

INFORME DE LA COMISIÓN OBRERO PATRONAL

REVISIÓN CONTRACTUAL 2018-2020 TELMEX Y CTBR

En base al programa de actividades aprobado por la pasada Convención Nacional, las comisiones para la revisión contractual 2018-2020 de Telmex y CTBR recabaron todas y cada una de las propuestas que surgieron de los diferentes centros de trabajo, especialidades de sección matriz y secciones foráneas, mismas que analizaron para su integración al anteproyecto, considerando los ejes definidos para esta negociación.

Dicha negociación se dará en un escenario sumamente complicado por la situación política, económica y social que vive nuestro país, y en la que debemos considerar la condición que guarda la empresa Teléfonos de México S.A.B. de C.V., quien se encuentra sometida a nuevas reglas asimétricas y la orden de separación funcional por parte del regulador, nuestro objetivo es conservar a Telmex como una sola entidad, que tenga viabilidad financiera, que se le permita libertad tarifaria y el acceso a la prestación de todos los servicios que la convergencia digital permite y en la que el STRM participe en toda la materia de trabajo, actual y futura.

VACANTES TELMEX

Se concluyo con la liberación de las 3100 vacantes autorizadas en la revisión salarial 2015 y se esta concluyendo con la liberación de las 1000 vacantes autorizadas en la revisión contractual 2016 quedando por liberar únicamente 2 vacantes; por lo que se iniciaran lo trabajos para la liberación de las 1000 vacantes obtenidas en la revisión salarial 2017.

Es muy importante cubrir a nivel nacional las vacantes liberadas, que han sido asignadas a Secciones Foráneas, Centros de Trabajo y Especialidad, ya que como todos sabemos este es un argumento que utiliza la Empresa para negar la solicitud de nuevas vacantes, por lo que solicitamos todo su apoyo para su cubrimiento inmediato.

NOTA: A la fecha tenemos 1,054 vacantes pendientes de cubrir en sus diferentes etapas.

Adicionalmente se trabajo en la elaboración de la propuesta que se presentará en la revisión contractual 2018, consistente en la solicitud de vacantes necesarias para cubrir las necesidades del servicio para cada especialidad a nivel nacional y la cantidad es de 10,396.

VACANTES CTBR

A la fecha contamos con una plantilla laboral autoriza para su cubrimiento de 1500 vacantes de las cuales solo se encuentran cubiertas 1383.

Se pretende incrementar la plantilla a más de 1500 trabajadores.

Con respecto al cubrimiento de las migraciones a Telmex, se pretende liberar las 100 del paquete 2017 en las próximas semanas.

VACANTES LIMSA

Tanto en sección matriz como en foráneas se continúa con el cubrimiento de vacantes. así mismo se tramita en conjunto con la Secretaria de Trabajo del Comité Nacional el otorgamiento de nuevas vacantes por necesidades del servicio.

A la fecha contamos con 940 vacantes pendientes por cubrir por lo que se pide el apoyo para poder realizar el cubrimiento de las mismas.

JURIDICO

Se están trabajando y atendiendo todos los asuntos que nos han sido turnados, especialmente los de la Secretaria General, dando seguimiento puntual a los emplazamientos a huelga y diferentes demandas.

PRESTACIONES ECONÓMICAS

Se atendieron en base al presupuesto asignado los préstamos al aguinaldo 2018; procurando desahogar la mayoría de las peticiones a nivel nacional.

De igual manera se atienden las solicitudes de retiro de antigüedad anticipada, dando prioridad a compañeros adheridos al PPV y Circulo Orgullo, además de los prestamos a la vivienda.

PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA

En el anteproyecto de la Revisión Contractual 2018-2020, se incluyeron nuevamente para su negociación y acuerdo con la empresa el destope de las categorías para las especialidades de Tráfico y Planta Exterior, así como la aplicación de beneficios adicionales para las compañeras y compañeros que están cumpliendo con los cinco años del Programa de Permanencia Voluntaria y desean continuar participando activamente.

Respecto al acuerdo de la pasada Revisión Salarial 2017, en lo que corresponde a la aplicación del día PPV, a partir que se cumplan los 30 años con 10 meses de servicio. Con la finalidad de que se disfrute el día adicional de descanso y nos familiaricemos con el programa; se acordó con la Empresa identificar con anticipación y de manera conjunta al personal que va cumpliendo con este requisito para que se autorice el día oportuna y puntualmente.

CORRE

Con la finalidad de implementar esquemas de retención y recuperación de clientes, se acordó en reunión con la Dirección General de Telmex, retomar de manera integral los trabajos relacionados a incrementar la participación del mercado (PDM) a nivel nacional, para ello a mas tardar en el mes de marzo se realizara difusión conjunta del programa CORRE que incluirá a todas las especialidades y compañeros jubilados del País.

CAJA DE AHORRO

SERVICIOS

NOMBRE	DESCRIPCIÓN GENERAL
Portal Cooperativo	Consulta los saldos de tu cuenta vista, inversiones, prestamos, estados de cuenta, además se pueden realiza inversiones, modificación de instrucciones y realizar trasferencias a otros bancos, todo desde la comodidad de tu hogar u oficina al contratar el servicio en la sucursal o CASS más cercano.
Tarjeta de Débito	Una tarjeta internacional ligada a la cuenta vista de los socios, que pueden utilizar como medio de pago en cualquier establecimiento a nivel nacional, en los cajeros de otras instituciones bancarias, las primeras 4 operaciones mensuales sin costo.
Cajeros Automáticos	Para este año continuaremos con la instalación de cajeros propiedad de la Caja de ahorro en las sucursales, centros de trabajo y plazas comerciales.

COMERCIAL

En la especialidad de comercial matriz, de acuerdo a la implementación del plan de acción para la recuperación de materia de trabajo, se han tenido los siguientes avances:

Las 39 sucursales de matriz salen a cambaceo mínimo 2 veces por semana, llevándolo a cabo en grupo con personal de confianza o supervisando a los filders.

29 sucursales realizan el reciclaje de módems para cambios a los clientes por fallas, que paquetería no entrega.

Se capacitó a todos los grupos de análisis de las sucursales y áreas administrativas de comercial para reactivar los grupos de análisis, calendarizar las reuniones mensuales y subir las minutas.

En conjunto con la empresa se han visitado 9 sucursales para revisar la falta de herramientas para realizar las actividades inherentes al perfil de puesto, la falta de información de las

actualizaciones al sistema que los gerentes no bajan a los trabajadores y la falta de productos o productos obsoletos en las bodegas de las sucursales.

15 centros de trabajo de planta exterior cuentan con compañeros de comercial para realizar las actividades de back Office.

Homologar los precios y promociones de la página y aplicación a los precios que se tienen en las sucursales.

Solicitud a la empresa para que el usuario del personal sindicalizado pueda dar de alta el recibo telefónico con entrega al domicilio, como también para que podamos atender a clientes con tecnología VSI.

Solicitud a la empresa para administrar la página telmex.com y la aplicación de Telmex.

SERVICIOS A CLIENTES

En el área de teleoperadores, se han llevado reuniones en la subdirección de relaciones laborales para reclamo de materia de trabajo de lada enlaces y compartición de infraestructura, se han tenido avances significativos en cuanto a la atención en los diferentes sectores del área.

En los centros de atención y apoyo de mercado empresarial, se da seguimiento al gestor integral de solicitudes (GIS), se han realizado mejoras y adecuaciones que permiten la optimización de los procesos.

Se encuentra en proceso el cambio físico del CEICO Peralvillo a la central Lindavista programado para finales de marzo del presente.

Se continúa monitoreando la atención telefónica con plataforma nacional para mercado residencial y en CEICOS comerciales se lleva a cabo negociación con la administración para el impulso de campañas, recuperación de materia de trabajo y atención con el desborde a nivel nacional.

Se realizan reuniones periódicas de reclamo de materia de trabajo para las diferentes áreas de la especialidad, en particular lo referente a la contratación y atención de ventas financiadas, quejas de INFINUTUM, chat uno a uno y lada enlaces, en consecuencia se atienden temas relacionados con las desviaciones para el logro de metas de productividad.

En cuenta maestra se continúa con la implementación en la atención de los diferentes sectores empresariales para mejorar los tiempos de respuesta y aumentar los índices de retención de clientes premier, así mismo, se da seguimiento a la implementación del proyecto case para la

atención a nivel nacional, verificando que se cumpla la premisa por parte de la administración de la no afectación de la materia de trabajo.

GUARDERIAS

Se lanzo convocatoria en la pagina del STRM para el cubrimiento de vacantes asistente educativa y educadoras, derivado a que las aspirantes no reúnen el requisito en cuanto a los dos años de experiencia que requiere la empresa.

En negociación con la empresa se acordó impartir el curso de nivelación pedagógica en educación inicial, iniciando con las educadoras que atienden las salas de maternal en el mes de marzo 2018 y en fechas posteriores se impartirá a todas las demás compañeras educadoras.

Se continua con el curso de crecer juntos dirigido a los padres de familia.

Se da seguimiento a la iniciativa que se presento en la cámara de senadores para que los compañeros (varones), puedan ingresar a sus hijos a las guarderías, misma que se encuentra en las comisiones de seguridad social, se seguirá impulsando esa iniciativa para que sea aprobada.

La coordinación en conjunto con los compañeros de COMNCA emitiremos una convocatoria para contar con instructoras – diseñadoras de la especialidad de guarderías para la categoría de educadoras y asistentes educativas.

TECMARKETING

Durante la semana del 5 de febrero avanzamos en los temas administrativos acordando en principio temas de: Diplomados, Actividades de formación, salud, cultura y recreación, Perfil de escolaridad en la Especialidad de Profesionistas y Técnicos en Asesoría (Carta Pasante), flexibilidad de ascenso en las categorías y especialidad de Técnico eliminando la limitante del año 2001, Fortalecimiento y Viabilidad y por último cursos de preparación para los aspirantes a nuevo ingreso en cómputo y ortografía.

El día 9 de febrero la Empresa entregó su primera propuesta económica solo se contemplo el 3% de incremento al salario.

Al no existir un acuerdo en principio para realizar la consulta entre nuestros compañeros, fue necesario establecer una prorrogas que nos permitiera resolver en mejores condiciones.

Agradecemos en todo lo que vale el apoyo permanente que hemos recibido del nuestro compañero Francisco Hernández Juárez.

Días de descanso adicional (5X2). Se continúa con la implementación de este beneficio, se ha incrementado de manera gradual el porcentaje de participación. Seguimos impulsando que más compañeros que accedan a este beneficio.

TRÁFICO

AVANCES DE LA NEGOCIACION CON LA EMPRESA CON RELACION A MATERIA DE TRABAJO:

Actualización de la Base de datos de Información de 040. La empresa informa que el día 28 de febrero las posiciones en las que se realizará la labor de actualización de la Base de Datos estarán listas con los requerimientos para desempeñar la función. Las salas en las que se instalarán estas posiciones son las siguientes: Acapulco, Cuernavaca, Saltillo, Tampico, Torreón, Colima, Culiacán, Hermosillo, Mazatlán y Morelia. Solicitamos su apoyo para presentar a la brevedad los nombres de las compañeras que realizaran esta labor.

Servicio de Despertador 031. En este servicio se ha logrado que del 100% de los despertadores programados, el 88% promedio sea atendido a través de la operadora y el 12% el IVR.

Con el fin de incrementar el % de atención vía operadora, se acordó con la empresa reforzar el turno de 05:00 AM con dos operadoras como prueba piloto en la Sala de Monterrey y Guadalajara. Se les solicita dar seguimiento a esta prueba y enviar la información a través de sus coordinadores.

Servicio de Despertador en Ingles. El día 12 de febrero quedo liberado el servicio de despertador en ingles al marcar 031 con opción 9.

Fila Única 050. La empresa informa que el porcentaje de atención de quejas a través de la operadora es del 87%, se da seguimiento puntual, con el propósito de verificar la disminución del ingreso de quejas por medio del buzón.

Publicidad de los servicios vía operadora. Cumpliendo con la primer etapa de recuperación de materia de trabajo para Trafico, les informamos que a partir del lunes 19 de febrero del año en curso se iniciará con la difusión de la publicidad de los servicios vía operadora a través de la página del Sindicato, Radio STRM, Revista el Restaurador, Agenda del Sindicato, Facebook, solicitamos su apoyo para difundir en sus redes sociales.

FRATERNALMENTE

“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”

Ciudad de México, a 17 de febrero 2018

COMISION OBRERO PATRONAL