periodo considerado el numero con que se cerro el viernes inmediato anterior, por lo que se hace necesario incrementar la liquidación mediante la participación de mas compañeros en los 3 esquemas que venimos laborando y que nos permitirá disminuir el volumen de quejas.**

### **ACUERDOS MESA DE CALIDAD**

1. Se le insistió a la empresa y se le argumento la importancia de que abriera tiempo extra entre semana, en donde no se tiene una respuesta formal. Ellos comentan que seria retroceder a todo lo ganado. (ESTA PENDIENTE LA EMPRESA SIGUE DANDO RESPUESTA NEGATIVA).
2. Se entregó por parte del Sindicato un reporte de áreas de oportunidad en centros de trabajo, mismo que enviará a la empresa y se dará respuesta esta semana. Cerca de 70 casos de problemáticas, propuestas de mejora. YA SE NOS ENTREGARON RESPUESTAS DE ALGUNOS CASOS ) SE SUBIRA A LA PAGINA
3. Se entregó por parte del Sindicato un segundo reporte de áreas de oportunidad en centros de trabajo, se dio respuesta por parte de la Empresa. Se acuerda dar seguimiento.
4. El plan de mejora a la operación de los CSM iniciará a partir del día 23 de septiembre para una mayor eficiencia en la distribución de las cargas de trabajo y que permitan disminuir las quejas pendientes.
5. Se iniciara el 5 de octubre el piloto del "Web masivo" en los CAP en las Ciudades de Jalapa, Villahermosa, Guadalajara, Satélite y Monterrey. Se entrega presentación.
6. Se continuará con la asignación de turnos de tiempo extra durante la contingencia en el CNS II supervisión para la atención inmediata de los reportes de falla de los equipos escalados por CSM.

7. Se lleva un avance de las visitas en 13 de los copes top 20 conjuntamente por Empresa y Sindicato, para impulsar la participación del personal a destajo y las acciones que coadyuven a la disminución de quejas pendientes., movilidad, apoyos, etc. se espera concluir esta semana con los 7 restantes. Se dará llevará a cabo una reunión con los Secretarios Generales y la Empresa aprovechando su estancia en la Convención del STRM para motivar una mayor participación en el Plan de Abatimiento, se acuerda reunión para el jueves 24 de septiembre con estos Copes de la división Sur. Metro se informará de la mecánica a seguir, el Sindicato sugiere priorizar con Pino, Tezozomoc, Colina, Naucalpan y Morelos.
8. El sindicato reforzará e impulsará en la Convención del STRM una mayor participación en destajo para llevarlo de 13.6% a 25%. Así mismo se requiere la asistencia del 100% del personal que solicite en tiempo extra para la atención de quejas.
9. En los casos donde ya se han abatido las quejas pendientes de más de tres días, se considerarán las Instalaciones como parte de la contabilidad para el bono extraordinario de los técnicos que producen más de 40 quejas al mes.
10. Se entrega actualización de los programas de calidad, para continuar con el impulso y mayor participación del personal.