

**XXXIII CONVENCION NACIONAL ORDINARIA
DEMOCRATICA DE LOS TELEFONISTAS**

**PREGUNTAS REALIZADAS POR LOS
CONVENCIONISTAS AL
DIRECTOR GENERAL DE TELÉFONOS
DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**

SEPTIEMBRE 2008

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

ALIANZA ESTRATEGICA

1.- EN QUE CONSISTE LA ALIANZA CON MVS

EN APOYAR A LA COMERCIALIZACION DEL SERVICIO DE TV DE PAGA DE UN OPERADOR DE TELEVISION, POR MEDIO DE LA MARCA "DISH", CABE HACER LA ACLARACION QUE NO SE TRATA DE UN PRODUCTO DE TELMEX, POR LO TANTO NOSOTROS HAREMOS FACTURACION Y COBRO EN RECIBO. ESTE SERVICIO CONSTA DE UN PAQUETE BASICO DE 25 CANALES Y CON OPCION A CANALES PREMIUM, DE ACUERDO A LAS NECESIDADES Y PREFERENCIAS DE LOS CLIENTES Y A LA OFERTA DEL PROVEEDOR.

2.- SE PUEDE OFRECER EL SERVICIO TRIPLE PLAY CON ALIANZA CON OTRAS PERSONAS.

LA EMPRESA AUN NO CUENTA CON LA AUTORIZACION PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TRIPLE PLAY, SIN EMBARGO HA CELEBRADO CONVENIO CON OTRA EMPRESA PARA APOYAR LA COMERCIALIZACION DEL SERVICIO DE TV DE PAGA, CON FACTURACION Y COBRO EN RECIBO, COMO EL CASO DE "DISH".

ATENCIÓN AL CLIENTE

1. CUÁNDO VAMOS A EMPEZAR A "EFICIENTAR" LOS PROCESOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, PORQUE MIENTRAS EL JEFE DEL COPE, GERENTE DE COMERCIAL, EL JEFE DE TRÁFICO O CEICOS, SIGAN DICHIENDO QUE TODO ESTÁ BIEN, LOS NÚMEROS DE BAJAS INDICAN LO CONTRARIO.

LA EMPRESA ESTÁ IMPULSANDO ASPECTOS DE MODERNIZACIÓN DE LA RED CON TECNOLOGÍAS DE VANGUARDIA, EXCELENCIA EN LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO, TIEMPOS MÍNIMOS PARA LA RECUPERACIÓN DE SERVICIOS AFECTADOS Y PARA EL APROVISIONAMIENTO DE NUEVOS SERVICIOS, REDUCCIÓN DE COSTOS OPERATIVOS Y NIVELES SUFICIENTES DE INVERSIÓN. LA APARICIÓN DE NUEVOS COMPETIDORES Y LA GUERRA DE PRECIOS EXIGEN CAMBIOS PROFUNDOS, PRINCIPALMENTE EN TRES ASPECTOS FUNDAMENTALES: NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO, OPORTUNIDAD Y DE PRODUCCIÓN, QUE SERÁN EL DIFERENCIADOR CON LA COMPETENCIA; DE HOY EN ADELANTE LA ACTITUD DE SERVICIO QUE MOSTREMOS HACIA EL CLIENTE SERÁ FACTOR DETERMINANTE PARA SU RETENCIÓN. EN CUANTO A LOS PROCESOS ENCAMINADOS A LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CLIENTE, LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA CONSISTE EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA EXTERNA A TRAVES DE LOS CAP'S CON OPTIMIZACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD DE LOS CENTROS OPERATIVOS. ASIMISMO, SE HA PROCEDIDO A LA REVISION DE LOS PROCESOS DE ATENCION COMERCIAL AL CLIENTE, PARA OPTIMIZARLOS Y PERMITIR UNA MAYOR EFICIENCIA.

2.- EL TENER CUIDADO Y SEGUIMIENTO A NUESTROS CLIENTES COMO EL ESTAR PENDIENTE DE TODAS SUS NECESIDADES EN CUANTO A SU SERVICIO.

EN EFECTO, POR ELLO ACTUALMENTE CONTAMOS CON CANALES PRESENCIALES Y DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, QUE ATIENDEN AL MERCADO RESIDENCIAL Y AL MERCADO COMERCIAL, MEDIANTE LOS CUALES PODEMOS APOYAR A LOS CLIENTES EN LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE REQUIEREN DE ACUERDO A SUS NECESIDADES Y DAR INFORMACIÓN SOBRE LOS MISMOS.

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

3.- REALIZAR ACCIONES CONJUNTAS EMPRESA-SINDICATO REVISANDO EL AVANCE DE NUESTRO OBJETIVOS (CALIDAD Y SERVICIO) EN FORMA PERIÓDICA A TRAVÉS DE ESTE TIPO DE REUNIÓN Y/O A TRAVÉS DE INTRANET PARA CONOCER DONDE ESTAMOS Y ORIENTAR O CORREGIR PARA CONTINUAR LOGRANDO NUESTROS OBJETIVOS.

UNA DE LAS HERRAMIENTAS CON QUE CONTAMOS PARA TAL EFECTO, ES EL PROGRAMA GENERAL DE INCENTIVOS A LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD QUE EMPRESA Y SINDICATO REVISAMOS Y ACORDAMOS ANUALMENTE, Y SUS OBJETIVOS SON SATISFACER LAS DEMANDAS DEL CLIENTE DE MÁS Y MEJORES SERVICIOS TELEFÓNICOS, CUMPLIR METAS ESTABLECIDAS TANTO POR EL TÍTULO DE CONCESIÓN COMO POR LA EMPRESA, AUMENTAR LOS NIVELES ACTUALES DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA A TRAVÉS DE INCREMENTOS DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA MANO DE OBRA, PROPICIAR EL TRABAJO EN EQUIPO QUE ACELERE EL CAMBIO CULTURAL ORIENTANDO A TODA LA EMPRESA A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO A LOS CLIENTES, AUMENTAR LA COORDINACIÓN DE LAS DISTINTAS ÁREAS DE LA EMPRESA ORIENTÁNDOLAS HACIA UN OBJETIVO COMÚN. LOS COMPROMISOS DE EMPRESA PARA ELEVAR LA CALIDAD ESTÁN ORIENTADOS AL SUMINISTRO DE MATERIALES Y HERRAMIENTAS, ESTABILIDAD EN LOS SISTEMAS Y HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS DE TRABAJO QUE PERMITEN EFICIENTAR LOS TRABAJOS QUE REALIZA EL PERSONAL, ESTABLECIENDO TIEMPOS DE RESPUESTA OPORTUNOS Y CON CALIDAD.

4.- DAR SOLUCIÓN RÁPIDA PARA EL SERVICIO DE PUERTOS Y DAR BUEN SERVICIO A CLIENTES MAYORES.

LA EMPRESA HA ESTADO TOMANDO DIVERSAS MEDIDAS A FIN DE PODER SATISFACER LA DEMANDA DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO INFINITUM TANTO DEL MERCADO RESIDENCIAL COMO EN EL COMERCIAL, SE TIENE UN PLAN DE CRECIMIENTO DE PUERTOS, MISMOS QUE ESTÁN DIRIGIDOS A LAS ÁREAS DONDE EXISTE COMPETENCIA Y ZONAS POTENCIALES DE PENETRACIÓN.

CALIDAD DEL SERVICIO

1.- PEDIMOS APOYO AL 100% PARA QUE EN CADA CENTRO DE TRABAJO SE DÉ LA RECONSTRUCCIÓN DE LÍNEAS E INTERIORES PARA PODER BAJAR EL ÍNDICE DE QUEJAS Y ASÍ PODER RETENER AL CLIENTE Y DAR UNA MEJOR Y CALIDAD EN EL SERVICIO. DESPUÉS DE HORARIO LABORAL.

LAS NECESIDADES OPERATIVAS SON DIFERENTES EN CADA CENTRO OPERATIVO Y SU ATENCIÓN ES PLANEADA CON BASE A PROGRAMAS DE REHABILITACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE DISTRITOS QUE DETERMINEN REALIZAR LOS COPES, CONSIDERANDO LOS SITIOS DONDE REALMENTE ES NECESARIO, BUSCANDO DIRIGIR LA INVERSIÓN EN LOS SECTORES RENTABLES.

2.- AFIRMACIÓN: ESTAMOS LLORANDO MUCHO POR LA HUIDA DEL CLIENTES, PERO PENSAMOS QUE SI TUVIÉRAMOS MEJOR RED (COBRE O FIBRA ÓPTICA) LE ASEGURAMOS QUE NINGÚN CLIENTE SE IRÍA Y LOS QUE TENDRÍAN QUE PREOCUPARSE SERIA LA COMPETENCIA.

LOS MEDIOS DE TRANSMISIÓN QUE SEÑALA, ES UN GRAN ACTIVO CON EL QUE DIFÍCILMENTE CUENTAN LAS EMPRESAS COMPETIDORAS, QUE DESDE LUEGO TIENE QUE TENER CONDICIONES ADECUADAS A TRAVES DE SU MODERNIZACIÓN CONTINUA Y SU MANTENIMIENTO. TAMBIÉN HAY QUE TENER EN CUENTA, DE

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

ACUERDO A ENCUESTAS REALIZADAS A CLIENTES COMERCIALES Y RESIDENCIALES QUE LOS CAMBIOS DE OPERADOR SE PRODUCEN POR PRECIO, POR DEFICIENCIA EN LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO O EN LA ATENCION PROPORCIONADA POR LO QUE HAY QUE PONER ENFASIS EN ESTOS ASPECTOS DE TAL MANERA QUE BRINDEMOS MEJOR ATENCION Y CALIDAD, COMO PARTE DE UNA CULTURA DE SERVICIO AL CLIENTE.

3.- MEJOR RED, CUÁNDO? LO MEJOR ES LA FIBRA ÓPTICA, CUÁNDO?

TELMEX CUENTA CON UNA GRAN RED DE COBRE, ASÍ COMO UN GRAN TENDIDO DE CABLE DE FIBRA ÓPTICA QUE DIFÍCILMENTE NUESTROS COMPETIDORES LA PUEDEN TENER Y QUE HAY QUE APROVECHAR. ADICIONALMENTE SE ESTA ACERCANDO LA FIBRA AL DOMICILIO DEL CLIENTE CON LA INSTALACION DE TERMINALES DE BANDA ANCHA (TBA's), QUE PERMITEN ACERCAR LA ELECTRÓNICA CON LA FINALIDAD DE PROPORCIONAR SERVICIOS DE BANDA ANCHA DEMANDADOS.

4.- PARA LLEGAR A LA EXCELENCIA ES NECESARIO CONTAR CON UN PROCESO PRODUCTIVO, EFICIENTE, PERO AL DESARROLLAR NUESTRAS ACTIVIDADES COTIDIANAS NOS ENCONTRAMOS CON OBSTÁCULOS PARA QUE ESA CONDICIÓN SE DÉ.

- * MAL PROCESOS AUTOMATIZADOS CAP, PISA.
- * VEHÍCULOS QUE NO CIRCULAN Y EN MAL ESTADO.
- * INEPTITUD POR PARTE DE LA SUPERVISIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

LOS PROCESOS AUTOMATIZADOS PERMITEN EFICIENTAR TRABAJOS QUE SE EJECUTAN EN FORMA MANUAL Y SE HOMOLOGAN ESQUEMAS DE TRABAJO CON EL FIN DE CONTAR CON CONTROLES Y PROCESOS PERFECTIBLES DIA CON DIA. EN LO QUE VA DEL AÑO, LA REPOSICIÓN Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS SE HA DADO EN LA MEDIDA DE LAS NECESIDADES DE CADA DIVISIÓN, ASIMISMO, PARA LA DIVISIÓN METROPOLITANA, SE HAN TOMADO MEDIDAS ADICIONALES PARA AMINORAR LOS PROBLEMAS OCASIONADOS POR EL PROGRAMA "HOY NO CIRCULA". LA FUNCIÓN DEL PERSONAL DE CONFIANZA EN LOS COPE's ESTA ORIENTADA A LA SUPERVISIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y TIENEN LA FACULTAD Y OBLIGACION DE ORIENTAR Y DETERMINAR SOLUCIONES DE CARÁCTER OPERATIVO QUE SU PUESTO LE EXIJA.

CAPACITACIÓN

1.- SOLICITO QUE NOS INFORME A LOS TRABAJADORES TELEFONISTAS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE NUEVA TECNOLOGÍA EN EL NUEVO ENTORNO Y DERIVADO DE ESTA INFORMACIÓN, SE OBTENGA EL COMPROMISO DE PARTE DE LA EMPRESA PARA MEJORAR LA CAPACITACIÓN EN CALIDAD Y CANTIDAD.

LA CAPACITACIÓN DERIVADA DE NUEVA TECNOLOGÍA SE DA A CONOCER EN TIEMPO Y FORMA A LA REPRESENTACIÓN SINDICAL NOMBRADA PARA TAL EFECTO, ASIMISMO, LA COMNCA DA SEGUIMIENTO A ESTOS PROGRAMAS PARA SU CUMPLIMIENTO. ACTUALMENTE, EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN CONTAMOS CON INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA CAPACITACIÓN IMPARTIDA, ACORDADOS ENTRE LAS PARTES, QUE NOS PERMITEN MANTENER LA MEJORA CONTINUA APLICANDO LAS CORRECCIONES QUE PROCEDAN.

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

2.- QUE SE NOS INFORME Y QUE SE NOS DE LA CAPACITACIÓN A TIEMPO, PARA PODER CONTESTAR AL CLIENTE LAS DIFERENTES PREGUNTAS QUE SE NOS HAGAN, Y ASÍ PODER RETENER Y GANAR CLIENTES.

EL NUEVO ENFOQUE DE CAPACITACIÓN CONTIENE UNA PARTE FUNDAMENTAL PARA SOLUCIONAR EL FACTOR TIEMPO EN LOS REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN Y ES EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES DE "APRENDER A APRENDER" Y "APRENDER HACIENDO", SIN EMBARGO, CONTINUAREMOS REALIZANDO ESFUERZOS PARA PROPORCIONAR EN TIEMPO LA CAPACITACIÓN REQUERIDA EN SU PUESTO DE TRABAJO.

3.- REQUERIMOS DE MAYOR CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PAQUETES Y SERVICIOS, A TODOS LAS ÁREAS. PERO SOBRE TODO PARA LOS QUE TENEMOS TRATO DIRECTO CON EL CLIENTE, (VOZ Y CARA A CARA).

SE HAN HECHO ESFUERZOS SIGNIFICATIVOS EN LA CAPACITACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS Y CONTAMOS CON SITIOS EN LA INTRANET DONDE SE PROPORCIONA LA INFORMACIÓN NECESARIA, ADICIONALMENTE, SE EMITEN COMUNICADOS Y BOLETINES PARA CONOCIMIENTO DE SU ACTUALIZACIÓN. ES DE MENCIONAR QUE CON MOTIVO DE LA PORTABILIDAD SE REALIZÓ UNA AMPLIA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON SERVICIOS Y PAQUETES QUE OFERTA NUESTRA EMPRESA.

4.- NECESITAMOS UN MAYOR SOPORTE EN EL ÁREA COMERCIAL, ES DECIR MEJOR CAPACITACIÓN ACORDE A LA NUEVA TECNOLOGÍA, MEJOR INCENTIVO ECONÓMICO, MÁS PERSONAL PARA SER MÁS AGRESIVOS EN NUESTRA COMPETENCIA POR UN MEJOR POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES.

LOS PLANES DE CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA DE COMERCIAL SON AMPLIOS Y TENDIENTES A LA FUNCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN QUE REALIZAN, TENEMOS EN PROCESO LA CAPACITACIÓN DE 2008 ACORDADA CON LA REPRESENTACIÓN SINDICAL, LA ESPECIALIZACIÓN EN VENTAS, LOS TALLERES REQUERIDOS PARA LA ATENCIÓN A PYME'S Y UN DIPLOMADO DE ATENCIÓN Y SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE.

EN ESTOS MOMENTOS DE COMPETENCIA, CON LOS OBSTÁCULOS QUE TENEMOS, DERIVADO DE LAS EXIGENCIAS DE LOS OPERADORES Y LOS ASPECTOS REGULATORIOS, DEBEMOS ACTUAR CON CAUTELA Y CON GRAN RESPONSABILIDAD, CUIDANDO LA SALUD FINANCIERA DE LA EMPRESA. POR OTRO LADO, LA EMPRESA LIBERA, CUBRE Y ASIGNA PERSONAL DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.

5.- SE NOS PLANTEA UN PANORAMA DE APOYO PARA RETENCIÓN DE CLIENTES, SIN EMBARGO AL QUERER INTERVENIR EN ESTE PROCESO, SE NOS BLOQUEA PARA ESTE APOYO, YA QUE NO SE CUENTA NI CON LAS HERRAMIENTAS, LA CAPACITACIÓN, LAS REDES, LOS PRODUCTOS, PARA OFRECER AL PÚBLICO. LOS ADMINISTRATIVOS ESTAMOS CONCIENTES DE ESTE APOYO SIN EMBARGO NO SE NOS TOMA EN CUENTA. CAPACITACIÓN: SABEMOS QUE ES PRIMORDIAL, SIN EMBARGO CUANDO CON LA EMPRESA SE TRATA LO REFERENTE A MEJOR CAPACITACIÓN, SE CIERRA A REVISAR TEMARIOS, CURRÍCULOS, ETC., NO LE DA LA IMPORTANCIA, LO QUE USTED DICE LA GENTE DE CONFIANZA QUE LO HACE, DESCONOCE SUS PROPUESTAS.

UNO DE LOS ELEMENTOS PARA BLINDAR A NUESTROS CLIENTES SOBRE LA COMPETENCIA ES GARANTIZAR LOS NIVELES DE CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

SERVICIO POR LO QUE ES MUY IMPORTANTE QUE EL TRABAJO DEL PERSONAL SINDICALIZADO DE CADA UNA DE LAS ESPECIALIDADES DEBE REALIZARSE CON CALIDAD Y CON TODA RESPONSABILIDAD EN SUS ÁREAS DE ASIGNACIÓN, EN SUS ACTIVIDADES ESPECÍFICAS, PARA QUE EN SU CONJUNTO LA EMPRESA CONTINÚE SIENDO LÍDER EN EL ÁMBITO DE LAS TELECOMUNICACIONES. ACTUALMENTE EN CAPACITACIÓN TENEMOS UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA QUE LA COMNCA HA IMPLANTADO Y DONDE, CONSTANTEMENTE, ESTAMOS EVALUANDO LA CAPACITACIÓN IMPARTIDA Y DE PROCEDER, ACTUALIZANDO LOS CONTENIDOS DE LOS TALLERES, PRUEBA DE ELLO ES QUE DURANTE LOS AÑOS 2007 Y PRIMER SEMESTRE DE 2008, HEMOS ACTUALIZADO 56 TALLERES, ESTAMOS DESARROLLANDO 35 TALLERES NUEVOS Y ES SIGNIFICATIVO QUE EN LA DNC - 2007 SE OFERTARON 271 TALLERES Y PARA LA DNC - 2008 FUERON 386 TALLERES, INCREMENTANDO LA OFERTA EN 115 TALLERES. LO ANTERIOR ES UNA MUESTRA DE LOS ESFUERZOS QUE EN MATERIA DE CAPACITACIÓN ESTAMOS REALIZANDO EN FORMA CONJUNTA ENTRE EMPRESA Y SINDICATO.

COMERCIALIZACIÓN

1.- CONVENIO EMPRESA-STRM PARA BRINDAR IPTV A LOS EMPLEADOS, PARA CANCELAR CON LA COMPETENCIA.

CUANDO LA EMPRESA CUENTE CON LA CONCESIÓN PARA BRINDAR EL SERVICIO DE IPTV, SE DEFINIRÁN LAS POLÍTICAS COMERCIALES DEL MISMO.

2.- QUE CANALES TENDRÍA, SERÍA TAN ATRACTIVO COMO LO QUE TIENE CABLEVISIÓN Y CUAL SERIA EL COSTO.

LA EMPRESA NO CUENTA CON LA CONCESIÓN PARA BRINDAR EL SERVICIO DE IPTV, SIN EMBARGO, DE OBTENER LA MISMA, SE DEFINIRÁ LA OFERTA COMERCIAL Y SE COMUNICARÁ AL PERSONAL EN SU MOMENTO.

3.- EL TENER QUE COBRAR EN NUESTRA FACTURA TELMEX EL MEDICALL HOME Y SEGURO INBURSA, QUE A SU VEZ EL CLIENTE CANCELE Y EN EL PEOR DE LOS CASOS EL CLIENTE LLEGA A CANCELAR SU LÍNEA POR SERVICIOS QUE EL MISMO CLIENTE NO SOLICITA; ¿SE TIENE LA POSIBILIDAD DE UN MEJOR MANEJO O VENTA DE ESTOS SERVICIOS?

SE HAN IMPLANTADO DIVERSAS MEDIDAS DE CONTROL PARA ASEGURAR QUE LOS CLIENTES QUE TIENEN ACTIVO UN SERVICIO DE MEDICALL HOME O INBURSA SEAN VENTAS SEGURAS Y QUE EL CLIENTE RECONOZCA PLENAMENTE EL SERVICIO. EN CASO DE QUE EL CLIENTE YA NO LO QUIERA, TENEMOS LA OPCIÓN DE DARLO DE BAJA. ADICIONALMENTE SE ESTÁ DESARROLLANDO UNA APLICACIÓN EN PISA QUE PERMITIRÁ DAR DE BAJA INMEDIATAMENTE LOS SERVICIOS DE MEDICALL HOME E INBURSA CUANDO EL CLIENTE ASÍ LO REQUIERA.

4.- COMPARTIMOS PREOCUPADOS ESTE ENTORNO COMPETITIVO, SOLICITAMOS QUE ESTA INFORMACIÓN Y TODA LA QUE SURJA, LLEGUE A TODOS LOS CENTROS DE TRABAJO DEL PAÍS Y HAGAMOS EQUIPO PARA ENFRENTAR LA COMPETENCIA. TAMBIÉN A TRAVÉS DE LA INTRANET.

ES FUNDAMENTAL PARA LA EMPRESA PROPORCIONAR TODA LA INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA SUS TRABAJADORES QUE AYUDE EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO. PARA ELLO, SON UTILIZADOS LOS DIVERSOS MEDIOS INTERNOS DE QUE

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

SE DISPONE (INTRANET, TELFAX, COMUNICADOS, INFORMACIÓN COMERCIAL, CIRCULARES, PÓSTERS, BOLETINES, ETC.).

5.- PORQUÉ NO SE PERMITE UN ESQUEMA DE PROMOCIÓN DE PRODUCTOS DIRIGIDA A LA REGIÓN A LA QUE SE TRATA, YA QUE NO EN TODOS LOS ESTADOS DE LA REPÚBLICA LA PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA ES IGUAL. EJEMPLO: MEGAFON CONTRA TELMEX EN TELEVISIÓN Y RADIO AGRESIVA TOTALMENTE Y NUESTROS PROMOCIONALES SON LOS MISMOS A NIVEL NACIONAL.

LA PROMOCIÓN DESARROLLADA POR LA EMPRESA ESTÁ BASADA EN ESTRATEGIAS COMERCIALES DIRIGIDAS Y ESTUDIOS DE MERCADO QUE HAN DADO RESULTADO. INDEPENDIEMENTE DE LO ANTERIOR, CONTINUAMENTE SE DIFUNDEN NUESTRAS PROMOCIONES.

6.- CREEN USTEDES QUE LA IMPOSICIÓN DE PAQUETES SEA UNA BUENA ESTRATEGIA COMERCIAL. YA QUE NORMALMENTE NO ES EL PAQUETE QUE CONVenga AL CLIENTE Y POR CONSECUENCIA PROVOCA MOLESTIA. SON CASOS EN LÍNEAS COMERCIALES Y RESIDENCIALES.

LOS PAQUETES NO SON UNA IMPOSICIÓN Y SE HAN DESARROLLADO COMO UNA DE LAS ESTRATEGIAS PARA BLINDAR A NUESTROS CLIENTES Y PODER OFRECERLES MEJORES PRECIOS. TAMBIÉN. EL CLIENTE PUEDE CONTRATAR LOS SERVICIOS NO EMPAQUETADOS. LOS PAQUETES DE SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA TIENEN INHERENTES BENEFICIOS INTEGRALES TANTO DE VOZ Y DE DATOS. TELMEX ES LA ÚNICA EMPRESA QUE DA EN FORMA ILIMITADA Y ABIERTA LA LARGA DISTANCIA NACIONAL EN LOS MISMOS. LOS PAQUETES HAN DEMOSTRADO QUE HAN TENIDO UNA GRAN ACEPTACIÓN CON LOS CLIENTES DE AHÍ EL GRAN CRECIMIENTO QUE HAN TENIDO, INDEPENDIEMENTE QUE CONSTITUYEN UNA GRAN HERRAMIENTA PARA LA RETENCIÓN DE LOS MISMOS.

CULTURA LABORAL

1.- TELMEX ES LA MEJOR EMPRESA HAY UN APOYO INCONDICIONAL ES NECESARIO REFORZAR LA RELACION EMPRESA-STRM. ASUMIMOS ESTA ÁREA DE OPORTUNIDAD Y EL RETO DE EVOLUCIONAR Y CRECER UNIDAD Y COMPROMISO, VAMOS ADELANTE!

2.- MENCIONA LA UNIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS TANTO DE TELMEX Y EL STRM. POR EXPERIENCIA LE PUEDO ASEGURAR QUE SI PRETENDEMOS PERMANECER COMO EMPRESA LÍDER EN LA MISMA FORMA, DE CONTINUAR EN EL PAÍS SIENDO ORGULLOSAMENTE MEXICANA HACIENDO EQUIPO LA MEJOR EMPRESA Y SINDICATO

3.-YO SIENTO QUE MIS COMPAÑEROS TELEFONISTAS ESTAMOS DISPUESTOS A ENFRENTAR LA COMPETENCIA CON TODO Y DEBEMOS FORMAR EL EQUIPO EMPRESA Y SINDICATO PARA ACABAR CON ESTO, YA QUE NOSOTROS SOMOS LOS MEJORES TRABAJADORES QUE ELLOS Y TENEMOS LA EXPERIENCIA SUFICIENTE, Y HAY QUE TRABAJAR Y HABITUARNOS EN LOS HORARIOS Y DÍAS QUE EL USUARIO NECESITE.

4.- QUE ESTE RECURSO PATRIÓTICO DEL PAÍS Y QUE CON LA CONFIANZA DE ESTE STRM SE PUSO EN SUS MANOS. QUE TENGAMOS LA UNIDAD PARA SUPERAR LOS LIMITES REGULATORIOS PERO QUE PERCIBAMOS QUE SE FORTALECEN LAS CONDICIONES DE LOS TRABAJADORES QUE FORMAMOS ESTE SINDICATO.

LA ADMINISTRACIÓN COINCIDE PLENAMENTE EN QUE HOY MAS QUE NUNCA SE DEBE ENFRENTAR DE MANERA CONJUNTA EL ENTORNO REGULATORIO Y DE COMPETENCIA ADVERSO E INCIERTO QUE SE VIVE EN ESTOS MOMENTOS, A FIN DE SEGUIR SIENDO UNA EMPRESA LÍDER EN LAS TELECOMUNICACIONES, SIGNANDO

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

EN LA PASADA REVISIÓN CONTRACTUAL 2008-2010 EL DOCUMENTO NOMBRADO: "COMPROMISO DE COORDINACIÓN Y ACCIÓN CONJUNTA QUE CELEBRAN TELMEX Y EL STRM PARA ENFRENTAR LOS RETOS DE LA CONVERGENCIA EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES".

POR LO QUE, EMPRESA Y SINDICATO DEBEMOS TRABAJAR CONJUNTAMENTE COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE Y ADAPTÁNDONOS A LAS CONDICIONES QUE EL ENTORNO DE COMPETENCIA NOS EXIGE.

5.- NOSOTROS ESTAMOS DISPUESTOS A DAR TODO POR LA EMPRESA, QUÉ ESTÁ DISPUESTA LA EMPRESA A DAR POR NOSOTROS?

6.- CONTAMOS CON SU APOYO EN EL FUTURO COMO HASTA ESTE MOMENTO LO HAN HECHO.

EN EL ENTORNO QUE ENFRENTAMOS DE COMPETENCIA ADVERSA Y DE REGULACIÓN INCIERTA, LA ADMINISTRACIÓN Y SUS TRABAJADORES DEBEMOS SEGUIR TRABAJANDO DE MANERA CONJUNTA, COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

1.- CUALES SON LAS TENDENCIAS MUNDIALES EN RELACIÓN A LA TELEFONÍA PÚBLICA Y QUE FUTURO TIENE ÉSTA EN MÉXICO Y EN NUESTRA EMPRESA.

EL CRECIMIENTO DE LA COBERTURA DE LA TELEFONIA HA TENIDO SU EFECTO EN EL NÚMERO DE TELÉFONOS PÚBLICOS INSTALADOS A NIVEL MUNDIAL, SOBRE TODO EN LOS PAÍSES MÁS DESARROLLADOS DONDE LA PLANTA INSTALADA HA VENIDO DISMINUYENDO. EN MÉXICO, LA TELEFONÍA PÚBLICA CONTINUA SIENDO PARA UNA GRAN PARTE DE LA POBLACIÓN DE NIVELES SOCIOECONÓMICOS BAJOS LA ÚNICA ALTERNATIVA DE COMUNICACIÓN. TELMEX ACTUALMENTE CUENTA CON MAS DE 700,000 TELÉFONOS PÚBLICOS. LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA EN UN FUTURO INMEDIATO ESTA CENTRADA EN OPTIMIZAR EL USO DE LA PLANTA INSTALADA MEDIANTE: 1) LA REUBICACIÓN DE APARATOS DE BAJO INGRESO A ZONAS DE NIVELES SOCIOECONÓMICOS BAJOS CON POCA PENETRACIÓN DE LÍNEAS RESIDENCIALES Y COMERCIALES, ASÍ COMO A POBLACIONES CON BAJA DENSIDAD DEL SERVICIO, 2) LA CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, 3) LA LIMPIEZA E IMAGEN DE LOS TELÉFONOS, 4) LA DISTRIBUCIÓN / VENTA DE TARJETAS Y 5) EL DESARROLLO E INTRODUCCIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

INFINITUM

1.- EN LA ZONA PD POR LA DISTANCIA DE LA CENTRAL PD TENEMOS DISTRITOS DE MAS DE 5 KMS. POR LO CUAL NO LLEGA EL SERVICIO INFINITUM. POR LO CUAL LOS CLIENTES ESTÁN MUY MOLESTOS Y ESTÁN EMIGRANDO A CABLEVISIÓN. A CONTINUACIÓN LE ENUMERO PARTE DE LOS DISTRITOS DE MAYOR PROBLEMA 108-33 128-50-125-127-47-46-2-106-24-25-63.

MI PROPUESTA SERÍA UNA NAM Y/O CONCENTRADOR.

LAS ACCIONES QUE SE TIENEN ESTABLECIDAS EN LA ZONA DEL PEDREGAL, QUE NOS PERMITA OFRECER EL SERVICIO DE DATOS SON: EN UNA PRIMER FASE, SE ESTÁN CONSOLIDANDO LOS DISTRITOS PD 108, 33 Y 128 CON EL CONCENTRADOR IXTLAHUALTONGO (IX) Y SE ENCUENTRA EN PROCESO LA LIBERACIÓN DE

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

PUERTOS. EN FASES POSTERIORES, SE PROGRAMARA LA CONSOLIDACION DE OTROS DISTRITOS.

2.- SERVICIO EFICIENTE DE INFINITUM.

CON EL FIN DE MEJORAR LA ATENCION DEL SERVICIO INFINITUM, LA EMPRESA REALIZO UN DIAGNOSTICO PARA IDENTIFICAR LOS PROBLEMAS MAS FRECUENTES Y SE DEFINIERON PLANES DE ACCION QUE PERMITEN ELEVAR LA CALIDAD DE ESTE SERVICIO. LAS ACCIONES ESTAN ORIENTADAS A UNA MEJOR ATENCION Y REINCIDENCIA DE QUEJAS, QUE PERMITIRAN REDUCIR LOS TIEMPOS DE ATENCION.

3.- COMO EJEMPLO EN EL FRACCIONAMIENTO LAS AMERICAS SON 13,000 VIVIENDAS Y NO HAY INFINITUM, EL SERVICIO LO PROPORCIONA MAXCOM. LA EMPRESA PORQUE TARDA TANTO EN HACER ALGO?

POR LO QUE HACE AL FRACCIONAMIENTO "LAS AMERICAS" EN ECATEPEC, EDO. DE MEX, TELMEX NO OBTUVO PERMISO DE OFRECER SUS SERVICIOS POR MEDIO DEL COBRE, SIN EMBARGO Y COMO UNA ESTRATEGIA QUE NOS PERMITA GANAR CLIENTES QUE DEMANDAN SERVICIOS DE VOZ Y DATOS, SE DETERMINO LA UTILIZACION DE ESTANDARES DE ACCESO CON TECNOLOGIA INALAMBICA QUE NO TENGA RESTRICCION REGULATORIA Y QUE UTILICE UNA BANDA DE 3.5 GHZ.

4.- EN LAS DIFERENTES ZONAS DONDE SE PROMOCIONA EL INTERNET EN BANDA ANCHA SE TIENE EL PROBLEMA DE QUE CONSTANTEMENTE SE TERMINAN LOS DISPOSITIVOS, QUE VA A HACER LA EMPRESA PARA CUBRIR LA DEMANDA DEL CLIENTE?

LA EMPRESA HA ESTADO TOMANDO DIVERSAS MEDIDAS A FIN DE PODER SATISFACER LA DEMANDA DE LOS CLIENTES DEL SERVICIO INFINITUM, SE TIENE UN PLAN DE CRECIMIENTO AGRESIVO DURANTE 5 MESES, MISMO QUE ESTA DIRIGIDO A LAS AREAS DONDE EXISTE COMPETENCIA Y ZONAS POTENCIALES DE PENETRACION.

INSUMOS

1.- INSUMOS PARA PODER REALIZAR EN TIEMPO Y FORMA NUESTRAS ACTIVIDADES.

EL INTERES DE LA EMPRESA ES EL DE PROPORCIONAR LOS MATERIALES, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS CONFORME A LAS NECESIDADES OPERATIVAS PARA QUE LOS TRABAJADORES REALICEN SUS ACTIVIDADES.

2.- EXISTE ALGUNA SOLUCION A LA FALTA DE PERSONAL, MATERIAL Y HERRAMIENTAS QUE YA ESTA AFECTANDO ALGUNAS AREAS LABORALES.

EL CUBRIMIENTO DE VACANTES SE DEBE REALIZAR DE MANERA RESPONSABLE CONSIDERANDO LOS REQUERIMIENTOS OPERATIVOS SOBRE EL NUEVO ENTORNO, TENIENDO EN CUENTA LA PRODUCTIVIDAD Y LAS NECESIDADES DEL SERVICIO, DE LA MISMA MANERA, LA DOTACION DE MATERIALES Y HERRAMIENTAS SE REALIZA CONFORME A LAS NECESIDADES OPERATIVAS.

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

3.- TAMBIÉN A NOSOTROS NOS PREOCUPA EL QUE NUESTROS CLIENTES SE VAYAN DE NUESTRA EMPRESA, PERO DESGRACIADAMENTE SEGUIMOS CON LOS PROBLEMAS DE ATENCIÓN Y CALIDAD HACIA NUESTROS CLIENTES YA QUE LA MAYORÍA DE NUESTROS COMPAÑEROS NO CUENTAN CON LAS HERRAMIENTAS, EQUIPOS PARA DAR ESA ATENCIÓN A NUESTROS CLIENTES OJALA Y SE ANALICE Y SE CORRIJAN ESTOS PROBLEMAS.

LA EMPRESA TIENE LA OBLIGACIÓN DE PROPORCIONAR LAS HERRAMIENTAS Y EQUIPOS APROPIADOS PARA EL DESEMPEÑO DE LAS LABORES DE LOS TRABAJADORES; PERO ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE LO QUE NOS TIENE QUE DIFERENCIAR DE LA COMPETENCIA ES NUESTRA ACTITUD DE SERVICIO Y LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS.

4.- LAS OFICINAS COMERCIALES ADOLESCEN DE MUCHOS PRODUCTOS. HE RECORRIDO HASTA TRES TIENDAS Y NO SE CUENTA CON PRODUCTOS PARA VENDER. (PORQUÉ NO PONER EN CADA TIENDA COMERCIAL COMPAÑEROS QUE PREGUNTEN SI ENCONTRARON LO QUE DESEABAN Y CÓMO ESTÁ EL SERVICIO.

EL REABASTO DE PRODUCTOS SE LLEVA A CABO BAJO LAS POLÍTICAS RESPECTIVAS, INCLUSO SE CONSIDERAN LAS ADQUISICIONES CON UN CIERTO TIEMPO PREVIO PARA LOS EVENTOS QUE SE PRESENTAN EN EL TRANSCURSO DEL AÑO, CONSIDERANDO QUE SIEMPRE SE TENGAN EXISTENCIAS DE PRODUCTOS, SOBRE TODO LOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA.

5.- ¿QUÉ SIGNIFICA PARA USTEDES EL PLAN DE AHORRO? NO SURTIR HERRAMIENTAS; NO REPARAR EQUIPOS DE PRUEBA; CONTRATAR OTRAS EMPRESAS QUE REALIZAN LOS MISMOS TRABAJOS QUE NOSOTROS PERO A MAYOR COSTO? SI NO ES ESTO, FALTA COMUNICACIÓN CON SUS MANDOS INFERIORES.

LA REDUCCIÓN DE COSTOS NO IMPLICA EL NO CONTAR CON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE SUS LABORES Y SE TIENE UNA ESTRATEGIA QUE LE PERMITE TENER PROCESOS DE ABASTECIMIENTO OPORTUNOS Y ÓPTIMOS, CON LOS INSUMOS EN CANTIDAD Y CALIDAD. EL PERSONAL QUE ADMINISTRA, ESTÁ INFORMADO DE LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIA QUE BUSCA LA EMPRESA PARA SEGUIR POSICIONÁNDONOS EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES.

6.- TRABAJADORES: YO CREO QUE MERECEMOS UN TRATO MEJOR, SABEMOS QUE LA INFINIDAD DE LABORES ALTRUISTAS QUE HACEN, PERO HAN HECHO A UN LADO EL MANTENER A SUS TRABAJADORES EN UN MEJOR NIVEL DE VIDA, ADEMÁS SE HABLA DE TODAS LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, PERO EN NUESTRAS ÁREAS DE TRABAJO NO EXISTEN NI SIQUIERA UNA PC POR COMPAÑERO, ETC.

LA AUSTERIDAD COMO UNO DE NUESTROS VALORES SE REFIERE A LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS, POR LO QUE SE PROPORCIONAN LOS MATERIALES Y EQUIPOS CONFORME A LAS NECESIDADES OPERATIVAS, PARA EL DESEMPEÑO DE LAS LABORES, A FIN DE OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD A NUESTROS CLIENTES, POR LO QUE ES RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA PROPORCIONAR LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS AL PERSONAL PARA QUE ÉSTOS DESARROLLEN SUS LABORES, PERO TAMBIÉN ES RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES EL CUIDAR Y MANTENER EN ÓPTIMAS CONDICIONES LAS HERRAMIENTAS QUE LE SON PROPORCIONADAS.

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

7.- SE HABLA DE OFRECER PRODUCTOS DE BUENA CALIDAD Y DIVERSIFICAR. ¿PERO NO ES UN TANTO CONTRADICTORIO, CON LOS INSUMOS DE BAJA CALIDAD: HERRAMIENTAS, MATERIALES, CAPACITACIÓN? (A CUENTA GOTAS Y A VECES OBSOLETA), SIENDO QUE PARA QUE HAYA UN PRODUCTO DE EXCELENCIA, ES NECESARIO QUE SUS PROCESOS E INGREDIENTES CUMPLAN CON LA MISMA EXCELENCIA.

SE PROPORCIONAN MATERIALES Y EQUIPOS CONFORME A LAS NECESIDADES OPERATIVAS, CUMPLIENDO CON LAS NORMAS DE CALIDAD REQUERIDA PARA EL DESEMPEÑO DE LAS LABORES Y CON PROCESOS DE ABASTECIMIENTO OPORTUNOS. EN CUANTO A LA CAPACITACIÓN, TELMEX SIEMPRE SE HA PREOCUPADO POR PROPORCIONAR CAPACITACIÓN AL PERSONAL POR MEDIO DEL INTTELMEX, SE HAN VENIDO MEJORANDO LOS CONTENIDOS Y LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA POR MEDIO DE TALLERES, PERMITIENDO A LOS PARTICIPANTES ADQUIRIR EL CONOCIMIENTO A TRAVÉS DE LA PRACTICA.

8.- ESTRATEGIAS PARA DISMINUIR CANTIDADES EN LOS INVENTARIOS DE PRODUCTOS QUE NO RESPONDIERON A LAS NECESIDADES DEL MERCADO. (TELÉFONOS NUEVA GENERACIÓN, PCS DELL 1501, DELL EN CELERON). EN LAS CIUDADES PEQUEÑAS SOMOS LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE CABLE, ACCESORIOS Y NOS RETIRARON DICHOS STOCKS.

DENTRO DE LAS ESTRATEGIAS COMERCIALES REALIZAMOS DIVERSAS ACCIONES, ENTRE ELLAS, CAMPAÑAS DE PRECIOS BAJOS, POR EJEMPLO EN ESTE MES DE OCTUBRE LANZAREMOS UNA DE COMPUTADORAS; OTRAS CAMPAÑAS ESTÁN DIRIGIDAS A LA PENETRACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS Y RETENCIÓN DE CLIENTES CONCENTRÁNDOSE EN AQUELLOS QUE LE DEN UN VALOR AGREGADO A NUESTROS SERVICIOS. PODEMOS REVISAR ALGÚN CASO PARTICULAR DE ALGUNA POBLACIÓN QUE PARA IMPULSAR NUESTROS SERVICIOS REQUIERA DE ALGÚN PRODUCTO EN ESPECIFICO.

9.- SE NOS HABLA DE PROCESOS AGRESIVOS DE CAPACITACIÓN HACIA TODO EL PERSONAL PERO CARECEMOS DE EQUIPOS DE MEDICIÓN PARA ATENDER CON EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD AL CLIENTE, EN CUESTIÓN DE INFINITUM. NO HAY PUERTOS PARA BLINDAJE DE LAS LÍNEAS DE VOZ A INFINITUM.

10.- FALTA DE APARATOS DE MEDICIÓN PARA ADSL CABLE, ETC. ESTO NOS LIMITA COMO TRABAJADORES.

11.- HA CRECIDO DE 1 MILLÓN A 5 MILLONES LOS SERVICIOS DE BANDA ANCHA DE 2005 A LA FECHA Y TENEMOS 1 EQUIPO POR CADA 10 TÉCNICOS PARA MEDIR VELOCIDAD Y CALIDAD DE COBRE.

12.- HACE FALTA EQUIPOS DE PRUEBA.

LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN SE SUMINISTRAN TOMANDO COMO REFERENCIA EL NUMERO DE PERSONAL QUE EN FORMA DIRECTA, LABORA EN ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE INFINITUM EN CADA CENTRO OPERATIVO. CON RESPECTO A PUERTOS, SE TIENE UN PLAN PERMANENTE PARA RECUPERAR PUERTOS OCIOSOS POR MEDIO DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DONDE PARTICIPA EL CNS, PROVEEDORES, ETC. Y ADEMÁS UN PLAN DE CRECIMIENTO EN EL QUE SE ADQUIERE INFRAESTRUCTURA NUEVA.

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

13.- LE SOLICITAMOS ADEMÁS DE CAPACITACIÓN, NOS DOTE DE: EQUIPOS DE MEDICIÓN; VEHÍCULOS NUEVOS; STOCK ADECUADO PARA ATENDER AL CLIENTE, HABLO DE MATERIALES; QUE FUNCIONEN AL 100% LOS PROGRAMAS COMO IVR, PISA VERDE, PISA GRAFICO, CAP, ETC.

LA COMNCA TIENE ESTABLECIDO EL MECANISMO EN QUE OPERA LA DNC Y QUE REFLEJA LA CAPACITACIÓN ANUAL QUE RECIBIRÁ EL PERSONAL Y ES DONDE SE PUEDE PROGRAMAR LA CAPACITACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN. CON RESPECTO A VEHÍCULOS NUEVOS SE CONCLUYO LA PRIMER FASE DE REMPLAZO Y SE ESTA EN ESPERA DE QUE LOS PROVEEDORES SURTAN VEHÍCULOS PROGRAMADOS EN SEGUNDA FASE PARA SU SUSTITUCIÓN. EXISTE UN PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE MATERIALES Y HERRAMIENTAS EN CADA COPE. POR LO QUE RESPECTA AL FUNCIONAMIENTO INTEGRAL DE SISTEMAS Y HERRAMIENTAS UTILIZADOS EN COPE's Y CAP's, SE TIENEN AVANCES CONSIDERABLES A NIVEL NACIONAL Y BUSCA CONSOLIDAR SU OPERACIÓN LO MAS PRONTO POSIBLE.

JURÍDICO

1.- ¿QUÉ ESTÁN HACIENDO ANTE LOS INCONTABLES ROBOS DE CABLES DE LAS DIFERENTES CIUDADES, YA QUE SE HA LOGRADO AGARRAN A LOS DELINCUENTES PERO AL DÍA SIGUIENTE LOS LIBERAN?

SE HAN ESTABLECIDO MECANISMOS DE SEGURIDAD QUE PERMITEN DIFICULTAR EL ACCESO A CABLES DE ALTA CAPACIDAD, SOLDANDO LAS TAPAS DE POZOS DONDE SE UBICAN Y LA INSTALACIÓN DE CHAPAS REFORZADAS. ADICIONALMENTE SE ESTÁN EVALUANDO SISTEMAS DE MONITOREO REMOTO Y REGIONAL, QUE PERMITEN CONTROLAR LOS ACCESOS A LOS CABLES Y EN CASO DE NO ESTAR PROGRAMADA SU ACCESO POR PARTE DE PERSONAL DE TELMEX, ALARMARA A UN CENTRO DE CONTROL EN DONDE SE ACUDIRÁ INMEDIATAMENTE POR PARTE DEL ÁREA DE SEGURIDAD PARA EVITAR POSIBLE DAÑO.

INVERSIÓN

1.- HABRÁ INVERSIÓN IMPORTANTE PARA ENFRENTAR EL ENTORNO ADVERSO.

TELMEX, ANTE EL NUEVO AMBIENTE COMPETITIVO Y DE REGULACIÓN ADVERSA, CONTINUARA REALIZANDO LAS INVERSIONES NECESARIAS PARA MANTENERNOS COMO EMPRESA LÍDER EN MATERIA TECNOLÓGICA Y LLEVAR NUESTROS SERVICIOS A AQUELLAS ZONAS POTENCIALES DE PENETRACIÓN, CONSIDERANDO LA RENTABILIDAD.

2.- MAYOR INVERSIÓN EN RED INTERNA Y EXTERNA, PARA ASÍ DISMINUIR DAÑOS E INSATISFACCIONES EN EL CLIENTE, SER MAS PREVENTIVOS EN POSIBLES DAÑOS MASIVOS.

TODOS SOMOS TELMEX Y AMAMOS A NUESTRA EMPRESA Y SINDICATO.

3.- EL MOTIVO PORQUE NO HAY CRECIMIENTO DE RED EN POBLACIONES DONDE HAY DEMANDA DE SERVICIO Y PRINCIPALMENTE TRÁFICO DE L.D. INTERNACIONAL. ASÍ COMO POBLACIONES CON NECESIDAD DE INTERNET.

TELMEX, HA PREPARADO SU RED Y ENFOCADO SU INVERSIÓN TECNOLÓGICA A FIN DE AUMENTAR LOS NIVELES DE OPORTUNIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

SERVICIOS, RETENER A LOS GRANDES CLIENTES Y CRECER LA PENETRACION DE TELMEX EN LOS DIFERENTES MERCADOS.

ES CONVENIENTE MENCIONAR, QUE AUNADO A LA INVERSION DEBEMOS SEGUIR TRABAJANDO EN AUMENTAR LOS NIVELES DE CALIDAD Y PRODUCCION PARA EVITAR LA INSATISFACCION DE NUESTROS CLIENTES.

EN EL CASO DE LA PLANTA EXTERNA, SE CUENTAN CON PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y DE REHABILITACION DE DISTRITOS ENFOCADOS A AUMENTAR LA CALIDAD DE LA RED.

CABE SEÑALAR, QUE EN EL CASO DE INTERNET, SE CUENTA CON EL 98% DE COBERTURA EN ZONAS URBANAS, CUANDO EN EL 2005 UNICAMENTE SE TENIA EL 90%.

4.- ES NECESARIO AMPLIAR LA RED PRINCIPAL Y SECUNDARIA PARA DAR SERVICIO DE INTERNET A NUESTROS CLIENTES, YA QUE MUCHAS OCASIONES SU LINEA SALE DE RED MULTIPLICADA, LO CUAL NOS IMPIDE DAR EL SERVICIO, PERDIENDO ASI LA OPORTUNIDAD DE ATENDERLOS.

LA EMPRESA ESTA INVIRTIENDO EN LOS PROCESOS DE MANTENIMIENTO, BUSCANDO DIRIGIR LA AMPLIACION EN SECTORES QUE REPRESENTEN ALTA FACTURACION O QUE DEMANDEN SERVICIOS DE ANCHO DE BANDA CONSIDERABLE. LOS MULTIPLICADORES DE LINEA HAN SERVIDO PARA DAR RESPUESTA AGIL Y OPORTUNA A DEMANDA REPRIMIDA Y TAMBIEN GANARLE MERCADO A LA COMPETENCIA, PRINCIPALMENTE EN VOZ. EN LOS CASOS DONDE EL CLIENTE REQUIERE EL SERVICIO DE INFINITUM, DEBEMOS ORIENTAR ACCIONES DE TRABAJO EN CADA COPE Y REALIZAR RECONCENTRACIONES DE LINEAS HACIA PARES NO MULTIPLICADOS.

5.- NECESITAMOS LA INVERSION DE TELMEX HASTA LOS LUGARES MAS PEQUEÑOS DEL PAIS COMO TENOSIQUE, TAB. AGRADECIENDO LO YA HECHO DE NUEVO, SOLICITAMOS SU VISION HACIA ESTOS LUGARES PEQUEÑOS PARA CONTINUAR SIRVIENDO A LOS CLIENTES.

LA INVERSION QUE REALIZA LA EMPRESA ES CONSIDERANDO LA RENTABILIDAD, DANDO PRIORIDAD A AQUELLAS ZONAS POTENCIALES DE PENETRACION Y PRESENCIA DE LA COMPETENCIA. EN EL CASO DE LAS POBLACIONES PEQUEÑAS COMO TENOSIQUE, TAB. LA DEMANDA ES INSUFICIENTE Y DISPERSA PARA GARANTIZAR LOS INGRESOS PARA CUBRIR LAS INVERSIONES Y GASTOS DE OPERACION, POR LO QUE LA INVERSION SE REALIZARA UNA VEZ QUE ESTA SE CONSOLIDE.

6.- PORQUE SE DEJO DE INVERTIR EN EXPANSION Y SE ABANDONO A MUCHOS FRACCIONAMIENTOS, QUE LA COMPETENCIA AHORA TIENE EN UN PERIODO DE 4 AÑOS A LA FECHA.

LA EMPRESA DEBE TENER NIVELES DE INVERSION ADECUADOS Y OPTIMOS EN CUANTO A LA INFRAESTRUCTURA QUE SE REQUIERE DE ACUERDO A LA DEMANDA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, EL USO DE LAS TECNOLOGIAS ESPECIFICAS Y CORRECTAMENTE APLICADAS Y LA CONSTITUCION DE PLATAFORMAS CONVERGENTES PARA INCURSIONAR Y LOGRAR UNA POSICION EN EL MERCADO DE TRIPLE PLAY, DE ACUERDO A LAS CONDICIONES REGULATORIAS.

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

RECURSOS HUMANOS

1.- LA MODERNIZACIÓN DE LAS TIENDAS PARA DAR UN MEJOR SERVICIO YA SE ESTA HACIENDO PERO NO EN TODOS LADOS Y LA SENSIBILIDAD DEL EMPLEADO DE CONFIANZA, YA QUE SI USTEDES SON PERSONAS TAN SENCILLAS, PUES CREO QUE SUS JEFES SE LES OLVIDA.

PARA EL EFECTO DE DAR UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O MERCADO CON CALIDAD, NO NECESARIAMENTE SE TIENE QUE LLEVAR A CABO UNA TRANSFORMACIÓN EN TIENDAS. ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUE LO QUE NOS DEBE DIFERENCIAR DE LA COMPETENCIA ES NUESTRA ACTITUD DE SERVICIO Y LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS. LOS CAMBIOS APROPIADOS EN LAS TIENDAS QUE CONSIDERA LA EMPRESA, SE LLEVAN A CABO BAJO LA ESTRATEGIA QUE VALORA ENTRE OTROS ELEMENTOS, LOS LUGARES DE PRESENCIA DE LA COMPETENCIA.

2.- COMERCIAL: EL TRATO QUE SE LE DA AL PÚBLICO TIENE MUCHAS DEFICIENCIAS. EL PERSONAL DE CONFIANZA QUE SE TIENE, NO TIENE LA SENSIBILIDAD PARA TRATARLOS, DEBERÍAN TENER GENTE CAPAZ Y PREPARADA, ENVIÁNDOLOS A TRATO AL PÚBLICO (CURSOS).

LA ADMINISTRACIÓN MANTIENE UNA ESTRECHA SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL NO SINDICALIZADO QUE SE DESEMPEÑA EN LAS TIENDAS TELMEX Y CONTAMOS CON PLANES DE CAPACITACIÓN PARA FORTALECER LAS ÁREAS DE OPORTUNIDAD QUE SE LES IDENTIFICAN.

3.- CONSIDERAN QUE LA REESTRUCTURA ORGANIZACIONAL QUE FUNCIONA A PARTIR DE FEBRERO DE 2008, HA DADO LOS RESULTADOS QUE ESPERABAN? EN NUESTRA LOCALIDAD NO HEMOS VISTO MEJORÍA, LO QUE SI HEMOS VISTO SON MUCHA PREPOTENCIA, ATRASO Y DESAJUSTE ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO.

SE GENERÓ CON EL OBJETIVO DE QUE LA EMPRESA CONSOLIDE SUS CAMBIOS ESTRUCTURALES PARA SEGUIR RESPONDIENDO A LOS RETOS QUE ENFRENTA EN EL ENTORNO COMPETITIVO, ASÍ COMO PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, LOGRAR LA CERCANÍA DE LOS PUESTOS DE MANDO EN LA TOMA DE DECISIONES Y HOMOLOGAR PROCESOS. TODO CAMBIO REQUIERE DE UN LAPSO DE ESTABILIZACIÓN Y AJUSTES, LO QUE CONSIDERAMOS QUE EN BREVE QUEDARÁ SUPERADO. TENEMOS LA ESTRUCTURA QUE GENERARÁ LOS RESULTADOS ESPERADOS.

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

REGULATORIO

- 1.- EXISTE ALGUNA ALTERNATIVA PARA PODER APOYAR A LA EMPRESA (TELMEX) CON TRIPLE PLAY FRENTE A LA POLÍTICA DEL GOBIERNO.
- 2.- TENDREMOS QUE SALIR TODOS LOS TRABAJADORES TANTO SINDICALIZADOS COMO NO SINDICALIZADOS A DEFENDER A NUESTRA EMPRESA Y A EXIGIR AL GOBIERNO QUE NOS DEJE COMPETIR, DADO QUE LA EMPRESA YA HA CUMPLIDO CON TODAS LAS CONDICIONES QUE EL GOBIERNO LE HA IMPUESTO.
- 3.- ¿PORQUÉ NO SE DA A CONOCER A LA OPINIÓN PÚBLICA PARA QUE SEPA QUE EL GOBIERNO NO SOLO LE DAÑA A TELMEX SINO A TODOS?
- 4.- ¿QUÉ ACCIONES CONSIDERA USTED, TENEMOS QUE HACER COMO SINDICATO Y EMPRESA JUNTOS COMO EQUIPO PARA LOGRAR PRESIONAR AL GOBIERNO PARA QUE NOS AUTORIZEN EL TRIPLE PLAY?
- 5.- QUE SUGIEREN USTEDES COMO EMPRESA, QUE PUEDA HACER EL SINDICATO PARA APOYARLOS A EXIGIR AL GOBIERNO EL CAMBIO DEL TÍTULO DE CONCESIÓN PARA PODER DAR EL TRIPLE PLAY.
- 6.- CUAL ES LA LÍNEA A SEGUIR PARA QUE NOS DEN EL TRIPLE PLAY, QUE ES LA ÚNICA ARMA FUERTE QUE NUESTRA COMPETENCIA TIENE, PARA ESTAR A LA PAR DE CUALQUIER COMPETENCIA
- 7.- DADA LA PROBLEMÁTICA QUE ENFRENTA TELMEX CON EL GOBIERNO ¿QUÉ FUTURO NOS ESPERA? BUENO, MALO, REGULAR, EXCELENTE, INCIERTO.
- 8.- SE SABE QUE LA EMPRESA TELEvisa TIENE EL CONTROL DE CASI EL 60% DE LA CABLERAS SI SIGUE A ESE RITMO ES RIESGOSO PARA TELMEX ¿QUÉ PASARÍA SI TELMEX EMPIEZA YA A OFRECER SERVICIO DE TRIPLE PLAY, SIN ESPERAR LA AUTORIZACIÓN DE LA COFETEL?
- 9.- ESPECÍFICAMENTE CUAL ES EL MOTIVO POR LO QUE EL GOBIERNO NO PERMITE A TELMEX LA PARTICIPACIÓN EN EL TRIPLE PLAY, CUANDO TENEMOS TODA LA INFRAESTRUCTURA Y SE CUMPLIÓ CON TODAS LAS CONDICIONES QUE IMPUSIERON.

RESPECTO DEL TRIPLE PLAY LA EMPRESA HA CUMPLIDO LAS BASES Y REQUERIMIENTOS DE LA SCT PARA LOGRAR LA CONVERGENCIA PLENA DE LAS REDES: INTERCONEXIÓN, INTEROPERATIVIDAD Y PORTABILIDAD. SE CONTINÚA TRABAJANDO PARA OBTENER LA AUTORIZACIÓN PARA QUE TELMEX PUEDA PARTICIPAR EN EL TRIPLE PLAY, MIENTRAS ESO SUCEDE, AL INTERIOR DE LA EMPRESA TODOS PODEMOS AYUDAR REALIZANDO LAS LABORES QUE TENEMOS ASIGNADAS CON EFICIENCIA Y CALIDAD, DE ESA MANERA NUESTROS CLIENTES Y EL PÚBLICO EN GENERAL CONFIRMARÁN QUE SOMOS LA MEJOR ALTERNATIVA Y DE ALGUNA MANERA GARANTIZAREMOS NUESTRO FUTURO, DEMOSTRANDO QUE EL CLIENTE NOS ELIGE DE ENTRE OTRAS OPCIONES POR SER LOS MEJORES Y NO POR SER UN MONOPOLIO COMO LA AUTORIDAD AFIRMA.

- 10.- ¿POR QUÉ NO SE HACE UNA PRUEBA PILOTO DEL TRIPLE PLAY CON LOS EMPLEADOS TELMEX, PARA VER TODAS LAS BONDADES DE ESTE SERVICIO, DE ESA MANERA SE PODRÍA PROMOCIONAR DE UNA MANERA MÁS EFICAZ. ENTIENDO QUE NO LO PERMITEN LAS AUTORIDADES PERO SI SE HACE COMO PRUEBA NO CREO QUE HUBIESE PROBLEMAS.

SE PRETENDE QUE EL PERSONAL SINDICALIZADO PARTICIPE EN ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE VÍDEO, UNA VEZ QUE LAS AUTORIDADES AUTORIZEN MODIFICAR EL TÍTULO DE CONCESIÓN Y MIENTRAS TANTO, SE CONTINÚAN REALIZANDO PRUEBAS DE LABORATORIO Y APLICAR LAS MEJoras QUE PERMITAN OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD.

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

SISTEMAS

1.- QUE PASA CON PISA GRAFICO EL CUAL CONTINUA PRESENTANDO FALLAS DIFERENTES TODOS LOS DIAS, ADEMÁS DE QUE ES MUY LENTO AL REALIZAR ALGÚN TRAMITE LO QUE TRAE COMO CONSECUENCIA UN MAL SERVICIO AL CLIENTE, POR EL TIEMPO QUE TARDA ESPERANDO.

SE SIGUE TRABAJANDO EN LA MEJORA CONSTANTE DEL SISTEMA. INDEPENDIEMENTE DE QUE SE ATIENDE LA PROBLEMÁTICA PRESENTADA POR EL SINDICATO.

TODOS PROMOTORES

1.- LA EMPRESA CONTEMPLA EN SUS PLANES A FUTURO, SEGUIR TRABAJANDO CON EL APOYO DE ESTE SINDICATO? MUCHOS COMPAÑEROS NO PERTENECEMOS A COMERCIAL, PERO SOMOS VENDEDORES POTENCIALES DESDE LA RECOMENDACIÓN, ES NUESTRO ENTORNO INMEDIATO (FAMILIA, AMIGOS, ETC.) EN LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y DE OTROS SERVICIOS HASTA ORGANIZAR EVENTOS INFORMATIVOS MASIVOS. POR LO TANTO: URGE NOS CAPACITEN Y NOS DEN INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA, PARA TENER (Y DETENER) CLIENTES.

EL INTERÉS MAS IMPORTANTE DE LA EMPRESA ES EL CONSERVAR A SUS CLIENTES Y ATRAER A OTROS, HACIENDO CRECER NUESTRA BASE DE CLIENTES Y DESDE LUEGO, LA ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES SERÁ CON EL TRABAJO DEL PERSONAL SINDICALIZADO. CON RESPECTO A LA CAPACITACIÓN, LAS LABORES DE PROMOCIÓN Y APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, PERMITIRÁ CONSERVAR Y RECUPERAR CLIENTES A LOS CUALES SE LES PUEDE OFRECER INFORMACIÓN DE: TARIFAS PREFERENTES EN PAQUETES DE SERVICIOS, FACILIDADES EN LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (FINANCIAMIENTOS) ETC.

VEHÍCULOS

1.- EL PARQUE VEHICULAR A PARTE DE VIEJO Y MAL ESTADO DESCANSAN UN DÍA A LA SEMANA Y UN SÁBADO, ESTO DA MALA IMAGEN EN COMPARACIÓN CON LA COMPETENCIA QUE TIENE VEHÍCULOS NUEVOS.

EN LO QUE VA DEL 2008, LA REPOSICIÓN DE VEHÍCULOS HA SIDO DE 581 UNIDADES A NIVEL NACIONAL Y SE TIENE PROGRAMADA UNA SEGUNDA FASE, EN LA QUE ESTA CONSIDERADA LA REPOSICION DE VEHICULOS EN METROPOLITANA.

2.- QUEREMOS CAMIONETAS POR QUE LA MAYORÍA YA DESCANSA UN DÍA.

LOS VEHÍCULOS PICK UP SON PREFERENTEMENTE UTILIZADOS, EN CAMINOS SINUOSOS Y ZONAS NO PAVIMENTADAS QUE DIFICULTA SU LLEGADA Y LOS SEDAN PARA ÁREAS COMO LA CIUDAD DE MÉXICO.

3.- QUÉ VA A PASAR CON LOS VEHÍCULOS QUE NO CIRCULAN UN DÍA A LA SEMANA Y NO HAN REPUESTO Y QUE YA TIENEN EL KM HASTA 150 000 Y 160 000.

SE ESTÁN EVALUANDO LAS CONDICIONES DE LOS VEHÍCULOS DE METROPOLITANA QUE POR DISPOSICIONES DE TRANSITO, POR SU ANTIGÜEDAD DESCANSAN 2 DÍAS

XXXIII CONVENCION DEL S.T.R.M. 2008

PREGUNTAS AL DIRECTOR GENERAL

A LA SEMANA, CON EL FIN DE QUE LOS QUE ESTÉN DENTRO DE PARÁMETROS NORMATIVOS DE USO, SE CANALICEN A OTRAS ÁREAS DE LA EMPRESA.

4.- DE VARIOS AÑOS ATRÁS TENEMOS MUCHOS PROBLEMAS CON LAS GRÚAS YA QUE ES MUY DIFÍCIL ENCONTRAR ESTACIONAMIENTO PARA PODER DESARROLLAR NUESTRA LABOR CON EFICIENCIA Y CALIDAD. ¿QUÉ TIPO DE NEGOCIACIÓN SE TIENE CON LAS AUTORIDADES DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO PARA CONSEGUIR EL PERMISO QUE NOS PERMITA EL APARCAMIENTO MOMENTÁNEO Y ASÍ PODER REALIZAR NUESTRA LABOR?

LOS ACUERDOS CON LAS AUTORIDADES DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL, SON PRINCIPALMENTE EN LA AUTORIZACIÓN DE FACILIDADES PARA ESTACIONAR VEHÍCULOS DE TELMEX, EN AVENIDAS DONDE ESTA PROHIBIDO Y QUE POR NECESIDADES DEL SERVICIO, EXISTE INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA QUE ES OBJETO DE TRABAJAR EN ELLA.