



XXXVIII CONVENCION NACIONAL ORDINARIA DEMOCRATICA DE LOS TELEFONISTAS

Informe de la Comisión Obrero Patronal

Septiembre 2013

INFORME QUE RINDE LA COMISIÓN OBRERO PATRONAL A LA XXXVIII CONVENCIÓN NACIONAL ORDINARIA DEMOCRÁTICA DE LOS TELEFONISTAS.

Compañeras y Compañeros Secretarios Generales Y Delegados Convencionistas

Hemos llegado al final de un año sindical más. Dentro de este periodo de tiempo han ocurrido acontecimientos de suma importancia que de alguna manera influyen en la vida activa de nuestra organización sindical y requieren de un análisis puntual para entender nuestro entorno y tomar las mejores decisiones.

*A diferencia del inicio del periodo constitucional como Presidente de la República de Felipe Calderón, pese a la fuerte movilización social, el movimiento estudiantil #YO SOY 132, la baja participación ciudadana en las urnas y los hechos de violencia generados durante la toma de protesta el 1° de diciembre frente al Palacio Legislativo, el inicio del periodo presidencial de Enrique Peña Nieto, producto de una fuerte imagen publicitaria y al alto rating promovido por los medios de comunicación masivo, se da con un acuerdo entre las diversas fuerzas parlamentarias y los dirigentes de los Partidos Políticos mas representativos en el país. A este acuerdo se le denomino **Pacto Por México**, el cual basado en cinco premisas; 1. Sociedad de Derechos y Libertades. 2. Crecimiento. Económico, Empleo y Competitividad. 3. Seguridad y Justicia. 4. Transparencia, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción. 5. Gobernabilidad Democrática., pretende “sentar las bases de un nuevo acuerdo político, económico y social para impulsar el crecimiento económico que genere los empleos de calidad que demandan los mexicanos y construir una sociedad de derechos que ponga fin a las prácticas clientelares, ampliando los derechos y las libertades con transversalidad y perspectiva de género, así como materializando los que ya están consagrados en la Constitución para generar bienestar para toda la población, disminuir la pobreza y la desigualdad social.” Este acuerdo político o Pacto por México se ha convertido en un rosario de buenas intenciones, sobre todo por estar basado en un acuerdo cúpular entre instituciones políticas, pero no consensuado con los deferentes actores sociales, incluidos desde luego los trabajadores y sus organizaciones representativas.*

Los primeros síntomas de que el mencionado Pacto por México no tendría el sustento y el aval sociales fue la aprobación de la Reforma Laboral, que si bien fue avalada el último día de la pasada legislatura, ya venía concensándose en las cúpulas partidistas, de tal manera que no provoco mas desacuerdos al interior de las cámaras en este nuevo periodo legislativo.

Otra reforma producto del Pacto Por México es la Educativa, que ya fue elevada a rango constitucional, pero que no deja de estar puesta ante el juicio de la sociedad y sobre todo de los maestros quienes tampoco fueron tomados en cuenta para su discusión y consenso.

Es en este contexto en que de nueva cuenta el Pacto por México encabezado para este efecto por el PRI promueve una Reforma Constitucional en Materia de Telecomunicaciones, reforma que de forma directa y sin escrúpulos promueve la inversión hasta el 100% del capital extranjero en el sector de telecomunicaciones y hasta de un 50% en el de radiodifusión. Este no es el único efecto negativo para la sociedad, ya que lejos de promover una competencia sana y que obligue a los competidores actuales y los potenciales, en un proyecto de llevar los medios de comunicación a todos los sectores de la sociedad, sobre todo a los sectores marginados y mas aislados en la topografía nacional, promueve la virtual expropiación de la infraestructura construida por Telmex y miles de telefonistas a través de generaciones de trabajadores comprometidos con nuestro país.

*Lo anterior se debe a una política sin sustento social y a los compromisos contraídos con los que detentan los medios masivos de comunicación, con los capitales extranjeros que por años han presionado para venir a nuestro país a tener ganancias sin invertir, cuando a quienes si lo han hecho los condenan a ser declarados entidades dominantes, sujetos a reglamentaciones asimétricas y que veremos en los siguientes días, trataran de golpear a [Telmex](#) y sus trabajadores expropiando literalmente su infraestructura. Las modificaciones y las reglas que se creen percibimos le darán una fuerza descomunal y serán casi inapelables las decisiones que tomen tanto la **Comisión Federal de Competencia Económica**, así como el **Instituto Federal de Telecomunicaciones**; entidades creadas a partir de la mencionada reforma y serán las encargadas del trato que se de a las Empresas concesionarias o que aspiren a tener una concesión para operar en este sector de la economía.*

*Tampoco podemos dejar de considerar que la Empresa **Teléfonos de México** asuma una estrategia para enfrentar esta situación y que tenga que tomar decisiones al respecto, pero es tarea de todos nosotros convencerla de que en cualquier decisión que tome deberá considerarnos como pieza clave para mantener el fortalecimiento de la Empresa y así estar en condiciones de continuar ofreciendo a los clientes un servicio de la máxima calidad, al interior se deberá seguir impulsando el Programa de Permanencia Voluntaria que fortalezca el Fondo de Pensiones. **Teléfonos de México** no debe descartar al **STRM** como aliado para enfrentar de manera conjunta todos los retos que representa esta situación inédita en el mercado de las Telecomunicaciones. Los Telefonistas privilegiaremos el dialogo con la Empresa, sin demérito de la defensa y conservación de nuestros derechos.*

*Todo lo anterior describe de manera general el ambiente político adverso a la Empresa y a nuestra organización sindical, también plantea la situación compleja para nuestro futuro a corto mediano y largo plazo. Si fuéramos pesimistas estaríamos pensando en situaciones caóticas e irresolubles, pero estamos convencidos de que con la adecuada orientación y el liderazgo de nuestro Secretario General, el **Co. Francisco Hernández Juárez**, con la confianza, el trabajo y el convencimiento de todos los telefonistas sabremos salir adelante ante estas agresiones y retos.*

***Compañeras y compañeros convencionistas:** después de analizar el entorno nacional, ponemos a su consideración el presente informe de la Comisión Obrero Patronal, esperando sus comentarios constructivos que nos permitan superar deficiencias y fortalecer nuestra convicción y trabajo sindical.*

REVISIÓN SALARIAL TELMEX 2013

*Las Revisiones Salariales entre el **STRM** y **Teléfonos de México** se han convertido en foros de solución de grandes temas, tanto en la negociación colectiva, como en temas que forman parte de la estrategia del replanteamiento del futuro de la Empresa y sus trabajadores.*

*El contexto de esta negociación ha sido muy complejo por la correlación de fuerzas en que ésta se desarrolló. Otro factor fue el caso de la Reforma Constitucional en materia de Telecomunicaciones que fue aprobado por las Cámaras de Diputados y Senadores, los Congresos estatales, y se decreto por el gobierno federal el pasado 6 de junio. Esta reforma traerá consigo grandes cambios y reacomodos en el sector de las telecomunicaciones, las reglas cambiaran y tendremos efectos de todo tipo. Por lo anterior este tema fue fundamental en la negociación entre las Empresas **Telmex**- CTBR y el **Sindicato**.*

*Ante este escenario y con el argumento de su situación financiera, con las utilidades a la baja, la administración de **Teléfonos de México** desde un inicio mostró una total renuencia para atender los aspectos acordados desde la XXXVII Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas con el argumento de que se trataba de una Revisión Salarial y no de de una Revisión Contractual.*

*Con la orientación de nuestro Secretario General el **Co. Francisco Hernández Juárez**, se estableció una estrategia que permitiera en el ámbito de la negociación y sin la necesidad de llegar a un conflicto resolver la revisión salarial. Bajo esta estrategia, se pudo resolver el incremento a los salarios en un porcentaje del 4.2%, superior al de la inflación y a acuerdos salariales de negociaciones entre otros Sindicatos y sus Empresas o instituciones como las universitarias. Adicionalmente se logró un acuerdo en prestaciones por un 1.5%. Incremento a la Bolsa Anual de Productividad y Remanente Anual 2012. Dentro de los conceptos administrativos, logramos establecer acuerdos en los rubros de:*

Vacantes. *Se autorizan 500 vacantes para cubrir en el periodo del 25 de abril 2013 al 25 de octubre 2014.*

Materia de Trabajo. *UNINET. El Centro de Gestión UNINET concluirá sus adaptaciones en el mes de junio de 2013, quedando conformado por 60 Compañeros de la Especialidad de Conmutación Transmisión, integrándose 20 Técnicos por fase.*

Capacitación. *Punto de Convenio. Se establecerá un programa de acciones tendientes a mejorar el impacto de la capacitación en el puesto de trabajo, lo anterior conforme a lo estipulado en la cláusula 185 del Contrato Colectivo de Trabajo Vigente.*

Acuerdo Marco. Punto de Convenio. Empresa y **Sindicato** refrendan su compromiso para que dentro del contexto del Acuerdo Marco, se determinen estrategias y acciones coordinadas para hacer frente a los retos de la competencia y los que presente la nueva regulación, con el propósito de seguir impulsando el desarrollo de la Empresa. Se establecen como ejes rectores a seguir los propios compromisos establecidos en el Acuerdo Marco y los que nos reposicionen en los mejores estándares internacionales que contribuyan a la retención y recuperación de nuestros clientes, así como las de blindaje de la Empresa.

Conservación de Derechos de los Trabajadores. En atención a la definición de los términos y alcances de la Reforma Constitucional planteada en materia de Telecomunicaciones, así como de su Ley Reglamentaria posterior, se acordó con la Empresa el respeto a los derechos de los trabajadores, en los términos establecidos en la Ley Federal del Trabajo, el Contrato Colectivo de Trabajo y los diversos convenios pactados.

Convergencia de Servicios. La Empresa entrego oficio al **STRM** en el que ratifica su compromiso de impulsar la Convergencia Tecnológica de Redes y de Servicios Multimedia mediante la modernización tecnológica, para conformar una plataforma convergente de nueva generación. La Empresa ratifica su decisión de impulsar los servicios convergentes, en forma directa y/o a través de alianzas estratégicas, para ofrecer voz, datos y video, eligiendo en su caso las mejores opciones en función a las condiciones, necesidades y proyecciones del mercado, y de acuerdo a la regulación aplicable a **Teléfonos de México**.

Programa de Permanencia Voluntaria. Empresa y **Sindicato** acuerdan seguir impulsando y fortaleciendo el Programa de Permanencia Voluntaria, para tal efecto se continuará con una amplia difusión e información que permita a todos los compañeros conocer las ventajas y beneficios que este convenio tiene para la Empresa y los Trabajadores.

NOTA: En el Cuadernillo de Anexos encontraran copia de los acuerdos de la Revisión Salarial 2013 y el Tabulador de Salarios Vigente a partir del 25 de abril del 2013.

PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA

*En un contexto de análisis del pasivo del fondo de pensiones – principal riesgo financiero de la Empresa-, del creciente número de jubilaciones de los últimos 4 años y del proyecto sindical para el período 2012-2016, el **Co. Francisco Hernández Juárez** propuso a la Asamblea Nacional el 11 de febrero de 2012, iniciar las negociaciones con la Empresa de un proyecto que originalmente se inició bajo el concepto de “**PLAN DE PERMANENCIA VOLUNTARIA**”, que permitiera, por una parte, reducir los efectos negativos de las jubilaciones sobre el fondo de pensiones y respaldar la viabilidad financiera de la Empresa, y por la otra, y más importante aún, generar incentivos para los compañeros que alcanzando la condición de jubilarse según la cláusula 149 del CCT decidieran voluntariamente seguir laborando con un esquema distinto por un período preestablecido (originalmente 4 años). La Asamblea Nacional y más tarde la XXXVII Convención Ordinaria de los Telefonistas respaldaron de forma unánime la iniciativa del **Co. Francisco Hernández Juárez**, quien de inmediato propuso a la Empresa este plan, con lo que se iniciaron las negociaciones respectivas.*

*Al final de las mismas, el 21 de noviembre de 2012 se rubricó el Convenio General del PROGRAMA TEMPORAL DE PERMANENCIA VOLUNTARIA, por el **Co. Francisco Hernández Juárez**, Secretario General del **STRM** y el Lic. Héctor Slim Seade, Director General de **Telmex**, promoviendo de inmediato en dicho evento la invitación a todos los compañeros con más de 31 años de servicio o próximos a cumplirlos para adherirse a este programa, que, de manera directa beneficia a quien se suscribe al mismo, con un día de descanso adicional a la semana, con el pago completo de todas sus prestaciones y productividad de ese día no laborado. De manera indirecta y mediata, se generan beneficios adicionales, como el hecho de que la pensión del IMSS aumenta considerablemente si se sigue cotizando en el Instituto hasta llegar a tener una edad cercana a los 60 años. La adhesión es voluntaria hasta por cinco años.*

La respuesta de los compañeros al programa ha sido contundente y satisfactoria, pues a la fecha se han adherido el 58% de los compañeros con 31 años de servicio cumplidos, y aunque el ritmo de adhesiones al programa se mantiene estable, es importante mencionar que mientras más compañeros se adhieran al mismo, el futuro de los telefonistas será

efectivamente respaldado. Mantener a los compañeros en los puestos de trabajo es la mejor manera de retener a los clientes, con calidez en la atención, asegurando la calidad en el servicio. Con esto, aun a pesar de los embates del gobierno y la competencia, podemos garantizar que el futuro de la Empresa esté lleno de resultados exitosos, y, si le va bien a la Empresa, nos va bien a los Telefonistas.

*Con el propósito de promover estos aspectos del Programa de Permanencia Voluntaria e invitar a quienes aún no se hayan adherido, es importante continuar con la entrega de las cartas personalizadas que el **Co. Francisco Hernández Juárez** está enviando a esos compañeros, así como difundir los videos informativos de la Videoconferencia en la que de manera conjunta presentaron nuestro Secretario General y el Director de la Empresa, la segunda fase del Programa de Permanencia Voluntaria, con la integración del Círculo PPV, que integra una serie de beneficios adicionales a los compañeros adheridos al programa, como créditos de autos nuevos con menor interés y considerable descuento del precio base. Esta misma información la podrán encontrar en nuestra página Web, y debe ser ampliamente difundida, para que más compañeros se adhieran al programa y todos nos sumemos a esta acción sindical, que sin duda, será un apoyo fundamental para resolver exitosamente los retos que enfrentamos como organización, en beneficio de nuestro futuro y de nuestras familias.*

*Por último, es importante invitar a los compañeros que se encuentran entre los 25 y 30 años de servicio y que cumplen con los requisitos de jubilación, a quienes también ya se les ha hecho llegar una invitación personalizada del **Co. Francisco Hernández Juárez** para que continúen laborando, ya que por las razones arriba explicadas son parte importante y fundamental para el logro de los objetivos y metas planteados. Se sigue insistiendo ante la Empresa para que haga extensivo a este grupo de compañeros los beneficios especiales, dejando en claro que el día adicional solo es para los de 31 años o más de servicio que están adheridos al programa.*

VACANTES

*El primer trabajo realizado en lo que corresponde al tema de vacantes fue llevar a cabo una reunión con el corporativo de **Telmex** para establecer las bases generales para la aplicación de vacantes, planteándose por parte del **Sindicato** que nuestra aspiración era la de cubrir la mayor cantidad de vacantes posibles durante este año sindical y que a su vez pudiera abarcar la mayor cantidad de secciones foráneas y sección matriz en función de las necesidades del servicio, para tal efecto se acordó trabajar sobre los siguientes criterios:*

1.- Liberación de vacantes:

A continuación se detalla el estatus general de vacantes a nivel nacional:

VACANTES	REVISIÓN CONTRACTUAL 2012	ACUERDO MARCO	REVISION SALARIAL
ACORDADAS	1600	3500	500
LIBERADAS	1600	2875	0
PENDIENTES POR LIBERAR	0	625	500

2.-Negociación de Vacantes Prioritarias:

*Se han trabajado listados en los que la Empresa y el **Sindicato** presentan las necesidades de vacantes identificadas como críticas de acuerdo a las necesidades del servicio, este esquema nos ha permitido avanzar de manera satisfactoria.*

3.-Conciliación de vacantes:

Con la finalidad de agilizar el cubrimiento de vacantes se han realizado reuniones periódicas con las diferentes direcciones divisionales en las que se identifica en primer término aquellas vacantes que fueron liberadas y que se encuentran dentro del periodo de 4 meses el cual consideramos es un margen suficiente para el cubrimiento de las mismas.

Adicionalmente se da una atención especial a aquellas que rebasaron este periodo, con la finalidad de coadyuvar a través de la Secretaría de Trabajo para su cubrimiento.

4.-Cubrimiento de vacantes:

Relacionado con el punto anterior les informamos que se estableció un acuerdo con la Empresa el cual consiste en que a partir de la fecha de liberación de una vacante se dará un espacio de 4 meses para su proceso de cubrimiento, de tal manera que mientras una vacante se encuentra en esta etapa no será contabilizada como vacante pendiente por cubrir, evitando con esto que la Empresa argumente en las negociaciones el número de vacantes pendientes por cubrir.

5.-Factores y variables:

Continuando con la estrategia acordada con la Empresa, para que se tenga en cada especialidad una base que nos permita identificar de manera objetiva las necesidades de vacantes en cada área de trabajo, se informa que en Planta Exterior, Comercial y Trafico, se esta aplicando el esquema de factores y variables, y se esta negociando actualmente Servicios a Clientes.

REFORMA DE TELECOMUNICACIONES

*Después de 10 años de incertidumbre en el Sector de Telecomunicaciones y que ha representado para **Telmex** la no modificación del Título de Concesión, desde el mes de Octubre del año pasado se gesto vía el Pacto por México el tema de Telecomunicaciones, LA REFORMA CONSTITUCIONAL EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, RADIODIFUSIÓN Y MEDIOS AUDIOVISUALES, iniciativa que fue llevada a la cámara baja por la fracción parlamentaria del PRI, que después de todo el proceso legislativo que se dio, fue aprobada por ambas cámaras, las Legislaturas de los Estados y decretada por el Ejecutivo el pasado 10 de Junio. Es básico hacer mención que gracias a la participación de nuestro **Co. Francisco Hernández Juárez**, en uno de los foros convocados por la fracción parlamentaria del PRD en el Senado se logró incluir dentro del*

cuerpo de la Reforma y como artículo décimo octavo transitorio el respeto a los derechos de los trabajadores del ramo.

Debido a lo anterior y de acuerdo a los tiempos establecidos en la Reforma, a la fecha se encuentra en proceso el diseño de la ley reglamentaria, que se dice implicará la derogación o abrogación de 14 leyes, de igual forma en el Senado se trabaja en la ratificación de los 7 Comisionados del IFETEL y de COFECOE (nuevos órganos reguladores constitucionales autónomos), han sido designados los Juzgados y Tribunales especializados en la materia. De no sufrir cambios en los tiempos establecidos durante el mes de septiembre deberán quedar conformados dichos órganos, asumiendo en lo inmediato las siguientes tareas:

Declaración de agentes económicos preponderantes o agentes con poder sustancial en el servicio al usuario final.

Revisión de los títulos de concesión existentes en telecomunicaciones, radiodifusión y medios audiovisuales.

Creación del registro público de concesiones.

Autorización y otorgamiento de concesiones únicas.

Licitación de 2 nuevas cadenas de televisión abierta.

Así mismo deberán dar seguimiento a lo que se plasme en la ley reglamentaria, que se considera, deberá estar lista el próximo 9 de diciembre.

Cabe mencionar que aquellos concesionarios que sean declarados agentes económicos preponderantes o con poder sustancial en los servicios al usuario final solo podrán aspirar a una concesión única 60 días después de que hayan concluido la revisión de sus títulos de concesión.

Los telefonistas, deberemos estar muy atentos e involucrados a las decisiones que pudieran darse para [Telmex](#) en los siguientes aspectos; Tarifas de Interconexión, Áreas de Servicio Local, Impactos Económicos de la Regulación, Desagregación de Redes Locales, Desagregación del Bucle. Temas que representan la viabilidad para Telmex y nuestra propia

Organización y en los que, los tres últimos Gobiernos han dejado de lado que hemos invertido en la modernización, cobertura de mas de 23,000 poblaciones del territorio nacional para brindarles el servicio y el despliegue de mas de 150,000 kilómetros de Fibra Óptica; lo que deja muestra del compromiso que hemos asumido con la sociedad mexicana a diferencia de nuestros competidores cuya actitud ha sido de solo invertir cantidad ínfimas en las grandes ciudades, lo que no evidencia la búsqueda de la disminución de los costos en el servicio para la población mexicana.

ACUERDO MARCO

*Derivado de los últimos acontecimientos que se han dado en el país en el ramo de las telecomunicaciones, radiodifusión y medios audiovisuales, y aprovechando la coyuntura de la pasada revisión salarial, el STRM planteo a la administración de **Telmex** la necesidad de revisar el Acuerdo Marco, con el objetivo de poder actualizarlo y adicionarle algunos elementos que consideramos necesitan ser incluidos en el mismo, a la fecha se han conformado grupos de trabajo para dar seguimiento a temas ya encaminados, como son Permanencia Voluntaria, Calidad de Servicio, Capacitación y Vacantes.*

*En los temas relacionados con Inversión, Evolución Tecnológica y Regulación, de la misma forma se han integrado grupos de trabajo que han iniciado la actualización y adición a dichos temas, partiendo de la base de que tenemos que actuar con la mayor rapidez posible, debido a que las definiciones en el sector se darán en los siguientes meses. Vale la pena destacar que estos trabajos han sido coordinados por la Comisión Obrero Patronal, misma a la que el **Co. Francisco Hernández Juárez** encomendó estas labores.*

***Teléfonos de México** en una estrategia vinculada al tema regulatorio decidió la escisión de las Empresas CTBR, RESA y ALDECA, mismas que pasan a un holding de Bienes Raíces e Inmobiliario que ante una decisión del gobierno en turno, blinde los activos de **Telmex**. Ante este hecho el STRM acordó con la Empresa la firma de un convenio de respeto a lo pactado en los Contratos Colectivos y a los diversos Convenios ya contraídos.*

REESTRUCTURACIÓN DE LAS DIRECCIONES DIVISIONALES

También desde nuestro punto de vista, como estrategia vinculada al tema regulatorio, la Empresa toma la decisión de reducir de cinco a cuatro Direcciones Divisionales en el País, Es importante resaltar que entre Empresa y **Sindicato** existen acuerdos basados en la estructura anterior, como el tema productivo. Ante esta decisión el **STRM** acordó con la Empresa mantener los acuerdos operativos y productivos conforme se venían aplicando y en todo caso en el ámbito de la revisión del programa de productividad hacer los ajustes que correspondan, así mismo y por indicaciones del **Co. Francisco Hernández Juárez**, la Comisión Obrero Patronal agendó reuniones con los Directores Divisionales, con el fin de fijar las bases de la relación obrero patronal y operativa con la finalidad de que la decisión anteriormente mencionada no genere ningún tipo de problema.

REPARTO DE UTILIDADES

Ejercicio Fiscal 2012 y Reparto Adicional Ejercicio Fiscal 2005.

Al igual que el año anterior, **TELÉFONOS de MÉXICO, S.A.B. DE C.V** entrego al **Sindicato** durante el mes de febrero la carátula de declaración fiscal por el periodo 2012. Este adelanto se deriva de los procesos de integración y consolidación de información financiera de América Móvil, que actualmente es la controladora del Grupo **Telmex**.

Para el ejercicio fiscal 2012 **Teléfonos de México, S.A. de C.V.** reportó una Participación de los Trabajadores en sus Utilidades por la cantidad de \$1,328,134,569 pesos, que es menor en un 11.13% a la correspondiente al Ejercicio Fiscal 2011, a esta cantidad le sumamos la cantidad de \$2,786,700.00 no cobrados del periodo anterior, resultando un total a repartir de \$1,330,921,269.00 de tal manera que en los montos netos individuales a repartir se refleja una disminución que varía en promedio un 7.5% con respecto al año anterior.

El pago de utilidades se efectuó del 8 al 11 de Abril. Los Compañeros que cobran por tarjeta de débito, recibieron el depósito el 6 de Abril y los Compañeros que cobran por volante de pago, lo recibieron en los días en

que corresponda el pago de sus salarios, dentro de las fechas mencionadas.

Con respecto al reparto de utilidades en C.T.B.R. Tecmarketing y LIMSA, se cumplió con el mismo procedimiento y se pago en las mismas fechas. En lo particular en el caso de los compañeros de la Sección 159 Tecmarketing, aun estamos en espera de la resolución por parte del SAT de las objeciones planeadas por el Ejercicio Fiscal 2011.

Independientemente de las utilidades repartidas por el ejercicio fiscal 2012, la administración de la Empresa [Telmex](#) nos notificó que tendría que realizar un reparto complementario de utilidades del Ejercicio Fiscal 2005 por un monto de \$28, 500,000.00 (veinte ocho millones quinientos mil pesos).

El motivo se derivó de una revisión realizada 2009 por el Sistema de Administración Tributaria SAT sobre el Ejercicio Fiscal 2005 fundamentado en sus atribuciones y no mediante alguna denuncia u objeción interpuesta ante esta instancia fiscal.

La autoridad fiscal comenzó su revisión en el año 2009 y resolvió que la Empresa no podía deducir \$285 millones por gastos derivados de la venta de algunas de las Empresas que en su momento se denominaban PUNTO COM. La Empresa estuvo objetando esta resolución, sin resultado alguno por lo que la administración de [Telmex](#) decidió asumir la disposición de la autoridad hacendaria y hacer el reparto complementario del 10% de los \$285 millones de pesos entre sus trabajadores durante la última semana de julio de 2013. El monto máximo para un trabajador sindicalizado fue por \$733.64 y para los empleados de confianza hasta \$815.16, esas cantidades menos impuesto.

Es importante comentar que en este reparto solo participaron los trabajadores que en el ejercicio fiscal laboraron aunque fuera un día, ya que es el mismo principio que el de un reparto normal.

PRESTACIONES ECONÓMICAS

Préstamo al Fondo de Ahorro

El presupuesto general anual 2013 asignado a este préstamo fue de \$ **216'000,000.00** (doscientos dieciséis millones de pesos 00/100 m/n).

AGUINALDO	\$ 182'152,000.00
FONDO DE AHORRO	\$ 33'848,000.00
TOTAL	\$ 216'000,000.00

Se tramitaron en total 32,163 solicitudes.

Información importante

La cantidad máxima que autoriza la Empresa para este préstamo es de **\$10,000.00** en dos etapas, la primera etapa es de **enero a junio** la cual se descontara al aguinaldo (la parte proporcional que se paga en el mes de diciembre) y la segunda de **julio a noviembre** (que será descontada al fondo de ahorro), es importante que sepan que una vez afectado el fondo de ahorro así les hayan autorizado \$500.00 y sea el primer préstamo que solicitan **no** hay reconsideración esto es sin excepción, por tal motivo se les sugiere que si su primer préstamo lo solicitan en la segunda etapa lo soliciten por los **\$10,000.00**.

Con respecto al pago, les recordamos que los compañeros de matriz y foráneos que cobran por medio de tarjeta se les deposita en la misma, los compañeros de matriz que cobran con pagador el pago será con cheque 10 días hábiles después de la fecha de autorización indicada en el **SIS** (Sistema de Información Sindical) en parque vía 190 1° piso.

En el caso de los compañeros foráneos que cobran en efectivo su pago se realizará en su localidad. Es de suma importancia informarles que una vez efectuada la autorización y el depósito, no se podrá realizar cancelación alguna, en el caso de los compañeros que cobran en efectivo, si 15 días después de la fecha de autorización no acuden a cobrar dicho préstamo se cancelará automáticamente y no habrá reactivación.

Retiros de antigüedad

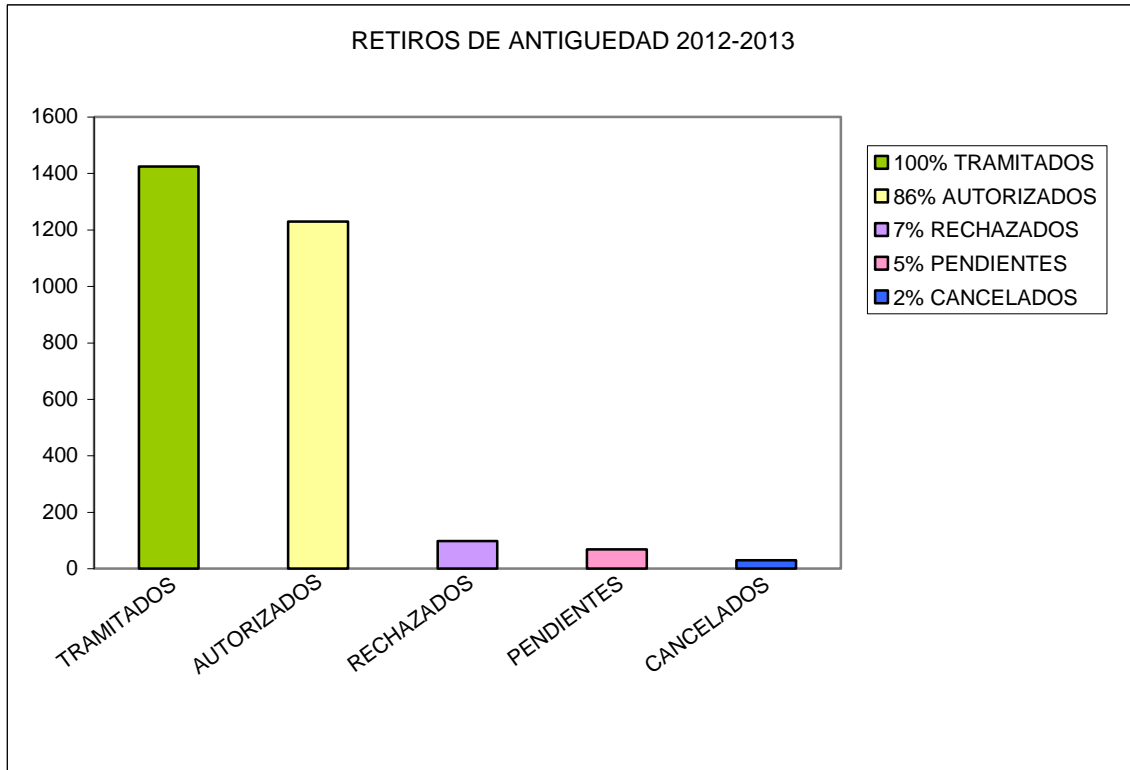
Solicitamos su apoyo y comprensión ya que esta prestación cada vez es mas solicitada por nuestros compañeros y se requiere un presupuesto elevado para solventar este tramite debido a que se manejan en su mayoría fuertes cantidades.

Compañeros Convencionistas, Secretarios Generales y Delegados a nivel nacional, pedimos su colaboración para concientizar a nuestros compañeros sobre la decisión de utilizar esta prestación como un recurso normal para resolver sus problemas, ya que en muchas ocasiones los compañeros pierden de vista el valor del dinero en la fecha en que se pide esta prestación y la fecha en que les correspondería por jubilación.

*Actualmente a pesar de la demanda de estos trámites el tiempo de espera para su **autorización es de 5 a 6 meses.***

*Les informamos que en el periodo de septiembre de 2012 a agosto de 2013, el **total de trámites recibidos es de 1424** mismos que a continuación detallamos:*

Se autorizaron 1,229 peticiones (86%), se han rechazado 97 (7%), se han cancelado 30 (2%), quedando pendientes 68 tramites (5%).



Préstamos de fideicomiso

01- SEPTIEMBRE DE 2012 - 23-AGOSTO DE 2013

Informamos que el total de **préstamos solicitados** fue de **3,661**; **autorizados 2,833** lo que equivale a **\$121,370,000.00** (ciento veintiún millones trescientos setenta mil pesos 00/100 M.N.) de los cuales 1,620 se han pagado por Scotiabank Inverlat y 1,213 prestamos se han pagado en Tesorería del STRM, tramites **rechazados 828** quedando en **tramite 55** solicitudes.

FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COS. ACTIVOS

NO DE PRESTAMOS	IMPORTE	
1,335	\$ 56,626,500.00	SCOTIABANK INVERLAT
987	\$ 39,450,500.00	STRM

FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COS. JUBILADOS

N° DE PRESTAMOS	IMPORTE	
226	\$ 11,217,000.00	STRM
285	\$ 14,076,000.00	SCOTIABANK INVERLAT

JURÍDICO

Se están trabajando y atendiendo todos los asuntos que nos han sido turnados, especialmente los de la Secretaria General.

A continuación precisamos las actividades prioritarias:

1.- Entrega de Pliegos Petitorios y emplazamientos a Huelga de las Empresas LIMSA y TECMARKETING.

2.- La demanda presentada por un grupo reducido de miembros del Sindicato encabezado por Ramón Evaristo Feliz Vázquez y otros, Expediente IV-247/2008, en contra del proceso de reforma estatutaria y electoral, se encuentra en Amparo Directo DT.- 1472/2012.

3.- DEMANDA contra la reforma estatutaria Melesio Ávalos Méndez y otros Vs. STRM, expediente laboral 15/2010 pendiente de asignar fecha de audiencia.

4.- Demanda de Titularidad de Contrato Colectivo contra el SINDICATO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, expediente laboral IV.- 297/2012 con audiencia INCIDENTAL DE LEGITIMACIÓN el 2 de septiembre de 2013.

5.- Se continúan con las demandas en contra del INFONAVIT para la recuperación de los recursos de la subcuenta de vivienda 97.

TEMAS FISCALES

AMPAROS ISR Y REFORMA LABORAL

[Demanda de amparo indirecto vs reforma laboral.](#)

El día 11 de enero de 2013 se presentaron 9 demandas de amparo indirecto contra las modificaciones a la ley federal del trabajo publicadas el 30 de noviembre de 2012, con un total de 30,111 compañeros demandantes, con relación laboral con [TELMEX](#), CTBR, LIMSA, Tecmarketing, CYCSA, y [STRM](#).

La demanda se ha radicado en los juzgados auxiliares y esta en proceso de ser admitida, por la carga de demandas (se habla de 2 millones) aún no se publica el acuerdo respecto de la admisión.

Demanda ISR de pensionados IMSS (2010)

Desde febrero de 2010 a la fecha están en proceso 36 juicios de amparo contra los impuestos a las pensiones del IMSS (incluido el primer juicio de febrero de 2010, de mas de 800 compañeros) correspondientes a 896 pensionados. Además se han resuelto 6 con negativa.

En lo referente a esta aplicación del impuesto sobre la renta a las pensiones, el 12 de noviembre pasado se ha sentado jurisprudencia al respecto en la Suprema Corte de Justicia de la Nación, atribuyendo constitucionalidad y equidad tributaria al gravamen del ISR a pensionados, es de suponerse que con esto pretenden resolver de forma similar (negativa) todos estos amparos que tenemos en proceso.

Amparo 2002

El apoyo del jurídico en el proyecto de terminación del proceso ha implicado promociones periódicas ante el mismo. El juzgado resolvió y ha liquidado los últimos 71 casos pendientes de compañeros que entregaron toda la documentación requerida (cuenta cancelada, inconsistencia de documentos, etc.) el mismo juzgado emitirá un acuerdo para que los deudos de 200 fallecidos, y 139 no localizados, acudan al SAT a tramitar directamente la devolución.

PLATAFORMA DE APLICACIONES WEB PARA PROCESOS DE VOTACION Y ELECCIONES

En el presente periodo nuevamente se aplicó la plataforma tecnológica en la web, implementada por primera vez en 2012 con el fin de optimizar los tiempos requeridos por cada uno de los eventos involucrados en los procesos de votación efectuados. Se cumplió un ciclo anual del uso de esta plataforma digital con aplicación web de la Asamblea de Revisión Salarial Telmex-CTBR 2013-2014, en la cual las cédulas requeridas se enviaron digitalizadas en formato PDF vía correo

electrónico, lo mismo que los padrones de votación, a cada sección foránea y centro de trabajo de sección matriz, lo cual significó un gran ahorro de tiempo, además de agilizar el Proceso de Votación; que de otra manera habría sido más complicado. Se implementaron aplicaciones web, de captura y verificación de datos, para la generación de documentos, en cuya programación se incluyeron filtros de información que garantizaron la validez de cada votación, desde la propia aplicación. Así, se generaron sendas bases de datos conteniendo la información precisa de cada sección foránea, especialidad y centro de trabajo de sección matriz, misma que se utilizó para generar las actas finales de votos al término del periodo de votaciones, con una aplicación en la que se genera el acta completa con toda la información de las votaciones (previamente capturada). Aplicaciones similares se utilizaron en el Proceso de Revisión Salarial de Limsa 2012-1013, Elección de Comité Ejecutivo de CTBR 2012-2015, Elecciones de Comités Ejecutivos Locales de Secciones Foráneas 2012-2015, en donde además de las Actas de Asamblea y Actas de Recuentos de Votos, se generaron cédulas de votación foliadas, que son enviadas por requerimiento de cada sección, que envía previamente los datos de las planillas registradas. De la misma manera se utilizó este sistema para la captura y generación de Actas de Asamblea de Elección de Delegados para esta Convención, así como delegados departamentales de sección matriz 2013-2015. La plataforma de aplicaciones web ha significado un avance en este tipo de procesos, lo cual ha sido satisfactorio y ha optimizado los tiempos y homologado los procesos, popularizándose la utilización de los LINKS para el acceso a las aplicaciones como parte de la rutina de trabajo en estos eventos.

MESAS DE TRABAJO

En el transcurso de este año se han presentado algunas solicitudes de mesas de trabajo de parte de los Secretarios Generales, atendiéndose en su mayoría de acuerdo a las condiciones propias de las localidades y a los asuntos planteados en las propias solicitudes, quedando pendientes algunas por razones de agenda que se programaran lo más pronto posible.

SECCION	FECHA/STATUS
12 CELAYA, GTO.	15/02/2013
XALAPA, VER.	21/02/2013
18 TAMPICO, TAMPS.	20/03/2013
GUADALAJARA, JAL.	15/12/2013
P. NEGRAS, COAH.	17/03/2013
SALTILLO, COAH.	12/06/2013

VIATICOS (CRITERIOS DE PAGO POR SALIDA DE CX-TX)

*En lo referente al tema de viáticos, se realizaron algunas reuniones con la Empresa buscando definir algunos criterios en la aplicación del anexo del perfil revisado de **CX-TX**, esto debido a que la Empresa tenía diversos criterios de pago no solo entre divisiones, hasta entre localidades de una misma área, situación que llevo a la molestia de nuestros compañeros de las especialidades en cuestión y consecuentemente la instrucción del **Co. Francisco Hernández Juárez** para que de inmediato trabajáramos con la Empresa en una homologación de criterios de aplicación.*

El documento que contiene las conclusiones de dichas platicas, se encuentra entre los anexos del presente informe.

ZONA CONURBADA

En este tema se atendieron las solicitudes de apoyo de los Secretarios Generales y Coordinadores que así lo solicitaron, resolviéndose la mayoría de acuerdo al criterio establecido para este efecto, en minuta de fecha marzo de dos mil uno; en este aspecto debemos comentar que las localidades donde la duda respecto al cumplimiento de las condiciones pactadas, hemos establecido con la Empresa plazos posteriores para una nueva valoración, es importante que se informe a esta Comisión Obrero Patronal, sobre aquellas poblaciones que se consideraron como conurbadas sin la mediación del Comité Ejecutivo Nacional y de otras donde la población en cuestión tiene personal de cualquier departamento y este no tiene las mismas condiciones de vida cara, lo anterior para la revisión específica del caso en particular.

COMEDORES

*Se realizan recorridos continuos programados y sin aviso para verificar la atención, la comida y el servicio en general de los comedores de los centros telefónicos de **San Juan, Lindavista y Rojo Gómez**, para constatar la calidad, higiene y preparación correcta de los alimentos, además de que la porción que se sirve sea la acordada en gramaje. Así mismo queremos informarles que el proveedor actual que presta el servicio de comedores a estos centros es ISS.*

Seguimos checando puntualmente el cumplimiento en la variedad de los menús establecidos para el periodo, así también, que utensilios y equipos que se emplean en la preparación, cocimiento, servicio y lavado de los alimentos, verificando que cumplan con los estándares de higiene, limpieza, calidad y utilidad de un buen servicio para nuestros compañeros.

En relación a los problemas cotidianos que se generan en los diferentes comedores con los que se cuenta, se continúan atendiendo lo más pronto posible, para brindar un servicio de calidad.

En relación a la solicitud de cambio de menú por parte de algunas compañeras(os), ya se hizo el trámite correspondiente ante la Empresa por escrito y actualmente, estamos en negociación, analizando el menú actual para realizar algunos cambios en plato fuerte y sin variación significativa de calorías, ya que para realizar un cambio total en el menú se requiere el apoyo de personal especializado en nutrición, que diseñe un adecuado menú en relación con los usuarios promedio. La Empresa es renuente ante el cambio total del menú, sin embargo, estamos insistiendo en este punto.

*Con respecto al Comedor de Parque Vía, les informamos que ha sido una negociación con una serie de dificultades, primero por la resistencia de la Empresa a establecer un acuerdo para su instalación y apertura, así como los costos sobre el servicio; afortunadamente y agradecemos la intervención de nuestro **Co. Francisco Hernández Juárez**, para que a pesar de esta situación, la Empresa autorizará la instalación de este comedor. Cabe señalar que agregado a lo anterior, se han tenido que gestionar una serie de permisos con la autoridad, y que afortunadamente hoy ya se esta trabajando en su instalación. Daremos seguimiento de manera puntual hasta su conclusión.*

DESPENSAS

A continuación se presenta una tabla con la cantidad de despensas entregadas por mes y su comparativa con el año anterior.

mes	año	usuarios	año	usuarios
septiembre	2011	7265	2012	6898
octubre	2011	7201	2012	6899
noviembre	2011	7177	2012	6862
diciembre	2011	7139	2012	6857
enero	2012	7249	2013	6885
febrero	2012	7174	2013	6774
marzo	2012	7079	2013	6685
abril	2012	7024	2013	6720
mayo	2012	7026	2013	6619
junio	2012	7063	2013	6681
julio	2012	6991	2013	6574
agosto	2012	6981	2013	6560

*En el periodo de septiembre de 2012 a agosto de 2013, se tuvo una disminución en promedio de **338** usuarios y en el periodo de septiembre de 2011 a agosto de 2012, una disminución de **284** usuarios. En total de septiembre 2011 a agosto 2013, hemos tenido una disminución en términos reales de **705** usuarios.*

Debido a lo anterior, es importante informar a nuestros compañeros ésta situación, ya que la disminución paulatina de usuarios de este

servicio, demuestra la falta de interés en una prestación que en el contrato tenemos convenida con la Empresa, independientemente del beneficio económico que esto representa.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Los compañeros que cobran sus salarios y prestaciones vía tarjeta de débito a nivel nacional han aprovechado los beneficios que ésta forma de pago les ofrece, aún sin embargo se han presentado algunos reclamos, mismos que se han atendido con oportunidad. En el periodo que comprende de septiembre 2012 a agosto 2013, se han atendido 4 reclamos ante la Empresa por diversos motivos, se han generado las investigaciones correspondientes, y se han resuelto todos los casos.

Hacemos a ustedes la recomendación que cualquier reclamo por irregularidades presentadas con los cajeros automáticos, invariablemente, sea reportado de manera inmediata al banco de su afiliación, de esta manera la institución genera un número de reporte para su seguimiento y atención, así mismo reportar a la representación sindical para dar seguimiento y de ser necesario intervenir de manera oportuna.

En este periodo se realizó la gestión para la instalación de un nuevo cajero de HSBC en el COPE Texcoco, Edo. De México, ya fue aceptada la petición por el banco.

Por otro lado, se realizó la petición de un cajero automático de BANORTE en el Centro Telefónico San Juan, planta baja y en el Centro Telefónico Lindavista, sin embargo, debido a que la cantidad de usuarios de este banco es mínima, la petición de ambas fue denegada, seguiremos insistiendo.

Compañeros hacemos de su conocimiento que por disposición del Banco de México y para cuidar el medio ambiente a partir del año 2011 solo se va hacer llegar semestralmente el estado de cuenta de los afiliados.

INVESTIGACIONES

Derivado de los citatorios recibidos de Investigaciones Laborales o Administrativas y percances automovilísticos a que comparecimos, nos permitimos presentar el siguiente informe que comprende los meses de Septiembre de 2012 a Agosto de 2013.

Investigaciones Administrativas o Laborales.

En el tema de investigaciones, la Comisión tuvo la responsabilidad de atender un total de 62 investigaciones, incluyendo 6 que pertenecen a Secciones Integrales, todas ellas con posible Rescisión de Contrato de acuerdo a la cláusula 20 del C.C.T., artículo 47 de la L.F.T. y artículo 87 del R.I.T.; sin embargo, considerando el diálogo, respeto mutuo y disposición de negociación entre Empresa y Sindicato, fue posible resolver favorablemente la mayoría, ya que en su momento inclusive, se logró negociar evitando sus inminentes despidos.

En el siguiente recuadro mostramos las faltas más recurrentes y la cantidad de compañeros citados a investigación:

CONCEPTO	CANTIDAD
COMPAÑEROS POR FALTAS DE PROBIDAD U HONRADEZ	39
COMPAÑEROS POR FALTAS INJUSTIFICADAS	17
COMPAÑEROS POR DESOBEDIENCIA O DESACATO	06

Consecuencia de los motivos antes señalados, se obtuvieron las siguientes resoluciones:

RESULTADOS	CANTIDAD
SIN SANCIÓN	07
AMONESTACIONES POR ESCRITO	03
DIVERSAS SANCIONES	47
RESCISIONES DE CONTRATO	03
NO PROCEDIERON	02

OBSERVACIONES

La Cláusula 20 del C.C.T., establece el procedimiento y los puntos básicos que deben observarse durante la investigación, por lo que es indispensable que se consulte detalladamente este proceso.

El citatorio deberá especificar las faltas que se le imputan a los trabajadores, el día, la hora y el lugar para la comparecencia y deberán ser notificados con un mínimo de 4 días hábiles de anticipación.

En caso de la incomparecencia de un compañero, para justificar su ausencia, deberá ser apoyada y argumentada o presentando documentos que la avalen (incapacidades, vacaciones, permisos, causas de fuerza mayor sustentables, arrestos judiciales o administrativos) de no ser así, se estará en el entendido de que aceptan los cargos motivo de la investigación y consecuentemente, se le aplicará la sanción que corresponda de acuerdo a lo establecido en el C.C.T.

Percances Automovilísticos

*Respecto a las comparecencias emitidas por motivo de percances automovilísticos, en este período se atendieron un total de **455** casos, cabe hacer notar que de acuerdo a la cláusula 113 inciso a) del C.C.T., la Empresa para compensar la obligación que toman los trabajadores por manejar sus automóviles, acepta pagar el **80%** del costo de las reparaciones en los casos que resulten responsables, así como los daños que puedan ocasionar a terceros en sus personas o bienes.*

*No obstante lo anterior desde febrero del 2004, existe un acuerdo verbal entre Empresa y **Sindicato**, donde se manifiesta que en los daños ocasionados en los mismos términos a terceros, la Empresa acepta pagar el **90%** del costo total y no el 80% como lo establece el C.C.T., representando un beneficio importante para los compañeros.*

RESULTADOS OBTENIDOS

COMPAÑEROS	CONCEPTO	CANTIDAD
CON CARGO	A LA CUENTA DEPARTAMENTAL	06
CON PAGO AUTOMÁTICO	POR NO COMPARECER	45
CON PAGO DEL 20%	DE ACUERDO AL C.C.T	69
CON PAGO DEL 20%	CON DESCUENTO ADICIONAL	118
CON PAGO DEL 10%	POR DAÑOS A TERCEROS	34
CON PAGO DEL 10%	CON DESCUENTO ADICIONAL	13
CON PAGO DEL 20% + 10%	CON DAÑOS A TERCEROS	21
CON PAGO DEL 20% + 10%	CON DESCUENTO ADICIONAL	35
REPROGRAMADOS	POR DIFERENTES MOTIVOS	98
PENDIENTES	POR FALTA DE RESOLUCIÓN	16

A todos los compañeros, los conminamos a considerar que los vehículos utilitarios que tenemos asignados, son para cumplir con nuestras actividades laborales y para disponer de ellos, en los casos necesarios o llevárselos a sus domicilios particulares, se requiere de una autorización previa, con la conciencia de que éstas unidades son consideradas como una herramienta o equipo de trabajo, que se deben cuidar y salvaguardar lo mejor posible, con la finalidad de evitar daños o robo de las mismas.

REINSTALACIONES Y REINGRESOS

En este periodo, el número de rescisiones aplicadas a compañeros sindicalizados por diferentes causas fue similar a periodos anteriores, sin embargo las reinstalaciones y reingresos pueden variar en los anexos debido a que se resolvieron casos que se venían planteando de rescisiones o renunciaciones de años anteriores; es importante que recomendamos a nuestros compañeros el cuidado de su puesto de trabajo, pues algunas rescisiones se derivan de causas que, aunque legalmente justificadas, si son por causas que se derivan de un descuido excesivo de sus puestos de trabajo; mención aparte merecen las renunciaciones de algunos compañeros quienes no razonan lo suficiente su decisión, prueba de ello es que al poco tiempo vuelven a pedir ser reingresados al servicio de la Empresa, por lo que les sugerimos informar y orientar a quienes manifiesten su deseo de renunciar.

JUBILACIONES ESPECIALES

Como es del conocimiento de todos, nuestro **Sindicato** está promoviendo el Programa de Permanencia Voluntaria, pero debido a problemas de salud de nuestros compañeros y compañeras se han tenido que tramitar Jubilaciones Especiales, ya sea por Riesgos de Trabajo calificados por el IMSS y dictaminados con incapacidades parciales y totales de carácter permanente ó por ser pensionados por Invalidez derivado de enfermedades generales.

De octubre de 2012 al 15 de agosto de este año, se han tramitado ante la Empresa un total de 113 solicitudes de las cuales, 86 han sido autorizadas, 9 negadas y 18 continúan en trámite.

RECONOCIMIENTOS DE ANTIGÜEDAD

GUARDERÍAS

Las Guarderías **Telmex** otorgan un servicio a los hijos de las compañeras trabajadoras activas de **Telmex**, Tecmarketing, CTBR, Limsa, GTA e Inttelmex.

A continuación se dan a conocer las actividades desarrolladas durante este año:

- Se celebró la Conmemoración del 50 Aniversario de las Guarderías **Telmex**, contando con la participación del **Co. Francisco Hernández Juárez**, quien entregó distintivos a cada una de nuestras compañeras.
- De forma continua se ha dado a conocer el Programa de Permanencia Voluntaria a todas nuestras compañeras.
- Se ha venido trabajando con la Empresa para llevar a cabo la homologación de criterios en el desarrollo de las labores de las Guarderías.
- En negociación con la Empresa, se logró la entrega de la dotación de ropa y calzado faltantes del 2011 y la dotación completa del 2012 para todo el personal.
- La Empresa impartió pláticas de nutrición al personal, para conocer las porciones y aclarar las dudas en la alimentación de los niños.
- Se dio continuidad al curso de “Crecer Juntos”, en su segunda etapa.

- **Se está impartiendo el curso de Asume (Programa de Desarrollo Humano).**
- **Se autorizó el tiempo extra a las compañeras que brindan apoyo para los eventos de fin de curso.**
- **Se solicitó el cubrimiento de vacantes por movimientos naturales de la categoría de Asistentes Educativas en las Guarderías de Pimentel y Rojo Gómez, obteniendo el ingreso de una nueva compañera.**
- **Se logró el cambio de categoría de una compañera de Cocina a Secretaria, la cual generó ascensos importantes a varias categorías.**
- **En la Guardería de Rojo Gómez se requería con urgencia la contratación de un Pediatra, con el cual ya contamos.**
- **Se gestionó el cambio de la Empresa que daba el servicio de lavandería para tener al día la ropa que requieren nuestros niños.**
- **Se negoció con la Empresa la entrega de sillas con cinturón para que los bebés puedan estar sentados correctamente e ingerir sus alimentos.**
- **Se dotó de grabadoras a las tres Guarderías para actividades pedagógicas, cantos y juegos, estimulación motriz y relajación para la siesta de los niños y niñas.**
- **Por la festividad del “Día del Niño”, el **Sindicato** otorga un vale anual para la adquisición de juguetes en las tres Guarderías y gracias a la intervención de nuestro **Co. Francisco Hernández Juárez** se hizo entrega de lo correspondiente a los últimos tres años.**

COMERCIAL

1. **Tiendas Comerciales no rentables.**

Empresa y Sindicato se han enfocado de manera muy particular en detectar de acuerdo a los diferentes factores que influyen para determinar la no rentabilidad de tiendas, así como establecer estrategias de solución enfocadas a la particularidad de cada tienda para aumentar su rentabilidad, saliendo de los parámetros negativos.

2. **Pisa Alternativo.**

La Empresa, dio a conocer como prueba piloto, una herramienta llamada PISA ALTERNATIVO (PISA OFF LINE) que permite en el área de cajas,

cobrar y hacer cortes cuando haya caídas del Sistema Pisa Gráfico, sin ninguna afectación de los servicios cobrados.

3. Medición Individual de Comercial.

*Se arrancó una prueba piloto a nivel nacional, de 6 tiendas comerciales, (Monterrey, Guadalajara, Mérida, Puebla, Los Cabos y Sección Matriz) considerando los diferentes modelos de atención, (Modelo tradicional, Modelo de Transformación y Modelo Mudoc). La prueba inició el 1 de Agosto y finalizará el 30 de Noviembre (4 meses), una vez concluida, la Comisión Nacional del **Sindicato** (Comercialización), revisará en conjunto con la Empresa los resultados arrojados, cabe señalar que dicha prueba **NO AFECTARÁ** los pagos en dichas tiendas.*

4. Vacantes.

Se llevaron a cabo reuniones de trabajo con la finalidad de revisar las tiendas comerciales, donde se requiere personal. Los factores y variables que se tomaron en cuenta para la asignación de vacantes fueron, la rentabilidad de la tienda, folios cobrados por trabajador anual, ausentismo programado, el no programado, así como el factor de conversión, es decir, el número de clientes que visitan las tiendas contra las ventas realizadas.

5. Retención y Blindaje de Clientes (Calidad de Servicio).

Cabe destacar que este indicador, es de suma importancia para blindar a los clientes, contando con estrategias muy dirigidas para su retención. Considerando así, los ejes que se encuentran establecidos en el Programa de Calidad de Servicio, (Infraestructura, procesos, productividad, así como los planes de trabajo). Así mismo en este mismo rubro se creó una comisión interdisciplinaria de las diferentes especialidades a nivel CEN para revisar los procesos y buscar en conjunto estrategias que nos puedan ayudar a retener a nuestros clientes.

6. Ausentismo No Programado.

*La Empresa, presento al **Sindicato**, este tema y no ha dejado de insistir en el elevado porcentaje de Ausentismo, que se presenta en Comercial, el objetivo es poder disminuirlo, ya que repercute con otros temas de gran relevancia (vacantes, rentabilidad de tiendas, calidad de servicio, etc.).*

SERVICIOS A CLIENTES

*En la especialidad de **SERVICIOS A CLIENTES** en lo referente a **CEICOS** se continúa dando seguimiento a la migración de la plataforma de voz sobre IP, se tiene un avance de 95% lo que nos permitirá una mayor certeza en los datos estadísticos que arrojan los sistemas en la atención del servicio.*

Se sigue dando prioridad a las posiciones de diferidas, que nos apoyan en dar seguimiento a las diferentes órdenes de servicio que tienen algún problema para su instalación o solución de su queja.

En lo que se refiere al proyecto de centros de atención y servicio Empresarial (CASE), se realizaron las remodelaciones a nivel nacional, mejorando las condiciones de trabajo, mobiliario y equipo, estamos en proceso de verificación para hacer las recepciones correspondientes y estar en condiciones de entrar a las etapas de equipamiento y capacitación. Daremos seguimiento hasta su conclusión.

Se encuentra pendiente el proyecto de la transformación del módulo de atención a clientes (MAC), la Empresa esta evaluando la posibilidad de reubicar el centro de trabajo, pero no hay acuerdo al respecto, ya que para la especialidad es de suma importancia la materia de trabajo que esta desarrollando en estos momentos para la mejor atención a nuestros clientes del mercado Empresarial.

*Así mismo se esta desarrollando el programa de **calidad de servicio** involucrando a las áreas y a las especialidades relacionadas en la atención de la queja para reforzar la retención de nuestros clientes.*

TECMARKETING

Revisión Salarial y Contractual 2013-2015.

*El contexto económico, político y social del país influyo en el desarrollo de esta Revisión, teniendo en contra LA NUEVA REFORMA LABORAL, LA ADQUISICIÓN DE **TELMEX** NUESTRO PRINCIPAL CLIENTE POR AMÉRICA MÓVIL, elementos que determinaron el complicado rumbo de este proceso.*

Las negociaciones con la Empresa se desarrollaron en un marco de diálogo y discusión, en las cuales, se presentaron planteamientos y propuestas por ambas partes, siendo la insistencia de la Empresa en negarse a revisar cualquier concepto diferente al salario, sin embargo con argumentos contundentes logramos avanzar obteniendo los siguientes resultados.

Los conceptos y prestaciones que se incluyen en la última y definitiva propuesta para la Revisión Salarial y Contractual 2013 – 2015, son los que a continuación se presentan:

De manera global se logra un incremento económico del 5.82% en salario y prestaciones desglosado de la siguiente manera:

Concepto	Resultados	%
Salario	Incremento de 4.0 % directo al salario.	
Incentivo de Productividad	4.0 % de incremento directo a los montos máximos de productividad	
Fondo de Ahorro	Aumenta del 4.0% al 4.6%	0.6000
Prima Vacacional	Aumenta del 56% al 61%	0.2300
Vale de Despensa	Aumenta de \$335 mensuales a \$351	0.2119
Vale de Ayuda para Juguetes	Aumenta de \$430 anual a \$455	0.0276
Vale de Fin de Año Anual	Aumenta de \$570 a \$655	0.0938
Vale extraordinario	Pago único \$350	0.3863
Gastos Escolares	Aumenta de 7 a 8 días anuales	0.2740
	Total de prestaciones	1.8236

TABULADOR DE SALARIOS Y MONTOS MÁXIMOS DE PRODUCTIVIDAD

Categoría	Salario actual	Salario nuevo	Hora adicional	Hora adicional nueva	Montos máximos de productividad	Montos máximo de productividad nuevo
A	\$134.61	\$139.99	\$26.17	\$27.22	\$2993.38	\$ 3,113.12
AA	\$143.22	\$148.95	\$27.85	\$28.96	\$3242.51	\$ 3,372.21
AAA	\$154.24	\$160.41	\$29.99	\$31.19	\$3495.24	\$ 3,635.05
TECNICO	\$226.23	\$235.28	\$43.99	\$45.75	\$5018.85	\$ 5,219.60

CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS

Ingresos a la Categoría Técnico	50 ingresos
---------------------------------	--------------------

Es importante resaltar la madurez y el apoyo brindado por todos los compañeros y el trabajo de manera conjunta y coordinada de todas las instancias sindicales, así como la participación, orientación e intervención directa en la negociación de nuestro Secretario General **Co. Francisco Hernández Juárez** ante la Empresa para lograr una propuesta integral y resolver en mejores condiciones la Revisión Salarial y Contractual.

Reparto de Utilidades.

La Comisión encargada de revisar el calculo de los montos a pagar por la Empresa Tecmarketing, analizó cada uno de los conceptos de la carátula fiscal para dar inicio a la revisión el día 15 de marzo del presente, los rubros y ubicación de las subcuentas, y los factores que resultan para el cálculo de la participación de los trabajadores, correspondiente al ejercicio 2012, los cuales son factor-días, factor-sueldo, también se realizó un minucioso análisis del listado, sobre los montos que proporcionó la Empresa, tanto sindicalizados como de confianza, además de las bajas que dieron lugar durante el ejercicio, se detectaron diferentes anomalías mismas que se corrigieron para llegar al pago correcto.

Fue necesario realizar un ajuste respecto a los días laborados de 364 a 371, esto fue resultado de incluir la semana que se formo con los días que año con año van quedando sin pago por no formar parte del ejercicio fiscal, dicha corrección afecta factor-días directamente, e indirectamente, factor-sueldos, este fue un año con dicha excepción para ajustar el conteo de días laborados.

A continuación damos a conocer las cifras que corresponden a PTU a repartir:

PTU DEL EJERCICIO FISCAL 2012	\$	6,191,776.00
PTU no cobrada del ejercicio 2011	\$	<u>29,234.00</u>
Monto total a repartir	\$	6,221,010.00

A su vez damos a conocer el número de trabajadores a participar en el reparto de utilidades:

Personal Sindicalizado:	1563
Personal de Confianza:	<u>351</u>
Personal Total:	1914

Montos	máximos	a	repartir	por	categoría:
Categoría Técnico		\$			3,807.28
Categoría AAA		\$			3,159.36
Categoría AA		\$			3,060.22
Categoría A		\$	2,982.20		

Ascensos, Movilidad y Nuevo Ingreso.

Movilidad.

1.-Se concluyó con la movilidad pendiente en el periodo anterior, realizando la movilidad "AA" y ascendiendo a 22 compañeros de ("A") a ("AA")

2.- **En el marco de la negociación contractual 2013 se obtienen 50 ascensos a la categoría técnico especializado y en cascada se da para las categorías siguientes. Así mismo se recuperan 13 ascensos a la categoría “AAA” y 66 ascensos a la categoría “AA” con flexibilidad en la escolaridad.**

De la misma manera, se obtienen 50 vacantes de nuevo ingreso a la Empresa, estando pendientes 90 que no se alcanzó a cubrir en el periodo anterior, dando como resultado 140 ingresos pendientes a la Empresa programando su presentación para ser examinados el mes de octubre del presente.

En el mes de julio se generaron trece ascensos a triple cumpliendo con la primera carta compromiso que se pacto con la Empresa su curso y examen de ascenso será el día 29 y 30 de agosto del presente año.

6.- **De igual forma estoy en espera de la lista de productividad para poder presentar a la Empresa los susceptibles de ascenso a la categoría “AA” y cumplir con la segunda carta compromiso.**

7.- **Posteriormente a estos movimientos se llevará a cabo el proceso para el ingreso de las 140 vacantes a Tecmarketing y la movilidad sobre los 50 ascensos a técnico obtenidos en la negociación.**

Requerimientos.

Se lleve a cabo la fusión de soporte Infinitem, soporte PI y fibra óptica, con la finalidad de tener técnicos universales, las comisiones de capacitación y productividad están trabajando en los posibles impactos y en el requerimiento de capacitación.

Con la finalidad de brindar una mejor atención a nuestros clientes, se acordó con la administración integrar las siguientes nuevas campañas:

Infinitem cam “AAA”

Línea de crédito “AAA”

Verificación FTTH “técnica”

Planes de voz “AA”

Validación de quejas liquidadas “por definir categoría”

Ingresos a TELMEX.

Se concluyó con el ingreso a *Telmex* de 4 compañeros, faltando solo uno para cubrir las 5 vacantes que nos fueron otorgadas. Actualmente se tienen presentados candidatos ante la Secretaría de Trabajo.

Capacitación.

Se acordó con la administración el plan anual de capacitación que consta de los siguientes cursos:

- 1.-Experiencia inalámbrica.**
- 2.-Soporte FTTH.**
- 3.-Cambios de velocidad en MAC.**
- 4.-Actualización de productos por el proveedor.**
- 5.-Desarrollos de habilidades para atención a clientes.**
- 6.-Nuevos sistemas operativos.**
- 7.-Gadgets.**
- 8.-Semana digital.**
- 9.-Experiencia en productos.**

La Empresa presentó un avance que tiene en relación a los requisitos que se deben cumplir con la nueva Ley Federal de Trabajo en materia de capacitación.

Certificación C.O.P.C.

(Modelo de Gestión de Desempeño y Resultados de Excelencia y Servicios).

La Empresa presento ante esta representación sindical la solicitud oficial para la puesta en marcha de la certificación de C.O.P.C. en la campaña "CONFIRMACIÓN QUEJAS LIQUIDADAS", con el objetivo fundamental de incrementar la competitividad y rentabilidad de Tecmarketing dentro de la industria de ContactCenters. Alcanzar niveles de benchmark internacionales en satisfacción e insatisfacción de los usuarios finales, así como Mejorar e implementar nuevos procesos operativos que faciliten el logro de las metas planteadas.

Se están analizando los impactos operativos y los beneficios que se tendrán con esta certificación.

*Por último deseamos externar nuestro reconocimiento a los compañeros, representantes sindicales y en especial a nuestro **Co. Francisco Hernández Juárez** por su permanente orientación apoyo y dedicación a las labores que se desempeñan en beneficio de los trabajadores.*

SECCION 87 BIENES RAÍCES

Revisión Salarial 2013-2014.

*Las negociaciones de la pasada **Revisión Salarial 2013-2014** permitieron a los compañeros activos y jubilados de la Sección 87 recibir en general los mismos beneficios que en **TELÉFONOS DE MÉXICO**. De manera particular se consiguieron 30 conversiones a la categoría de Portero Especial en los lugares y localidades en donde se requiriera, atendiendo los planteamientos de la representación sindical. Así mismo, se acordó con la Empresa que sin modificar la plantilla de trabajadores de 1,500, se aplicarían 50 contrataciones adicionales para cubrir en los lugares en que por necesidades del servicio así se requirieran y que cada dos meses se realizará una valoración de seguimiento al cumplimiento de estos acuerdos. Es importante señalar que aún no hemos concluido con la aplicación de las vacantes necesarias para cumplir con la plantilla de 1,500 trabajadores mas el acuerdo de la Revisión Salarial derivado a una actitud dilatoria de la administración de la Empresa, situación que ya ha sido reclamada por el **Co. Francisco Hernández Juárez** a nivel de la Dirección General de **Telmex**.*

Plantilla de Trabajadores y Vacantes.

Como comentamos en el párrafo anterior, el proceso para la cobertura de las vacantes ha sido complicado debido a que la Empresa no ha coincidido con nosotros en los lugares y cantidades de vacantes, que se deberán aplicar, desde nuestro punto de vista, considerando dos variables; por un lado las bajas ocurridas del 20 de febrero de 2012 a la fecha y en los casos en que no hemos tenido bajas se consideren las cargas de trabajo que existen y que por intermedio de los Secretarios Generales nos han hecho saber.

Hasta el último corte realizado la plantilla de trabajadores es de 1,381 integrantes, estando en proceso de cubrimiento 64 vacantes, por lo que aproximadamente debiéramos estar conciliando cien vacantes con la Empresa CTBR.

Migraciones a TELMEX.

*Otro aspecto acordado en la Revisión Contractual fue el compromiso para realizar una conciliación de todas las migraciones pendientes a nivel nacional, en esa fecha teníamos 42 migraciones pendientes que ya estaban asignadas y eran producto de la Revisión Contractual 2010, teniendo adicionalmente 175 migraciones de la Revisión Salarial 2009. En el caso de la sección matriz se han cubierto 11 migraciones a Planta Exterior y se encuentran en proceso de contratación 20 compañeros más. En los siguientes días esperamos tener resuelto las cantidades y localidades de migraciones a nivel nacional. Estamos seguros que en un corto tiempo habremos cubierto el total de migraciones considerando que los trabajadores que recientemente ingresaron a CTBR están con la intención de aprovechar la oportunidad y migrar a **Telmex**. Para cumplir con este cometido es muy importante que nos apoyen para que se realice la cobertura en las localidades en que sean asignadas y no se de el fenómeno de que se pretenda hacer cambios de migraciones por vacantes naturales.*

Porterías Especiales Revisión Salarial 2013.

*En este tema podemos informarles que ya están asignadas las 30 porterías especiales acordadas en la revisión salarial 2013.
(Ver anexo)*

Aspectos Pendientes.

*Con el apoyo del **Co. Francisco Hernández Juárez** y del Comité Ejecutivo Nacional se esta trabajando con la Empresa la agenda de prioridades de la sección 87 siendo los siguientes:*

Derivado de las jubilaciones que se venían dando, de las bajas producidas en las diferentes localidades a nivel nacional, así como a las propias necesidades de la continuidad del servicio, los requerimientos de tiempo extra se han incrementado, pero hemos encontrado una gran

cerrazón por parte de la administración de CTBR, argumentando que el pago por este concepto es muy alto, situación que nos ha llevado a un constante desgaste en la relación laboral. Por lo anterior les solicitamos a los compañeros Secretarios Generales que apoyen a nuestros compañeros en sus localidades para evitar que la administración pretenda disminuir turnos o imponer guardias para la realización de la materia de trabajo de la Sección 87.

Programa de Permanencia Voluntaria

Al igual que en *Telmex*, la velocidad con que se venían dando las jubilaciones de nuestros compañeros de la sección 87 y por consecuencia la presión ejercida para el fondo de pensiones, derivó en la necesidad de implementar el Programa de Permanencia Voluntaria (PPV). Hemos tenido importantes avances en este rubro, sobre todo hemos contado con el apoyo de nuestro Secretario General, el **Co. Francisco Hernández Juárez**.

ESCISIÓN DE LA EMPRESA.

Formación del Nuevo Grupo Empresa de Servicios y Soporte Integral (ESSI GC).

Derivado de la necesidad de realizar un reforzamiento de las finanzas del Grupo *Telmex* su Asamblea Extraordinaria de Accionistas, resolvió la escisión de las Empresas Alquiladora de Casas (ALDECA), Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces (CTBR) y Renta de Equipo de *Telmex* (RESA) como sociedad escíndete, la cual, sin extinguirse, aportará parte de su activo, pasivo y capital a una nueva sociedad escindida que se denominará Empresa de Servicios y Soporte Integral (ESSI GC). La administración nos informó que esta nueva sociedad se integre con sus subsidiarias no relacionadas con la prestación de servicios de telecomunicaciones y que operan, entre otros, en el segmento de arrendamiento inmobiliario.

Este anuncio requirió que de manera inmediata el **Co. Francisco Hernández Juárez** diera indicaciones para que el Comité Ejecutivo Nacional se diera a la tarea de investigar y analizar si esta decisión pudiera afectar en el corto, mediano o largo plazo los derechos adquiridos por nuestros compañeros de la Sección 87 y, en su caso, del todos los

telefonistas. Así mismo, se ha solicitado a la Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces, que entregue un oficio al **Sindicato**, en el cual garantice por escrito que independientemente de lo establecido en el contrato colectivo de trabajo, se comprometan al respeto irrestricto a los derechos de los trabajadores y de su estabilidad laboral.

SECCION 171 LIMSA

Revisión Salarial 2012-2013.

Como resultado de la negociación de la Revisión Salarial de nuestros compañeros de la Sección 171 LIMSA se incrementaron los salarios en un 4.4% siendo el incremento a los salarios mas alto de las Secciones de Empresa en este año sindical. Así mismo se obtuvo un 1% en distribuido en dos prestaciones: bono navideño y útiles escolares.

Migraciones de LIMSA a CTBR.

En este tema es importante comentar que de manera general a nivel nacional se ha venido aplicando la proporcionalidad en la aplicación de las vacantes para ingreso a CTBR. Es decir, del total de vacantes otorgadas en CTBR el 50% de estas se les han otorgado a nuestros compañeros de la Sección 171 LIMSA. Este proceso es fundamentalmente un resultado de la solidaridad sindical y de justicia para beneficio de de los niveles de vida y de trabajo de nuestros compañeros de LIMSA.

Por último, solicitamos su apoyo para la Sección 171 ya que al término de la presente **Convención Nacional Ordinaria**, comenzarán las tareas de Revisión Contractual 2013-2015 la cual vence el 15 de noviembre próximo.

TRÁFICO

Compañeras y compañeros, estamos ante ustedes para presentar el informe de resultados de este periodo que integran negociaciones y acuerdos referentes a:

- ❖ *La última fase de la implementación de SIO Nacional.*
- ❖ *El inicio de la implementación de SIO Internacional.*
- ❖ *El Proyecto de la plataforma de Voz sobre IP en 050.*
- ❖ *Vacantes.*

Sistema Inteligente de Operadoras (SIO).

Es de nuestro conocimiento que la finalidad de la implementación nacional del sistema SIO en nuestras Salas, es la distribución del Tráfico Nacional, con la nueva tecnología de voz sobre IP, que continúa sustentada por el proveedor ALCATEL LUCENT GENESYS. Hasta este momento, contamos con la convivencia de dos tipos de tecnologías, las Salas que ya se encuentran operando dentro de la plataforma SIO y las que aún permanecen en la tecnología DMS.

El Proyecto de Modernización de Tráfico nos ha permitido adquirir una nueva posición en la demanda de servicios vía operadora, única en el mercado mundial, integrando la operación de diferentes equipos y sistemas así como la atención a diversas organizaciones y clientes, como Telcel, Nextel, Iusacell, entre otros. Para ello se han requerido desarrollos específicos que han tardado en concretarse y estabilizarse, donde se integran acciones como:

- ❖ *Tramitación de llamadas.*
- ❖ *Intervención de llamadas.*
- ❖ *Completación entre números fijos y celulares.*

- ❖ *Facturación en la línea origen fija o celular o en una línea diferente a la que llama.*
- ❖ *Cobro por evento, por minuto y con diversas tarifas nacionales e internacionales.*

Servicios Nacionales:

Informamos en las convenciones anteriores que, con el objetivo de controlar las contingencias esperadas en este tipo de Proyectos, comenzamos la implementación del Sistema SIO en las Salas que contaban con menor cantidad de personal hasta finalizar con las Salas grandes.

De acuerdo con lo planeado, estamos trabajando en la fase de integración de las últimas Salas nacionales:

*San Juan
Lindavista y
Rojo Gómez*

Actualmente se encuentran en proceso de capacitación nuestras profesoras, para que posteriormente continuemos con las Operadoras, Auxiliares de Jefe y demás categorías como son Operadora Investigadora y Profesora de Tráfico PBX. Finalmente con estas acciones todas las Salas nacionales estarán integradas a la nueva plataforma SIO.

Recordemos que la intención inicial de incorporar a las especialidades de Tráfico a este proyecto SIO, fue ampliar la posibilidad de brindar servicios únicos con la aplicación de la tecnología más avanzada en el mercado actual de telecomunicaciones.

Hemos detectado que persiste el surgimiento de fallas en el sistema y errores en la operación, que han impedido que a la fecha logremos estabilizar el SIO. Dado el impacto que tiene este tipo de situaciones en nuestra labor como operadoras, hemos dado seguimiento puntual y continuo con la Empresa para que se lleven a cabo las correcciones y solución de las mismas.

Para ello se establecieron varios programas de acciones aplicables en los diferentes elementos que componen el nuevo sistema de operadoras SIO, mismas que se han implementado de abril del año pasado a la fecha. La Empresa pronostica que antes de concluir el presente año logrará estabilizar el sistema.

Reconocemos que se han presentado fallas y hemos intervenido para que se atiendan y resuelvan. Sin embargo, por todos los problemas

que esto nos ha generado en la atención a nuestros clientes y el adecuado desempeño de nuestra labor como operadoras, pero sobre todo con el propósito de evitar cualquier contingencia con tratamiento de falla, hemos decidido actuar con precaución.

Por lo tanto, compañeras, hemos propuesto a la Empresa que en un inicio se incorpore la convivencia de las dos tecnologías: DMS y SIO considerando el 50% de cada Sala de la Sección Matriz.

Así, de forma transitoria, aseguramos que nuestras especialidades de Tráfico brinden una atención eficiente a nuestros clientes.

Servicios Internacionales:

Continuando con nuestro informe anterior, después de un largo desarrollo se encuentran listos y probados en laboratorio los servicios internacionales 090, 090NI y 090 NM (que representan el 85% del tráfico recibido).

De la misma forma, con apoyo de nuestras compañeras desarrolladoras e instructoras, se concluyó el diseño de contenidos de capacitación del manual electrónico evolucionado a competencias.

La prueba piloto en la Sala de Acapulco Internacional, inició el 18 de Septiembre y en este momento está en proceso de evaluación. Como parte del plan, integraremos los resultados a partir de la segunda semana de Octubre.

De encontrarse los servicios en condiciones óptimas, iniciaremos la capacitación en las Salas Internacionales, primero Guadalajara y posteriormente las Salas de sección Matriz. Finalmente concluiremos con las Salas Universales.

Estaremos informando con oportunidad de los avances.

Se estima que contaremos con todas las Salas Nacionales, Internacionales y Universales operando en el nuevo sistema durante el segundo semestre del próximo año.

Nuevos Desarrollos.

La Empresa confirma, que el Proveedor ALCATEL LUCENT GENESYS, se encuentra desarrollando parte de los servicios acordados en la negociación del 2006 relativos a la evolución de la estructura funcional de las áreas y Especialidades de Tráfico Nacional y Tráfico Internacional:

Geo referenciación: *Consiste en proporcionar al cliente información específica de la localidad o colonia donde se encuentre.*

Por ejemplo “el cerrajero o farmacia más cercana a usted es:...”

Publicidad asistida: *Dirigido a los clientes con mayores consultas: Consiste en ofrecer publicidad de los servicios mediante un pequeño spot previo al momento en que el cliente solicite su número.*

Estos desarrollos deberán estar concluidos al finalizar la implementación de las Salas Universales en SIO, para la realización de las pruebas correspondientes.

Servicios Internacionales.

*En cuanto a servicios internacionales, los clientes que no hablen español tendrán la posibilidad de ser asistidos por una operadora bilingüe desde la marcación a los servicios nacionales 020, 040, *333 (llamadas locales por cobrar) y 031 (Servicio de despertador).*

Estas acciones permitirán brindar un servicio integral a nuestros clientes extranjeros, ahorrando tiempo de espera en las transferencias de llamadas.

Publicidad.

Con el objetivo de continuar posicionando los servicios de Tráfico vía operadora, se acordó con la Empresa que mantendrá la campaña de publicidad a través del recibo telefónico.

Capacitación por Competencias en Tráfico.

Como es del conocimiento de todos, la actualización e incorporación del manejo de nuevas plataformas para el desarrollo de las funciones correspondientes a las especialidades de Tráfico modifica el enfoque de capacitación centrado en la adquisición de conocimientos y el manejo de las tecnologías de la información (TICs), propiciando el desarrollo sistemático e integral de competencias personales.

Mantenemos las siguientes premisas que actualmente guían las estrategias de capacitación y desarrollo de contenidos para optimizar los resultados esperados dentro de diversos proyectos dirigidos al personal de Tráfico. Con esta base, el personal de las Salas de Tráfico, serán capaces de:

- ❖ Diagnosticar lo que el cliente requiere.*
- ❖ Ejecutar el trabajo con el uso de las Tecnologías de Información (TICs) para potencializar su aprendizaje.*
- ❖ Resolver los problemas que se presenten al atender al cliente.*
- ❖ Asegurarse de que quedó resuelto el problema.*

Se llevará a cabo un pilotaje con el siguiente Tren de Capacitación para todo el personal de Tráfico Internacional:

- ❖ Taller para enfrentar nuestro nuevo reto (3 días).*
- ❖ Taller para el manejo de la computadora (2 días).*
- ❖ Taller SIO para la atención de llamadas Internacionales/Mundiales (9 días).*
- ❖ Y para las Auxiliares de Jefe, 3 días adicionales de capacitación con el Taller para el apoyo en la operación de SIO.*

El taller de SIO, estará complementado con:

- Un simulador de llamadas que permitirá realizar prácticas virtuales mediante la presentación de ráfagas de solicitudes de información similares al Tráfico real.*
- Un manual electrónico de capacitación que podrá consultar la Auxiliar de Jefe desde su posición.*

Servicio 050:

En nuestra convención pasada, informamos que el servicio de Atención a Quejas 050 se encuentra dentro de las estrategias de modernización que hemos trabajado en conjunto con la Empresa.

En diciembre de 2012, concluimos el programa para la instalación de la plataforma de Voz sobre IP, ALCATEL LUCENT en integración con el sistema de PISA GRAFICO QUEJAS 050, en 27 Salas a nivel nacional.

Al igual que SIO, esta plataforma todavía presenta fallas. Sección Matriz reporta que:

- ❖ Aparece la pantalla en blanco al recibir la llamada del cliente.*
- ❖ Se escucha la voz del cliente pero no aparece el formato electrónico para registro y viceversa.*
- ❖ Se corta la llamada.*
- ❖ Se escuchan diversos ruidos ambientales del lado del cliente y se presentan descargas acústicas.*
- ❖ No permite transferir llamadas a la Auxiliar.*

En general, la Empresa nos informa que dentro de los beneficios de la implementación del proyecto a nivel nacional son:

- ❖ Identificación de clientes con falla masiva.*
- ❖ Información completa del cliente en una sola pantalla.*
- ❖ Prueba eléctrica al momento del ingreso de la queja.*
- ❖ Monitoreo en línea para reforzamiento en la atención.*
- ❖ SMS de aviso y confirmación de queja al cliente.*
- ❖ Mayor efectividad en el direccionamiento de la queja.*
- ❖ Mejor direccionamiento de llamadas y administración del IVR.*
- ❖ Grabación del 100% de las llamadas.*
- ❖ Transferencias a Auxiliar, CEICO y soporte Infinitum.*
- ❖ Mejoría en el proceso de atención del Buzón.*

Se encuentra en proceso de estabilización, por lo tanto, se dará seguimiento puntual en conjunto con la Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene y Apoyos Especializados en condiciones de trabajo y la Coordinación para la corrección de las fallas reportadas a fin de poder concluir con la estabilización de este proyecto satisfactoriamente.

Vacantes.

Al igual que las demás especialidades, Tráfico elaboró y presentó su propuesta para vacantes en la que se consideraron a todas las Salas de Tráfico a nivel nacional. Los factores, variables y sustentos que sirvieron para argumentar esta negociación son, entre otros:

- ❖ Demanda de tráfico.*
- ❖ Cantidad de quejas.*
- ❖ Calidad del servicio.*
- ❖ Jubilaciones.*
- ❖ Permanencia voluntaria.*
- ❖ Apoyo a las funciones de la categoría de Operadora Investigadora.*

La Empresa incorporó otra variable: la medición de la productividad por cada una de las Salas.

Por otra parte, la Empresa nos informó que se encuentra evaluando la rentabilidad de las mismas por medio de la reducción de horarios y días laborables, con el propósito de disminuir los gastos en cada una de las Salas.

Estamos en espera de la presentación de esta propuesta y con base en ello determinaremos la estrategia a seguir dentro de la negociación.

Por otra parte, la Empresa señala que existen Salas críticas que destacan por aspectos de baja productividad y retardos.

Ante este panorama, los resultados obtenidos en este periodo son los siguientes:

Inicialmente, en nuestra propuesta solicitamos 800 vacantes, y la Empresa estableció como criterio base el cubrir las vacantes prioritarias para atender la demanda de los servicios, que afortunadamente se mantiene en la preferencia de nuestros clientes, y en el caso de 040 se ha incrementado en un 10%, que representa aprox. 500 mil llamadas adicionales. Con base en lo anterior, destacamos la urgente necesidad de cubrir la demanda de los servicios por Sala con el personal requerido.

Con el propósito de avanzar en esta negociación solicitamos 484 vacantes.

Continuamos fortaleciéndonos al lograr un avance importante al obtener el acuerdo de 308 vacantes para personal de nuevo ingreso a nivel nacional para las especialidades de Tráfico Nacional e Internacional. Esto nos permite posicionarnos nuevamente como punto tradicional de contacto con nuestros clientes y en consecuencia, estamos logrando el crecimiento y la evolución de Tráfico.

Hemos propuesto la reapertura de las Salas cerradas de 050, y aunque hasta este momento la Empresa se ha negado, nosotros seguiremos insistiendo.

En este momento nuestro objetivo es reforzar las Salas con menor cantidad de personal y las que brindan únicamente el servicio de 050, sin descuidar a las demás Salas. Se acordó establecer un criterio homólogo que consiste en buscar una cantidad de personal igual para las Salas que comparten condiciones similares (Total de personal, servicios proporcionados, etc.).

Podemos informar con gran satisfacción que se ha concretado un acuerdo para que algunas Salas 050 se conviertan en Salas SIO con 050. Las Salas beneficiadas son:

- ❖ **Durango.**
- ❖ **Aguascalientes.**
- ❖ **Matamoros.**
- ❖ **San Luis.**
- ❖ **Poza Rica.**
- ❖ **León.**

Esta integración se llevará a cabo en forma paulatina. Es importante destacar que la Empresa reconoce que son Salas muy productivas, por lo tanto fue un elemento que nos sirvió para poder concretar este acuerdo.

Como **Sindicato, cumplimos nuestro compromiso y, al mismo tiempo, hacemos justicia, proporcionando viabilidad y certeza para la permanencia de estas Salas en el futuro.**

Esta es una primera etapa, nosotros seguimos refrendando nuestra propuesta en todos sus aspectos, tanto en cantidad de vacantes, como en la reapertura de Salas, etc. Con base en lo anterior, se acordó con la Empresa el negociar nuevamente cuando el proyecto SIO y la Plataforma de Voz sobre IP se encuentren estabilizados y nos permitan dimensionar con mayor certeza la cantidad de personal a requerir en cada una de las Salas.

*Finalmente, como se desprende del presente informe, la importancia de estos avances nos confirma que las estrategias de negociación del **Sindicato** son las más adecuadas hasta este momento.*

***Co. Francisco Hernández Juárez**, recibe nuestro reconocimiento y gratitud, porque los avances contenidos en este informe, fueron posibles fundamentalmente por tu apoyo e intervención permanente.*

Es una gran satisfacción que Tráfico se encuentre en proceso de transformación al revertir la tendencia de reducción de personal y que se encuentre superando los retos que ha tenido que enfrentar desde 1992 a la fecha. Compañeras, las conmino a refrendar su compromiso de responsabilidad y esfuerzo que siempre ha caracterizado a Tráfico.