

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

## **Compañeras y Compañeros Secretarios Generales Y Delegados Convencionistas**

*Estamos iniciando los trabajos de esta H. Convención dentro de un marco sumamente complejo derivado de una serie de circunstancias inéditas para la trayectoria de lucha y de logros que nos han caracterizado a través de nuestra historia.*

*No es novedoso para los Telefonistas la lucha que Telmex y los trabajadores hemos sostenido por mas de doce años en contra de quienes, competencia y gobierno, han pretendido doblegar a la Empresa y a sus trabajadores con el fin de posesionarse del mercado de las Telecomunicaciones y de la infraestructura que durante décadas de esfuerzo, trabajo e inversión hemos construido. Se han sostenido batallas desde el ámbito jurídico mediante demandas, amparos, con avances y retrocesos, pero que siempre hemos salido victoriosos. En el terreno de la calidad y del servicio, la Empresa y los trabajadores hemos dejado claro que por algo se nos han llegado a calificar como la mejor Empresa en el mercado de las Telecomunicaciones a nivel mundial.*

*Ante la imposibilidad de lograr sus intenciones, arguyendo la necesidad de una modernización en el marco regulatorio y de dar un impulso a la competencia en el mercado de Telecomunicaciones, el Gobierno Federal y la competencia impulsaron una Reforma Constitucional para este sector y el de la Radiodifusión. Reforma aprobada por ambas cámaras de Poder Legislativo y los Congresos de los Estado de la República. Posteriormente el Ejecutivo Federal envió al Senado de la República una iniciativa de Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión cuyo contenido tiene una dedicatoria para Teléfonos de México, ya que ratifica la intención de golpear a la Empresa y dar a la competencia todos los medios para depredar la infraestructura de la Empresa y el Grupo al que pertenece, con una declaración por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFETEL) como Agente Económico Preponderante, imponiéndoles un numero importante de reglas denominadas asimétricas, que no son otra cosa que una serie de sanciones para obligarles a interconectar a las empresa de la competencia con un costo cero, a compartir su infraestructura sin beneficio alguno en la mayoría de los casos, o con costos incrementales promedio que ni siquiera retribuyen el costo de la construcción de la infraestructura, Así mismo, se establecen reglas para la Desagregación de Bucle y Sub Bucle, es decir la denominada última milla de la red telefónica, con obligaciones por parte de la Empresa para permitir a los competidores a conectarse con nuestra red en los lugares que ellos consideren y*

*con la obligación de proporcionales el mantenimiento correspondiente, así mismo de obliga a la creación de un portal específico en donde los teleoperadores puedan consultar todo el “menú” de opciones con respecto a facilidades y disponibilidad de infraestructura en donde poder conectarse. En el caso de incumplimientos por parte del Agente Económico Preponderante u ocultamiento de información las sanciones económicas se establecen en porcentajes de los ingresos de la Empresa, por lo que las exigencias para cumplir con todas estas reglas nos involucran a todos en la medida de la participación de nuestras especialidades en la tarea de proporcionar estas nuevas demandas del mercado.*

*Otro aspecto que nos impactara indudablemente será el de la desaparición de la Larga Distancia Nacional, es decir convertir al País en una sola Área de Servicio Local (ASL). Se tendrá que analizar el impacto técnico y económico, así como el impacto laboral.*

*Ante estas condiciones el Consejo de Administración de América Móvil anunció su decisión de buscar salir de la preponderancia mediante la desincorporación de parte de sus activos, de tal manera que este en condiciones de estar por debajo del 50% más un margen que le permita prestar los nuevos servicios de la Convergencia Digital.*

*El Comité Ejecutivo Nacional con el Co. Francisco Hernández Juárez a la cabeza se ha dado a la tarea de analizar a fondo cualquiera de estos escenarios y establecer con la Empresa Teléfonos de México pláticas tendientes a conocer a detalle las implicaciones de la nueva Ley de Telecomunicaciones, las Reglas Asimétricas de la Declaración de Preponderancia y a que la Empresa nos proporcione detalles de su Plan de Desincorporación de activos para poder garantizar la conservación de los derechos de los trabajadores sindicalizados.*

*Para dar coherencia a los trabajos y acciones a emprender por parte de nuestra organización sindical y de cada uno de los trabajadores que formamos parte de ella, se han diseñado cinco ejes de acción: Acuerdo Marco, la ratificación y actualización del mismo, vacantes, inversión, materia de trabajo y el Programa de Permanencia Voluntaria.*

*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 CONTRACTUAL TELMEX 2014-2016

*Sin duda, la falta de definición con respecto a la publicación de la Nueva Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión en la parte de su reglamentación secundaria, así como la declaración de Agente Económico Preponderante al Grupo América Móvil, del que forman parte, Teléfonos de México (TELMEX), Teléfonos del Noroeste, Radio móvil Dipsa (TELCEL), Grupo Carso, y Grupo Financiero Inbursa; fueron factores determinantes para hacer de la pasada Revisión Contractual una experiencia muy complicada para su resolución en medio de un ambiente sumamente adverso a los intereses de los trabajadores.*

*Desde el propio comienzo del proceso de revisión se dieron acontecimientos inéditos. El mismo día en que el STRM entrego el pliego de peticiones que fue aprobado por la Asamblea General Nacional a la Junta Federal, a Teléfonos de México, S. A. B. de C. V. y a la Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces S. A. de C. V., las Empresas entregaron sus propios pliegos petitorios en los que se incluían modificaciones a cláusulas de los Contratos Colectivos, disminuyendo costos y prestaciones laborales, bajo el argumento de dar viabilidad financiera a TELMEX, alinear algunas cláusulas del CCT con la Ley Federal del Trabajo, pero que en el fondo la intención de la administración era que se consideraran modificaciones a la jubilación.*

*Con la finalidad de avanzar en los trabajos y salirnos de un escenario adverso a la propia negociación, el Sindicato propuso que nos concentráramos específicamente en la revisión del Contrato Colectivo, situación con la que la Empresa en principio estuvo de acuerdo, lo que genero las condiciones necesarias para trabajar en este punto específico, sin embargo, continuaron prevaleciendo grandes diferencias que no nos permitían establecer los acuerdos necesarios para resolver la negociación y el factor tiempo se estaba convirtiendo en una presión adicional, por lo que fue necesario establecer una prórroga y solicitar la intervención de las autoridades de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social para que nos ayudaran a buscar una solución favorable.*

*Con el involucramiento directo en las negociaciones de nuestro Secretario General, el **Co. Francisco Hernandez Juárez**, del Director General de TELMEX, el **Lic. Héctor Slim Seade** y del Secretario de Trabajo, se logro construir un acuerdo para resolver la Revisión Contractual en el ámbito de la negociación, evitando llegar a un conflicto que hubiera tenido repercusiones importantes para ambas partes. Así mismo, con la intención de resolver los temas que venían siendo punto medular de las diferencias entre Empresa y Sindicato, se acordó una*

*carta compromiso en la que se establece que una vez conocidos los resultados de las leyes secundarias en materia de Telecomunicaciones, Empresa y Sindicato se reunirán en un termino de 60 días para analizar los impactos financieros, operativos, de calidad, así como las nuevas obligaciones que se impongan a la Empresa sobre la base de garantizar los “derechos de los trabajadores”, aspecto que quedo incluido en un transitorio.*

*Bajo esta estrategia, se pudo resolver la Revisión Contractual con un incremento a los salarios de un 4%, superior al de la inflación y a acuerdos salariales de negociaciones entre otros sindicatos y sus empresas o instituciones como las universitarias. Se logro un acuerdo en doce prestaciones por un 1.5% e incremento a la Bolsa Anual de Productividad para el Periodo Mayo del 2014-abril del 2015. Así como once acuerdos administrativos.*

*La estrategia diseñada por el Sindicato y encabezada nuestro Secretario General y por acuerdo de la Asamblea General Nacional para salirnos de un terreno de conflicto al que se nos quería conducir y con el convencimiento de “que no se modificaría la jubilación”, logramos resolver la negociación de Contrato Colectivo, esto con un resultado positivo, que fue puesto a consideración de los trabajadores activos y jubilados tanto de Telmex como de CTBR, participando en la votación más de 32,000 compañeros de los cuales el 97% aceptaron la propuesta.*

*Un tema que permanecía pendiente de resolver al final de la negociación fue el del remanente de productividad, dentro de este escenario se acordó que dentro de un término de 15 días posteriores a la firma del Contrato Colectivo se reunirán las partes para acordar lo conducente.*

*Para resolver los temas pendientes, será necesario hacer entender a la administración de TELMEX que los trabajadores somos sus mejores aliados para revertir los efectos negativos de la declaración de preponderancia y los que se deriven de la regulación secundaria en materia de telecomunicaciones, pero que no estamos dispuestos a permitir se nos endose la factura de las disposiciones legales y oficiales.*

*Los trabajadores estamos seguros que nos dará mejores resultados establecer una estrategia conjunta, Empresa y Sindicato, fijando compromisos muy precisos para fortalecer a Teléfonos de México, lograr la modificación del Título de Concesión, seguir siendo la Empresa líder en el sector y poder prestar los servicios de la convergencia digital.*

## **PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA**

*Derivado de los diferentes estudios realizados por los “actuarios” que ha contratado el STRM para analizar y evaluar el comportamiento de las jubilaciones y los posibles impactos al fondo de pensiones, se ha podido observar con claridad el problema real que se presentará en el corto tiempo en este tema, si no hubiésemos sido capaces de diseñar y proyectar con oportunidad algunas alternativas y soluciones que nos permitieran continuar manteniendo y fortaleciendo esta prestación que tenemos por Contrato la situación actual podría ser mucho más difícil, adicionalmente ante los nuevos escenarios que estamos enfrentando con la Reforma de Telecomunicaciones y sus Leyes Secundarias, se debe trabajar para consolidar el Programa de Permanencia Voluntaria, que sin duda alguna se ha convertido en uno de los ejes principales de la estrategia Sindical que se tiene para resolver los grandes retos con lo que actualmente se enfrentan los telefonistas. A través de este informe queremos hacer una mención y un reconocimiento especial al **Co. Francisco Hernández Juárez** por haber tenido la visión de proponer y negociar con la Administración la implementación del PPV, programa único en el mundo que por sus características y contenido se ha convertido en una herramienta eficaz para amortiguar los impactos de las jubilaciones.*

*Una de las tareas principales en este periodo ha sido realizar una amplia difusión del PPV a través de los representantes sindicales, con la finalidad de que todos los compañeros a nivel nacional lo conozcan y una vez que van cumpliendo con los 31 años de servicio que establece el Contrato Colectivo de Trabajo tomen la decisión de adherirse al mismo. ¿Qué significa incorporarse al programa?, ¿para que nos sirve?, ¿Cuál es mi aportación como trabajador? Son varias de las preguntas que nos hacen los compañeros; La respuesta se resume en lo siguiente, al incorporarte al programa de permanencia voluntaria se tiene el derecho para descansar un día adicional a la semana, se incrementa la pensión del IMSS al seguir cotizando en el Instituto, se puede optar por disfrutar de los diferentes beneficios y productos que se han integrado al mismo, además, contribuyes al fortalecimiento del fondo de pensiones, ya que al laborar un periodo voluntario de cinco años, este lapso de tiempo es el que necesitamos para transformar a la Empresa Telefonos de México en una Empresa que brinde los servicios de “múltiple play” y en consecuencia tendremos mejores opciones de crecimiento, empleo, nueva materia de trabajo, vacantes, entre otros; mientras tanto debemos de atender con la mejor calidad y calidez del servicio a nuestros clientes, blindándolos para que prefieran los servicios de telecomunicaciones con TELMEX y esto solo se podrá lograr manteniéndonos en el puesto de trabajo, otro aspecto que es sumamente relevante es el de conservar la plantilla de trabajadores*

activos, que es la base para enfrentar los diferentes aspectos estratégicos en esta difícil e importante etapa.

**Ha sido tan importante la concientización, el involucramiento y la respuesta de las y los compañeros al respecto, que a la fecha se encuentran adheridos al programa más de 1,100 trabajadores, lo que representa una participación de más del 45%, situación que deja en claro el nivel de compromiso que se está asumiendo.**

**Cabe señalar que con el paso del tiempo se detectó que los compañeros que más se estaban jubilando eran los que están en el rango de 25 a 31 años de servicio, que cumplen con los requisitos estipulados en el CCT para poder jubilarse, las causas de este hecho fueron la incertidumbre que se creó a raíz de los acontecimientos que se dieron con los movimientos que realizó la empresa con el personal de confianza, así como, los derivados de la ley de telecomunicaciones y sus leyes secundarias que afectan directamente a la Empresa y por ende a los trabajadores, razón por la cual el Sindicato se dio a la tarea de negociar con la Empresa un nuevo proyecto que sirviera de estímulo a los compañeros para continuar luchando desde sus puestos de trabajo, a este proyecto se le denominó GRUPO ORGULLO, los cuales disfrutaban de todos los beneficios del PPV excepto del día de descanso adicional, es importante mencionar que se ha obtenido un gran avance ya que desde la implementación de este programa se han detenido considerablemente las jubilaciones de los compañeros que están en condiciones de jubilarse pero que aun no cuentan con 31 años de servicio.**

**Compañeras y compañeros, los telefonistas siempre hemos enfrentado y superado grandes retos, pero sin duda la situación por la que hoy atravesamos es de las más difíciles, por ello se requiere de toda la capacidad que tengamos de organización y sobre todo de la convicción, lealtad y compromiso para salir airoso una vez más, tomando en cuenta que la mejor lucha que podamos dar será desde nuestros puestos de trabajo, demostrándole a la empresa y al Gobierno que TELMEX es y seguirá siendo la mejor empresa en telecomunicaciones porque tiene a los mejores trabajadores de este país dispuestos a luchar por su fuente de empleo, lo cual lo debemos de demostrar entre otras cosas impulsando nuestro Programa de Permanencia Voluntaria.**

**Solicitamos a todos los convencionistas que hagan llegar una sincera felicitación y reconocimiento a los compañeros adheridos al PPV y al Grupo orgullo que se encuentran enlistados en los anexos y exhortamos al resto de los compañeros a participar en este proyecto que habrá de garantizar nuestra estabilidad laboral.**

## **VACANTES**

*Durante este año sindical se logro el objetivo planteado el año anterior que fue cubrir la mayor cantidad de vacantes posibles, durante este período se ha realizado un trabajo dirigido a que en la liberación de vacantes se considere a la mayor cantidad de Secciones Foráneas y a las diferentes Especialidades en Sección Matriz, considerando siempre como un principio las necesidades del servicio, en base a los siguientes criterios:*

### **1.- LIBERACIÓN DE VACANTES:**

*Se concluyo con la liberación de las 1600 vacantes autorizadas en la Revisión Contractual 2012, así como las 1030 que restaban del Acuerdo Marco y a la fecha nos encontramos en la ultima etapa de liberación de las 500 vacantes que fueron autorizadas en la Revisión Salarial del 2013, de las cuales al 15 de agosto del año en curso están pendientes de liberar 402 que deberán de concluirse en octubre de 2014.*

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

<b>VACANTES</b>	<b>REVISIÓN CONTRACTUAL 2012</b>	<b>ACUERDO MARCO</b>	<b>REVISION SALARIAL</b>
<b>ACORDADAS</b>	1600	3500	500
<b>LIBERADAS</b>	1600	3500	98
<b>PENDIENTES POR LIBERAR</b>	0	0	402

### **2.-NEGOCIACIÓN DE VACANTES PRIORITARIAS:**

*Se continúan realizando reuniones semanales de manera permanente con la Empresa, en las que se presentan los listados de las necesidades que han sido identificadas en todas las Especialidades a nivel nacional como prioritarias en base al análisis que realizan periódicamente Empresa y Sindicato.*

### **3.-CONCILIACION DE VACANTES:**

*La conciliación de vacantes resulto ser una buena estrategia para el avance en el cubrimiento, ya que esto permitió que en base a las reuniones con los responsables de las direcciones divisionales, detectar con mayor precisión la problemática presentada en cada caso y de manera conjunta coadyuvar para su solución, por lo que sigue siendo una herramienta importante de apoyo en el avance del cubrimiento de vacantes.*

#### **4.-CUBRIMIENTO DE VACANTES:**

*En base al acuerdo que se tiene con la Empresa que 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, al corte del 15 de agosto del 2014 se tienen 715 vacantes pendientes por cubrir a nivel nacional, las cuales están en el rubro de conciliación de vacantes para su atención de manera muy dirigida, así como 194 vacantes dentro del rango de los 4 meses después de su fecha de liberación, dando un total de 956 vacantes pendientes por cubrir.*

*Derivado de lo anterior hacemos la recomendación a todos los Secretarios Generales y Secretarios de Trabajo en el país, para que sigamos realizando nuestro mejor esfuerzo y cubrir las vacantes que se van liberando dentro de un periodo de 4 meses y que solo por excepción o por algún problema extraordinario se rebase este tiempo.*

#### **5.-FACTORES Y VARIABLES:**

*Es importante señalar que anteriormente la Empresa autorizaba las vacantes en base a la cláusula 27 g del C.C.T., aplicando unilateralmente su criterio para la distribución de las mismas, ante esta situación el **Co. Francisco Hernandez Juárez** nos instruyo sobre la importancia de implementar un esquema en el que existiera una mayor objetividad para la liberación de las mismas y que a su vez se diera una distribución más equitativa en todas las Especialidades y Secciones del país.*

*En base a esta indicación, se ha continuado con esta importante tarea realizando el trabajo de identificar conjuntamente con la Empresa los factores y variables que se requieren considerar para el mejoramiento del servicio, detectando las necesidades de vacantes que surgen de este análisis; a la fecha se tienen resueltas las Especialidades de Planta Exterior y Comercial, en lo que respecta a Servicios a Clientes se tienen avances en su análisis, pero continúan prevaleciendo diferencias importantes que no han permitido concretar un acuerdo para esta Especialidad.*

*Como se informo en la Convención anterior en el caso de la Especialidad de Tráfico, en base al estudio y análisis realizado por el Sindicato, se presento a la Empresa una propuesta integral que nos permitió en su momento resolver las necesidades de esta especialidad.*

*El Sindicato continuará realizando este trabajo hasta que exista acuerdo para todas y cada una de las especialidades, independientemente de las dificultades que esto represente.*

*Por ultimo, les informamos que Empresa y Sindicato tenemos una visión diferente en cuanto al tema de factores y variables, ya que para la Empresa los números que resultan de la aplicación de la formula representan el techo de la negociación; situación que para el Sindicato significa un parámetro mínimo, es decir el piso, aspecto que deberemos de cuidar para que el resultado sea el mas favorable posible para nuestra organización.*

## **REFORMA DE TELECOMUNICACIONES**

*Derivado de la Reforma Constitucional en materia de Telecomunicaciones y sus Leyes Secundarias, el Sindicato de Telefonistas esta trabajando en varios frentes a partir de que la Empresa Telefonos de México fue declarada de manera oficial como preponderante, todo ello con la finalidad de estar muy al pendiente de cada paso que se este dando por parte de la Administración, los Operadores y el propio Gobierno.*

*A la Comisión Obrero Patronal nos corresponde todo lo relacionado al Contrato Colectivo de Trabajo y las negociaciones que se pudieran desprender de todo el proceso de desincorporacion de activos anunciado por el grupo América Móvil.*

## **ACUERDO MARCO**

*En el marco de la Revisión Contractual fue uno de los ejes centrales de la negociación, sin embargo al no haber una definición de las Leyes secundarias en materia de telecomunicaciones y radiodifusión razón por la que difícilmente se pudieran conocer los impactos de carácter financieros, administrativos, operativos y de calidad, entre otros. Empresa y Sindicato acordamos un punto de convenio que establece que una vez promulgadas estas Leyes nos reuniremos en un término de 60 días para la renovación y actualización del Acuerdo Marco.*

*Cabe señalar que el Comité Ejecutivo Nacional ha continuado analizando y buscando alternativas para abordar los ejes que comprende el Acuerdo Marco considerando los temas relacionados con Inversión, Evolución Tecnológica, Regulación, Programa de Calidad del Servicio, Vacantes y la incorporación del Programa de Permanencia Voluntaria entre otros temas, así como los referentes a preponderancia y desincorporación de activos.*

## **REPARTO DE UTILIDADES**

### **EJERCICIO FISCAL 2013**

*TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V entregó al Sindicato durante el mes de febrero la carátula de declaración del ejercicio fiscal 2013. Este adelanto se deriva, como años anteriores, de los procesos de integración y consolidación de información financiera de América Móvil, que actualmente es la controladora del Grupo TELMEX.*

*Por este periodo Teléfonos de México, S.A. DE C.V. declaro una Participación de los Trabajadores en sus Utilidades por la cantidad de \$1,156,401,000.00 (mil ciento cincuenta y seis millones cuatrocientos un mil pesos 00/100 M.N.) que es menor en un 13.02% a la correspondiente al ejercicio fiscal 2012, mas \$1,238,988.00 (un millón doscientos treinta y ocho mil novecientos ochenta y ocho pesos 00/100 M.N.) no cobrados del periodo anterior, teniendo un total a repartir de \$1,157,639,988.00 (mil ciento cincuenta y siete millones seiscientos treinta y nueve mil novecientos ochenta y ocho pesos 00/10 M.N.) esto significa que en los montos netos individuales a repartir se reflejara una disminución promedio de un 7.34% con respecto al año anterior*

*El pago de utilidades se efectuó del 8 al 13 de Marzo. Quienes cobran por tarjeta de débito, les depositaron el 8 de Marzo y los compañeros que cobran por volante de pago, lo recibieron en los días en que correspondió el pago de sus salarios, dentro de las fechas mencionadas.*

*Para nuestros Compañeros de C.T.B.R., Tecmarketing y LIMSA, se cumplió con el procedimiento correspondiente y se pago en las mismas fechas que Telmex.*

## **PRESTACIONES ECONÓMICAS**

### **PRÉSTAMO AL FONDO DE AHORRO**

*El presupuesto general anual 2014 asignado a este préstamo fue de \$ 222'000,000.00 (doscientos veintidós millones de pesos 00/100 M.N.)*

<b>AGUINALDO</b>	<b>\$ 170'000,000.00</b>
<b>FONDO DE AHORRO</b>	<b>\$ 52'000,000.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 222'000,000.00</b>

*Se tramitaron en total 30,000 solicitudes de las cuales 23,000 corresponden al anticipo de aguinaldo y 7,000 al anticipo de fondo de ahorro.*

### **INFORMACIÓN IMPORTANTE**

*La cantidad máxima que autoriza la Empresa para este préstamo es de \$10,000.00 (diez mil pesos 00/100 M.N.) 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 (quinientos pesos 00/100 M.N.) 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 (diez mil pesos 00/100 M.N.).*

*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 Sistema de Información Sindical (SIS) en parque vía 190 1° piso.*

*En el caso de los compañeros Foráneos que cobran en efectivo su pago se realizara en su localidad. es de suma importancia informarles que una vez efectuada la autorización y el deposito 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 cancelara automáticamente y no habrá reactivación.*

## **RETIROS DE ANTIGUEDAD**

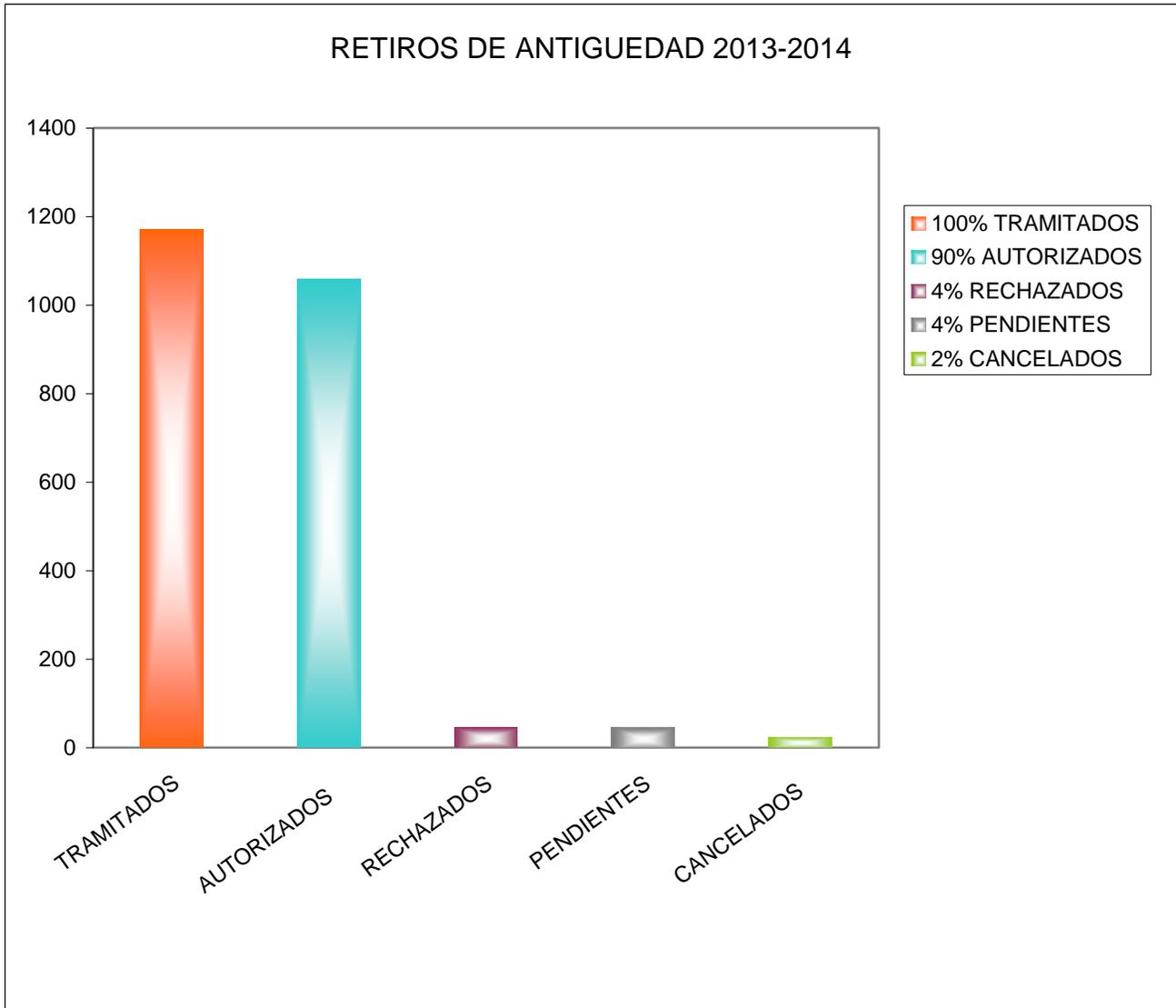
*Solicitamos su apoyo y comprensión ya que esta prestación cada vez es mas solicitada por nuestros compañeros y se requiere un presupuesto elevado para solventar este tramite debido a que se manejan en su mayoría fuertes cantidades.*

*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 económicos, 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 2013 a agosto de 2014, el total de trámites recibidos es de 1171 mismos que a continuación detallamos:*

*Se autorizaron 1,058 peticiones (90%), se han rechazado 46 (4%), se han cancelado 22 (2%), quedando pendientes 45 tramites (4%).*



**PRESTAMOS DE FIDEICOMISO  
SEPTIEMBRE 2013 - AGOSTO 2014**

*Informamos que el total de préstamos solicitados fue de 3,238; autorizados 2,354 lo que equivale a \$102, 864,500.00 (ciento dos millones ochocientos sesenta y cuatro mil quinientos pesos 00/100 M.N.) de los cuales 1,172 se han pagado por scotiabank inverlat y 1,182 prestamos se han pagado en Tesorería del STRM, tramites rechazados 824 quedando en tramite 60 solicitudes.*

## **FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COS. ACTIVOS**

<b>NO DE PRESTAMOS</b>	<b>IMPORTE</b>	
904	\$39,478,000.00	SCOTIABANK INVERLAT
934	\$ 37,983,500.00	STRM

## **FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COS. JUBILADOS**

<b>NO DE PRESTAMOS</b>	<b>IMPORTE</b>	
268	\$ 13,154,000.00	SCOTIABANK INVERLAT
248	\$ 12,249,000.00	STRM

## **JURÍDICO**

*Se trabajan y atienden con prioridad todos los asuntos que nos han sido turnados, especialmente los de la Secretaria General.*

*A continuación precisamos los temas y/o casos más relevantes, a los cuales por su importancia el departamento jurídico del STRM les esta dando seguimiento puntual:*

*1.-. Emplazamiento a Huelga de las Revisiones Salariales y Contractuales de Limsa, Tecmarketing, CTBR y TELMEX.*

*2.-Demandas Reformas Estatutarias:*

*a) Ramón Evaristo Félix Vázquez y otros. Junta Federal de Conciliación y Arbitraje Número Cinco Expediente 1564/2009 pendiente resolución del Amparo directo.*

*b) Melesio Ávalos Méndez y otros. Junta Federal de Conciliación y Arbitraje Número Cinco Expediente 15/2010 el 29 de septiembre 2014 Audiencia de Conciliación, Excepciones y pruebas.*

*3.- Demandas de Titularidad de Contrato Colectivo:*

a) *Atento Servicios S. A. DE C. V. Expediente 268/2014 el 18 de septiembre 2014 Audiencia de Conciliación, Excepciones y pruebas.*

b) *CYCSA S. A. DE C. V. Expediente IV-297/2012 pendiente acuerdo sobre admisión de pruebas en el Incidente de Competencia.*

## **TEMAS FISCALES**

### **AMPAROS ISR Y REFORMA LABORAL**

#### **DEMANDA DE AMPARO INDIRECTO VS. REFORMA LABORAL**

- *Siguen vigentes las 9 demandas de amparo indirecto presentadas en enero de 2013 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.*

#### **DEMANDA ISR DE PENSIONADOS IMSS (2010)**

- *En lo referente a esta aplicación del impuesto sobre la renta a las pensiones, el 12 de noviembre de 2013 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 los amparos que tenemos en proceso, como hasta el momento ha sido.*

#### **AMPARO 2002**

- *Con el apoyo del jurídico el proceso ha terminado ante el juzgado, quien resolvió 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**

### **PLATAFORMA DE APLICACIONES WEB PARA PROCESOS DE VOTACIÓN, ELECCIONES y EVENTOS MULTIMEDIA**

*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 o registro de datos, se ha robustecido con la inclusión de formularios de registro electrónico a los diferentes convocados por nuestro Sindicato y/o por organizaciones afines. Las jornadas nacionales de protesta o videoconferencias, en Secciones Foráneas implican el previo registro de asistentes en línea, lo cual proporciona un reporte nacional inmediato, que se puede complementar con Sección Matriz. Se cumplió otro ciclo anual del uso de esta plataforma digital con aplicación web de la Asamblea de Revisión Contractual Telmex-CTBR 2014-2016, 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 Contractual de Limsa 2013-1015 y para la captura y generación de Actas de Asamblea de Elección de Delegados para esta Convención.*

*Así mismo, en mayo de 2014 durante el movimiento de protesta para reclamar a la empresa el pago del remanente 2013, se implementaron diversas aplicaciones de captura de información recepción de imágenes, así como de distribución de mantas, cartulina y gafetes en formato digital a las Secciones Foráneas, lo que resultó en un evento plenamente coordinado.*

## **MESAS DE TRABAJO**

*En el transcurso de este año nos han presentado 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. Se atendieron Saltillo, Piedras Negras, Ciudad Cuauhtémoc, Toluca, Guadalajara, Querétaro.

Con la finalidad de atenderlos con toda oportunidad, la Comisión Obrero Patronal nos ponemos a sus órdenes, pidiéndoles que en la solicitud de mesa de trabajo, incluyan los temas a tratar, con el propósito de que la Comisión realice las gestiones necesarias para celebrar con la Empresa estas reuniones de trabajo.

## COMEDORES

En conjunto con la Empresa se siguen realizando 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 de México.

**Tabla de servicios, por evento y comedor  
Periodo de septiembre 2013 - agosto de 2014**

Comedor	Desayuno	Comida	Cena	Total
San Juan	306,504	244,085	75,234	625,823
Lindavista	178,832	75,781	28,038	282,651
Rojo Gómez	280,722	76,297	10,644	367,663
Guadalajara	59,424	60,456	15,522	135,402
Monterrey	113,385	86,937	43,280	243,602

Se continúa supervisando el cumplimiento en la variedad de los menús establecidos para el periodo, así como, utensilios y equipos que se emplean en la preparación, cocimiento, servicio y lavado de los alimentos, verificando que en todo momento cumplan con los estándares de higiene, limpieza, calidad y utilidad de un buen servicio para nuestros compañeros.

En cuanto 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, cabe mencionar que hemos tenido una

disminución considerable en quejas de los servicios en los tres comedores, especialmente en el comedor del Centro Telefónico San Juan.

Cabe recordar que el menú que se sirve, es el que se acuerda y se publica con anticipación, siendo el mismo para los tres comedores y se consideran ciclos de seis semanas, con nueve diferentes guisados al día, a petición de las compañeras de Tráfico se oferta una cuarta opción para el plato fuerte y ensalada de verduras al vapor, además de que se remplazó en los platillos el gratín por queso panela en trozo, esto con la finalidad de cuidar la salud.

Es importante mencionar, que la base fundamental para la preparación y elaboración de los diferentes menús, es pollo, carne y pescado en sus diferentes variantes. Se optaran nuevas variantes para estos platillos. Adicional a esto, en forma permanente se proporciona el servicio de preparación de huevos al gusto, en sus diferentes modalidades.

En relación a la solicitud de cambio de menú por parte de algunas compañeras (os), la empresa solicitó al Instituto de Salud de Carlos Slim la revisión del mismo, se discutirán las propuestas del Instituto con la finalidad de implementarse.

Nuevamente se realizó la petición, que nos han hecho llegar algunos compañeros, en relación a que se proporcione este servicio a compañeros de LIMSA, Tecmarketing, terceros, etc. A lo cual la empresa manifestó, que ésta prestación es exclusiva para los trabajadores de Telmex y C.T.B.R. y no está de acuerdo a tener un costo adicional por la prestación de este servicio a otros departamentos.

## **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	2012	6898	2013	6421
Octubre	2012	6899	2013	6467
Noviembre	2012	6862	2013	6372

<b>Diciembre</b>	2012	6857	2013	6345
<b>Enero</b>	2013	6885	2014	6354
<b>Febrero</b>	2013	6774	2014	6296
<b>Marzo</b>	2013	6685	2014	6262
<b>Abril</b>	2013	6720	2014	6305
<b>Mayo</b>	2013	6619	2014	6253
<b>Junio</b>	2013	6681	2014	6225
<b>Julio</b>	2013	6574	2014	6153
<b>Agosto</b>	2013	6560	2014	6141

*En el periodo de Septiembre de 2013 a Agosto de 2014, se tuvo una disminución de 280 usuarios.*

*Y en el periodo de Septiembre de 2012 a Agosto de 2013, una disminución de 338 usuarios. En total de Septiembre 2012 a Agosto 2014, hemos tenido una disminución en términos reales de 757 usuarios.*

*Debido a lo anterior, es importante difundir a todos nuestros compañeros y principalmente a los de nuevo ingreso de esta prestación y que ciertamente representa un beneficio económico, con la finalidad de incrementar el número de usuarios. Por otra parte cabe mencionar que durante este periodo, se logró el aumento de la cantidad tope de la solicitud de despensa, que paso de \$1,500.00 a \$1,700.00, esto con el objetivo de tomar en cuenta el incremento de precios de los artículos de la canasta básica, este aumento se revisará cada seis meses en conjunto con la Empresa.*

*Por último hacemos la invitación a los compañeros de nuevo ingreso que soliciten mayor información a la Secretaria de Prestaciones Económicas y en el mejor de los casos hagan uso de esta prestación para su beneficio.*

## **CAJEROS AUTOMÁTICOS**

**Los compañeros que cobran sus salarios y prestaciones vía tarjeta de débito a nivel nacional son, 27,252 activos y 17,623 jubilados un total de 44,875 que han aprovechado los beneficios que ésta forma de pago les ofrece.**

**En este 2° informe que corresponde al periodo de septiembre 2013 – agosto 2014, se han atendido los reclamos ante la Empresa por diversos motivos, se han generado las investigaciones correspondientes, y se han resuelto todos los casos.**

**Aprovechamos la oportunidad para comentarles que es importante reportar cualquier problema relacionado con cajeros automáticos a su banco de afiliación en primera instancia y posteriormente informar a su coordinador para que esta Secretaria le dé continuidad y una pronta solución.**

**Durante este periodo se llevó a cabo la instalación de dos cajeros automáticos, el primero beneficia a los usuarios de BANCOMER en las instalaciones de Parque Vía, y el segundo a los usuarios de BANORTE en el Centro Telefónico San Juan, cabe mencionar que este último, había sido negado en varias ocasiones, sin embargo ante la insistencia y trabajo de la Secretaria, se logró la autorización e instalación de este cajero, beneficiando a los que cobran con este banco.**

**Debido a las constantes fallas y problemas que presentaba el cajero de HSBC ubicado en la planta baja del Sindicato, esta Secretaria en un inicio gestiona los debidos reportes, sin embargo para evitar más contratiempos a los agremiados, se solicitó su sustitución definitiva, la cual fue satisfactoria. Por otra parte, actualmente estamos en el proceso final de [la](#) instalación del cajero automático de HSBC para el Cope Texcoco, el cual ha tenido que pasar por una larga metodología y evaluación por parte del banco, sin embargo el panorama es favorable para su pronto funcionamiento.**

**Referente a la sustitución de los cajeros del Cope Morelos y Tepepan, se está realizando evaluación de la seguridad, tanto por parte de Seguridad TELMEX, como del banco HSBC, para su pronta [instalación. instalación.](#)**

**Por último, en este periodo se realizó la gestión ante la empresa para la instalación de cajeros BANCOMER en las instalaciones para beneficio y seguridad del personal de nuevo ingreso, sin embargo debido a que la cantidad de usuarios aún es mínima, esta petición ha sido negada [por parte del banco](#), pero seguiremos insistiendo.**

*Es de vital importancia sea promovido con nuestros compañeros la actualización de las cédulas de sus beneficiarios, así como el domicilio donde el interesado desee que le llegue su estado de cuenta, tanto para Matriz como para Foráneas; les recordamos que esto lo pueden realizar en las oficinas del banco de su afiliación.*

*Es importante hacer 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 2013 a Agosto de 2014.*

### **INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS O LABORALES**

*En el tema de investigaciones, la Comisión tuvo la responsabilidad de atender un total de 62 investigaciones, incluyendo 4 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:*

<b>CONCEPTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>COMPAÑEROS POR FALTAS DE PROBIDAD U HONRADEZ</b>	<b>45</b>
<b>COMPAÑEROS POR FALTAS INJUSTIFICADAS</b>	<b>10</b>
<b>COMPAÑEROS POR DESOBEDIENCIA O DESACATO</b>	<b>07</b>

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

<i>RESULTADOS</i>	<i>CANTIDAD</i>
<i>SIN SANCIÓN</i>	<i>03</i>
<i>AMONESTACIONES POR ESCRITO</i>	<i>02</i>
<i>DIVERSAS SANCIONES</i>	<i>46</i>
<i>RESCISIONES DE CONTRATO</i>	<i>05</i>
<i>NO PROCEDIERON</i>	<i>06</i>

### *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 acepta 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 acudió para la atención de un total de 446 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*

<i>COMPAÑEROS</i>	<i>CONCEPTO</i>	<i>CANTIDAD</i>
<i>CON CARGO DEPARTAMENTAL</i>	<i>A LA CUENTA</i>	<i>09</i>
<i>CON PAGO AUTOMÁTICO COMPARECER</i>	<i>POR NO</i>	<i>24</i>
<i>CON PAGO DEL 20% C.C.T</i>	<i>DE ACUERDO AL</i>	<i>68</i>
<i>CON PAGO DEL 20% ADICIONAL</i>	<i>CON DESCUENTO</i>	<i>98</i>
<i>CON PAGO DEL 10% TERCEROS</i>	<i>POR DAÑOS A</i>	<i>42</i>
<i>CON PAGO DEL 10% ADICIONAL</i>	<i>CON DESCUENTO</i>	<i>14</i>
<i>CON PAGO DEL 20% + 10% TERCEROS</i>	<i>CON DAÑOS A</i>	<i>22</i>
<i>CON PAGO DEL 20% + 10% ADICIONAL</i>	<i>CON DESCUENTO</i>	<i>32</i>
<i>REPROGRAMADOS MOTIVOS</i>	<i>POR DIFERENTES</i>	<i>133</i>
<i>CON PAGO DEL 100% INVESTIGACIÓN</i>	<i>PARA EVITAR</i>	<i>04</i>

*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**

*Este año, 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, cabe señalar que en el marco de la Revisión Contractual reforzamos este tema en el sentido de solicitar a la empresa nos resolviera algunos casos pendientes de rescisiones.*

## JUBILACIONES ESPECIALES

El “Programa de Permanencia Voluntaria” es uno de los ejes principales de la estrategia sindical para dar viabilidad a la Empresa. Así como es el caso de compañeros de 25 a 31 años de servicio, que se han adherido al “Grupo Orgullo”, Existen casos complicados de salud que a consecuencia de enfermedades crónico degenerativas terminan en Dictámenes de Invalidez (ST-4 definitivos) ó en el caso de los Riesgos de Trabajo en una Incapacidad Total y Permanente (IPP 100%), lo que trae consigo la necesidad tramitar una Jubilación Especial de conformidad a la Cláusula 156 del CCT. En este contexto hemos trabajado en conjunto Empresa y Sindicato con las y los compañeros que desafortunadamente cuentan con limitaciones físicas derivadas ya sea de una enfermedad general o de un riesgo de trabajo, para lo cual se ha aplicado el reacomodo laboral contemplado en la Cláusula 144 del CCT, y con ello aprovechar a las y los compañeros que se encuentran en esta condición, logrando así que sigan contribuyendo con su esfuerzo a la viabilidad de la Empresa. Con esta estrategia se ha reflejado una disminución de más de 45% del total de los trámites de Jubilaciones Especiales solicitadas en este año con respecto al año pasado.



## GUARDERIAS

Las Guarderías de Telmex han sido un apoyo fundamental para todas nuestras compañeras trabajadoras activas Telmex, Tecmarketing, CTBR, Limsa, GTA e Inttelmex.

Presentamos las siguientes actividades efectuadas:

Se concluyó el programa del Taller de Crecer Juntos, dirigido a todas las trabajadoras de las Guarderías.

A partir del mes de Octubre se impartirá Taller de Crecer Juntos, dirigido a los Padres de Familia.

*El manual de Padres de Familia de Guarderías Telmex que se entrega en cada ciclo escolar, se actualizó con mejoras.*

*Los médicos de las Guarderías recibieron capacitación para homologar criterios en la revisión diaria del filtro de los niños.*

*A través de la Fundación Telmex, se atienden a los niños con problemas de conducta y sus Familiares.*

*La Empresa se rehusaba a entregar la dotación de Ropa y Calzado del periodo 2013 y se logró que se proporcionen en éste año lo correspondiente al 2013 y 2014.*

*Se concluyó el programa del curso de Asume (Programa de Desarrollo Humano) para el personal de las tres Guarderías, Rojo Gómez Lindavista y Pimentel.*

*Con apoyo del Compañero Francisco Hernández Juárez, fue posible el que se tuviera vigilancia continúa en los perímetros que rodean a la Guardería Rojo Gómez y además la obtención de 5 lugares de Estacionamiento en el Centro de Trabajo de Rojo Gómez.*

*En éste Periodo Escolar se graduaron 67 niños y niñas de Tercero de Preescolar en un evento de fin de curso con la presencia de sus familiares.*

*Se solicito el cubrimiento de vacantes que se generaron por movimientos naturales de la Especialidad de Guarderías.*

## **COMERCIAL**

### ***Pisa Alternativo***

*La Empresa, dio a conocer como prueba piloto en Parque Vía, una herramienta llamada PISA ALTERNATIVO (PISA OFF LINE) que permite seguir laborando en el área de contratos, cuando haya caídas del Sistema Pisa Grafico, sin ninguna afectación de los servicios contratados.*

### ***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 del*

*Servicio, (Infraestructura, procesos, productividad, así como los planes de trabajo). Así mismo en este rubro se creo 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.*

### **MODELO INTEGRAL DE MEDICION INDIVIDUAL (MIMEI) COMERCIAL**

*El modelo concluyo y esta acordado al 100%. Estamos en la etapa de modificación a la herramienta en función de los últimos acuerdos. Posteriormente cuando informe la Empresa que esta lista dicha modificación, entraremos en la etapa de difusión e implementación de dicho esquema, trabajo que fue tratado y acordado a través de la comisión mixta de productividad con el apoyo de los coordinadores de especialidades y de sección.*

## **SERVICIOS A CLIENTES**

*Se ha dado seguimiento continuo de la puesta en marcha del proyecto case a nivel nacional, quedando pendiente el case cafetales el cual implica una reubicación física del MAC San Jerónimo donde se encuentra actualmente y se tiene un avance del 95%.*

*Derivado de la necesidad de reubicar el CEICO Tlalnepantla, se llevaron a cabo negociaciones con la administración, se analizaron las diferentes opciones de cambio, se opto por las instalaciones del COPE Colina, donde actualmente se encuentran los compañeros del CEICO y se mejoraron las condiciones de seguridad e higiene.*

*Se concluyo el modelo de medición individual para la especialidad, el cual aplicaría para CEICOS y áreas corporativas, se planea que para la negociación del programa de productividad 2015, se enriquezca el modelo, se realicen pruebas y se programe su implementación.*

*Se han tenido reuniones periódicas con la administración para impulsar el plan de calidad en el servicio para la atención en los CEICOS a nivel nacional, es prioridad la implementación de mejoras para la retención de nuestros clientes.*

*En las áreas de cuenta maestra se han implementado acciones para recuperación de materia de trabajo y se generaron grupos de apoyo para no descuidar las diferentes áreas de atención a los clientes de mercado empresarial.*

*En el centro de atención de apoyo y atención a clientes nacionales (CAACN) se están realizando pruebas para generar la herramienta institucional que permita homologar el proceso de atención de los servicios avanzados de los clientes premier. Se genero el gestor integral de solicitudes (GIS), el cual se esta verificando y monitoreando para ver la factibilidad de su implementación.*

## **TECMARKETING**

### *REVISION SALARIAL 2014*

*Los trabajos que realizo la Comisión de Revisión Salarial 2014-2015, Comité Ejecutivo Local, en coordinación con el Comité Ejecutivo Nacional y con la asertiva orientación e intervención en la negociación de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, dio como resultado establecer el último y definitivo ofrecimiento de la Empresa el 25 de febrero del 2014 después de una proroga de 10 días, y donde la propuesta fue aceptada con una amplia participación de los compañeros, quedando los resultados finales de la siguiente manera:*

<i>Concepto</i>	<i>Resultados</i>
<i>Salario</i>	<i>Incremento de 4 % directo al salario</i>
<i>Incentivo de Productividad</i>	<i>3.95% de incremento directo a los montos máximos de productividad</i>
<i>prestaciones</i>	<i>Aumento directo a despensa .80%</i>

### *CLAUSULA ADMINISTRATIVA*

<i>Ingresos a la Categoría Técnico Especializado</i>	<i>51 ingresos</i>
--	--------------------

### *REPARTO DE UTILIDADES:*

*La Comisión encargada de analizar los resultados de la carátula fiscal del ejercicio correspondiente al 2013, en coordinación con el C.E.N., revisamos cada uno de los rubros y factores que inciden en el cálculo para la participación en el reparto de las utilidades, encontrando que en el ejercicio 2012 no se cobraron 12,374.00 (doce mil trescientos setenta y cuatro pesos 00/100 M.N.) y sumado al*

*ejercicio fiscal 2013 correspondiente a 5'803,036.00 (cinco millones ochocientos tres mil treinta y seis pesos 00/100 M.N.), dando como resultado una cantidad a distribuir de \$5'815,410.00 (cinco millones ochocientos quince mil cuatrocientos diez pesos 00/100 M.N.).*

*Es importante hacer de su conocimiento que con el apoyo del jurídico del S.T.R.M. se presento demanda en el rubro de Mantenimiento por el gasto tan elevado que presento la Empresa.*

## **INGRESOS, ASCENSOS Y MOVILIDADES**

### **INGRESOS**

*En este tema es importante mencionar que se dejo pendiente por el anterior C.E.L., 90 ingresos que no se lograron cubrir, así mismo en la negociación Contractual de 2013 se obtuvieron 50 ingresos y en la Revisión Salarial de 2014 se obtuvieron 51 ingresos mas que nos dan un total de 191 de los cuales se han cubierto 85 que al día de hoy ya están laborando, quedando pendiente por cubrir 106, los cuales se continuara presentando a la Empresa en bloques de 15 aspirantes, pero por el alto índice de reprobados hace que el proceso sea lento ya que se tiene que esperar a que cumplan con sus 3 oportunidades.*

*Es importante resaltar que con la finalidad de tener una total transparencia en el proceso de recepción de documentos a los compañeros que recomiendan a sus familiares para ocupar vacantes, se realizo un trabajo con la Secretaria de ORGANIZACIÓN Y SINDICALIZACION, para que a través del sistema SIS se realizara un registro de los aspirantes al cubrimiento de vacantes, generándose con ello una base de 650 aspirantes inscritos, de los cuales se tomaron los 85 que ingresaron.*

### **ASCENSOS:**

*Derivado de los acuerdos emanados en la Revisión Contractual 2013 Y Salarial 2014, se obtuvieron 101 ASCENSOS a la categoría de REPRESENTANTE TECNICO ESPECIALIZADO. Estos ascensos ganados fueron cubiertos por compañeros con la categoría REPRESENTANTE DE VENTAS TELEFONICAS (AAA). Posterior a estos ascensos, se esta trabajando para ofrecer el mismo procedimiento en cascada a las categorías inmediatas inferiores.*

### **MOVILIDAD:**

*Por los movimientos que se generaron en los ASCENSOS, se trabajo en un reacomodo lateral en la categoría REPRESENTANTE DE VENTAS*

TELEFONICAS (AAA), debido a que en total eran 282 compañeros y ascendieron 101, quedando solo 181. Mismas que también se generaran en las categorías inmediatas inferiores cuando les corresponda su ascenso.

#### TRABAJOS PENDIENTES:

En este tema se tiene pendiente la agenda de trabajo con la DIRECCION DE TECMARKETING, para atender lo relacionado a la problemática en los siguientes temas:

- 1.- RUIDO EN LINEA
- 2.- EL TEMA DEL 5X2
- 3.- PROBLEMAS EN CAMPAÑAS TELMEX. COM, VIPE
- 4.- CALIDAD EN EL SERVICIO

Los cuales se programaran para su atención a la mayor brevedad posible.

## **SECCION 87 BIENES RAÍCES**

#### REVISION CONTRACTUAL 2014-2016

Las Revisión Contractual 2014-2016 se dio en circunstancias muy similares a las negociaciones con TELÉFONOS DE MÉXICO, por lo que de manera conjunta, se aplico la estrategia Sindical para salir del terreno de un conflicto colectivo, saliendo airoso del reto. De esta manera, los compañeros activos y jubilados de la Sección 87 recibieron en general los mismos beneficios que en TELÉFONOS DE MÉXICO. Adicionalmente se consiguieron 30 conversiones a la categoría de Portero Velador en los lugares y localidades en donde se requiera, atendiendo los planteamientos de la Representación Sindical.

#### PLANTILLA DE TRABAJADORES Y VACANTES

El proceso para la cobertura de las vacantes ha sido complicado debido a que la Empresa no coincide con nosotros en los lugares y cantidades de vacantes que se deberán aplicar, pero hemos avanzado un poco mas rápido debido a que la Empresa ha flexibilizado su posición para cubrir las vacantes por necesidades de servicio.

La plantilla fluctúa aproximadamente en los 1,400 trabajadores, teniendo pendiente conciliar entre el número de vacantes otorgadas, pendientes de cubrir por diferentes motivos y las que la Empresa no ha otorgado para llegar a 1,500 que es el número acordado entre Empresa y Sindicato desde 2009.

*(ANEXAMOS LUGARES Y CANTIDADES EN DONDE SE HAN APLICANDO LAS CONTRATACIONES Y LAS 30 DE PORTERO VELADOR).*

## *MIGRACIONES A TELMEX*

*Es importante dar seguimiento a este tema ya que con el ingreso a CTBR de trabajadores con mayor escolaridad y menor edad, la demanda de migraciones a TELMEX es un planteamiento cada vez mayor.*

*Por lo anterior, en conjunto con la Secretaria de Trabajo del CEN, se esta conciliando el numero total de migraciones pendientes de aplicar de las ganadas en las diferentes negociaciones colectivas, para que dentro del proceso de aplicación de vacantes de TELMEX, se puedan asignar migraciones en las diferentes localidades en donde lo están solicitando nuestros compañeros de CTBR.*

*Para cumplir con este cometido es muy importante que nos apoyen para que se realice la cobertura de las migraciones en las localidades en que se asignen y no se pretenda hacer cambios de migraciones por vacantes naturales.*

## *PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA*

*Al igual que en TELMEX, la velocidad con que se venían dando las jubilaciones de nuestro 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) y el Programa Orgullo, Tenemos avances en este rubro, pero no hemos visto un pleno involucramiento de la Empresa CTBR, pese a que su subdirector es uno de los responsables de Programa del Permanencia Voluntaria asignado por la Dirección General de TELMEX, esto a significado retraso en los tramites de los días de descanso de los compañeros que se adhieren al Programa y en el otorgamiento de los beneficios del mismo.*

## **SECCION 171 LIMSA**

### *REVISIÓN CONTRACTUAL 2013-2015*

*La Revisión Contractual 2013-2015 de nuestros compañeros de la Sección 171 LIMSA no fue fácil de resolver debido a la renuencia de la Empresa de llegar a acuerdos de largo plazo con nuestros compañeros, sobre todo en otorgar cláusulas cuyo contenido económico fuera ligado al salario o que pudieran ser*

*indexadas. Para la Empresa la política salarial con respecto a LIMSA es no separarse por mucho de los niveles salariales y de prestaciones que se tiene en el mercado de las Empresas de limpieza. Esta renuencia y falta de interés en la negociación provoco llevar las negociaciones a un punto muy cercano de la fecha de vencimiento por lo que con la orientación y apoyo por parte del Co. Francisco Hernández Juárez, prorrogamos el estallamiento y obligamos a la administración a buscar una solución a la Revisión Contractual. De esta manera se pudo obtener un paquete con un incremento del 4.2% a los salarios, 2% en ocho prestaciones económicas y quince acuerdos administrativos con avances muy importantes en los rubros de hostigamiento y violencia laboral, acoso sexual, la igualdad sustantiva, trabajo digno y decente, un transitorio que establece la garantía de conservación de derechos de los trabajadores en caso de venta, enajenación, división u otras causas derivadas de la Empresa, permisos sin goce de sueldo hasta 180 días, incremento en las veces que se otorga un anticipo de salario y otras que dan mayor certidumbre a las condiciones en que realizan su trabajo nuestros compañeros de la Sección 171 LIMSA.*

#### **MIGRACIONES DE LIMSA A CTBR**

*Es importante resaltar que de manera general a nivel nacional se sigue aplicando la proporcionalidad en la aplicación de las vacantes para ingreso a CTBR. Es decir, del total de vacantes autorizadas en CTBR el 50%, de estas se les han otorgado a nuestros compañeros de la Sección 171 LMSA. Este proceso es fundamentalmente un resultado de la solidaridad sindical y de justicia para beneficio 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, comenzaran las tareas de Revisión Salarial 2014-2015, la cual vence el 15 de noviembre próximo.*

### **TRÁFICO**

*Compañeras y compañeros, el Proyecto de Modernización de Tráfico ha significado un nuevo reto para las especialidades de Tráfico ya que hasta el momento, se han presentado diversas problemáticas de tipo técnico y de facturación en los diferentes DMS. Debido a ello, se volvió indispensable migrar de una tecnología obsoleta hacia la evolución de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.*

*Llegar a la implementación de esta plataforma implicó sortear varias dificultades, desde la contratación de un segundo proveedor, debido a que el anterior no proporcionó la capacidad de atender ni siquiera la demanda actual del sistema TOPS.*

*Ha resultado complejo encontrar algún proveedor que apoye y sustente las posiciones y/o equipos necesarios para proporcionar los servicios actuales vía operadora.*

*Dadas las circunstancias, se eligió de entre varios prospectos, al proveedor que estuviese mejor capacitado en la prestación de servicios de información en otras partes del mundo.*

*Con esta nueva tecnología, también se han presentado dificultades en el desarrollo de los servicios actuales que proporcionamos vía operadora, que a su vez, han generado retrasos en la implementación de los mismos.*

*Sin embargo, algo de lo que podríamos estar satisfechas con esta nueva plataforma es que ya nos está permitiendo la recuperación de demanda de Tráfico, la cual se ve reflejada en el incremento de llamadas para la solicitud de cada uno de nuestros servicios.*

*Hoy, nos encontramos ante ustedes para informarles sobre:*

- a) El estatus de operación e implementación del Sistema Inteligente de Operadoras (SIO),*
- b) El contexto que determinó establecer el presente calendario de inicio de actividades para la implementación de la nueva plataforma SIO en las salas que todavía faltan por incorporarse a nivel nacional:*

Sala	Fechas de inicio	
Chihuahua	Primer grupo	1 de Septiembre de 2014
	Segundo grupo	6 de Octubre de 2014
Hermosillo	29 de Septiembre de 2014	
San Juan Internacional	10 de Noviembre de 2014	
San Juan Nacional	12 de Enero de 2015	
Monterrey	Primer trimestre 2015	

*c) Generalidades correspondientes a nuestra especialidad.*

**Servicios nacionales:**

*Durante este año, trabajamos en la última fase de integración TOPS a SIO en las salas nacionales Lindavista y Rojo Gómez, de la sección matriz.*

*Para ello, se llevó a cabo un arduo entrenamiento para las Auxiliares de Jefe y Profesoras de Tráfico Nacionales, quienes a su vez, ya concluyeron el proceso de capacitación de las compañeras de las Salas Lindavista y Rojo Gómez.*

*La Sala San Juan iniciará su proceso de capacitación en el mes de noviembre, posterior a la estabilización de las 2 salas anteriores. De esta forma, se concluirá la integración del 100% de las salas dedicadas a ofrecer los servicios de Tráfico Nacional, los cuales, ya están implementados en la nueva plataforma SIO.*

**Tiempo y costo:**

*A partir del 10 de Octubre, entrará la rellamada de tiempo y costo a la posición anclada de cualquier Auxiliar de Jefe de cualquier sala de Tráfico a nivel nacional. Si por alguna razón, no hubiera Auxiliar de Jefe en la posición anclada que se percate de la solicitud del tiempo y costo, esta rellamada regresará a la base de datos de la sala de origen para que la Auxiliar de Jefe le llame al cliente y proporcione la información solicitada.*

*Únicamente quedan pendientes por ingresar a la base de datos varios números de “alias” y números que se contrataron con la competencia. De esta forma, concluiremos con la integración de todos los servicios nacionales.*

*Es sabido que se generó desestabilización y se presentaron fallas en el sistema durante la fase de implementación de esta nueva tecnología al inicio de la operación de cada sala, debido a que convergieron los tráficos periódicamente en más de 20 salas.*

*Para resolver estas adversidades, se han llevado a cabo diversos programas de acciones aplicables a los diferentes elementos que conforman SIO para corregir y mejorar el sistema.*

*Continuaremos dando seguimiento hasta concluir la Sala San Juan y asegurar la operación adecuada del Sistema SIO.*

**Servicios internacionales:**

*Durante este año, fueron liberados e implementados los servicios 090, 090NI, 090NM que representan el 90% del Tráfico Internacional recibido en las salas, conformadas por:*

- *Acapulco,*
- *Guadalajara,*
- *Rojo Gómez y*
- *Lindavista*

*Similar a lo que ha sucedido en las salas nacionales, nos encontramos en la fase de estabilización y corrección de fallas por la implementación paulatina de las Salas Internacionales.*

**Servicios complementarios Internacionales:**

*Con relación a los servicios complementarios para realizar pruebas, se presenta a continuación el siguiente estatus:*

*El 19 de Agosto salieron en producción los servicios complementarios Operadora Inward y Operadora de Información mundial saliente. Se mantiene pendiente el caso de completación de llamada a través de la operadora distante. Debido a que los costos de producción son bastante elevados, todavía no se establece fecha de liberación.*

*Se encuentran en desarrollo los servicios complementarios internacionales, las fechas en las que se liberarán estos servicios son las siguientes:*

<b>Fechas</b>	<b>Servicios complementarios</b>	
Octubre de 2014	Paquete 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opr Inward mundial entrante</li> <li>• Opr Información entrante</li> <li>• 800 Agencia</li> </ul>
Noviembre de 2014	Paquete 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LADA Hospitality Inglés</li> <li>• LADA Hospitality Español</li> <li>• Savings Inglés</li> </ul>
Diciembre de 2014	Paquete 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savings Español</li> <li>• Maint Mun</li> </ul>
1er. Trimestre del 2015	Paquete 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LADAFON</li> <li>• Código LADA</li> <li>• Telcard</li> <li>• México VIA LADA</li> </ul>

*Con base en los resultados obtenidos, tenemos programado iniciar la integración de la sala San Juan Internacional en el mes de noviembre y con esto concluir con el 100% de las Salas Internacionales operando en SIO.*

### **Salas Universales:**

*Se está concluyendo la preparación de la Plataforma para la convivencia de Servicios Nacionales e Internacionales en las salas universales Hermosillo, Chihuahua y Monterrey mediante el siguiente proceso:*

- 1. En agosto, iniciamos la capacitación para Profesoras de Tráfico de las salas Hermosillo y Chihuahua.*
- 2. Iniciamos la prueba piloto en la primera sala universal Chihuahua, en donde conviven los dos servicios nacional e internacional. Una vez superada esta prueba, se llevará a cabo la implementación en las salas Hermosillo y Monterrey*
- 3. Como primera etapa, las profesoras de Chihuahua, se encuentran impartiendo capacitación de SIO Nacional a sus compañeras.*

*Con base en lo anterior, está planeado que en Noviembre del presente año iniciemos con el entrenamiento para las Profesoras de Tráfico de Monterrey. El objetivo es que las tres salas se encuentren integradas a la plataforma SIO durante el primer trimestre de 2015.*

### **Nuevos desarrollos Tráfico Nacional:**

*Como informamos en la convención anterior, la empresa se comprometió al desarrollo de nuevos servicios acordados a partir de la negociación del 2006, relativos a la evolución de las especialidades de Tráfico.*

### **Georeferenciación:**

*Consiste en proporcionar información específica sobre un servicio o giro comercial de la localidad o colonia donde se encuentre ubicado el cliente. La empresa nos ha informado que el desarrollo e implementación de este servicio, se llevará a cabo al término de la implementación de la plataforma SIO en todas las salas.*

*En publicidad asistida, se cumplió el compromiso del desarrollo de este servicio que actualmente se está proporcionando sólo para publicidad de servicios Telmex, debido a la limitación de la concesión en la que se establece que en el 040 sólo se puede proporcionar el servicio de información. Por lo que fue negada a la empresa la solicitud de publicidad a otras empresas en este servicio.*

La empresa, dentro del entorno jurídico, está buscando alternativas que permitan que este servicio se pueda comercializar a otras empresas.

Como un ejemplo del avance de este servicio de publicidad, pueden Uds. marcar al servicio 030, donde se publicita el servicio de Despertador 031.

### Publicidad:

Con base en lo anterior y para continuar posicionando los servicios de Tráfico vía operadora, se acordó con la Empresa que mantendrá la campaña de publicidad a través de distintos medios, por ejemplo, volantes dentro del recibo telefónico, correo electrónico y carteles en las tiendas Telmex.

La última campaña se envió a partir del 1 de septiembre, donde se publicitan el uso de los servicios vía operadora de acuerdo a como se muestra en la siguiente imagen.

**APROVECHA el GRAN VALOR del**

EMPIEZA a DISFRUTAR MÁS los BENEFICIOS de tu LÍNEA TELMEX con los SERVICIOS DE VOZ que tenemos PARA TI.

- 020 LLAMADAS NACIONALES CON ASISTENCIA DE OPERADORA**  
Comunícate con tu familia.
- 030 LA HORA EXACTA Y EL CLIMA**  
Para que pongas a tiempo tu reloj, conozcas el pronóstico del clima e información útil para tu vida diaria.
- 031 SERVICIO DE DESPERTADOR TELMEX**  
Llega siempre a tiempo.

¡DESCUBRE el verdadero VALOR del 0!

OBTÉN MÁS INFORMACION EN [telmex.com](http://telmex.com)

TELME<sup>®</sup>. está contigo

DISFRUTA más los BENEFICIOS de tu LÍNEA TELMEX con los SERVICIOS DE VOZ que tenemos PARA TI.

- 020 LLAMADAS NACIONALES CON ASISTENCIA DE OPERADORA**  
Comunícate con tu familia.
- 030 LA HORA EXACTA Y EL CLIMA**  
Para que pongas a tiempo tu reloj, conozcas el pronóstico del clima e información útil para tu vida diaria.
- 031 SERVICIO DE DESPERTADOR TELMEX**  
Llega siempre a tiempo.
- 040 ASISTENCIA PARA EL DIRECTORIO**  
Comunícate con el establecimiento que deseas como hoteles, restaurantes y más.
- 040 ASISTENCIA PARA EL DIRECTORIO**  
Comunícate con el establecimiento que deseas como hoteles, restaurantes y más.
- 090 LLAMADAS INTERNACIONALES CON ASISTENCIA DE OPERADORA**  
Comunícate con tus familiares y amigos en el extranjero.

OBTÉN MÁS INFORMACION EN [telmex.com](http://telmex.com)

APROVECHA el gran VALOR del 0

telmex.com

TELME<sup>®</sup>. está contigo

### Nuevos desarrollos Tráfico Internacional:

Estos nuevos servicios facilitan que los clientes que no hablan español y que utilizan la marcación de los servicios nacionales como 040 ó \*333 (llamada local por cobrar) puedan ser asistidos por una operadora bilingüe.

Por lo tanto, se ha cumplido con el compromiso anunciado en la convención anterior referente a este tema, lo que nos está permitiendo brindar un servicio integral a nuestros clientes, sobre todo al ahorrar tiempo de espera en las transferencias de las llamadas.

*En cuanto al servicio de despertador 031 en inglés, la empresa nos informa que el requerimiento para el desarrollo se llevará a cabo el próximo año.*

### Capacitación por Competencias en Tráfico:

*La implementación de SIO implicó desde su inicio, la preparación de un programa específico para propiciar paulatinamente el desarrollo sistemático e integral de competencias laborales dirigida a las especialidades de Tráfico, modificando desde entonces el enfoque de capacitación.*

### Capacitación TCEA:

*Se elaboró un tren de capacitación para las profesoras de Tráfico que entrenan al personal de nuevo ingreso, el cual consta de una serie de talleres:*

*Habilidades para la vida y reducción del estrés  
Manejo de la Computadora  
Herramientas tecnológicas para el aprendizaje  
Habilitación del Taller SIO Nacional para TCEA*

*Así mismo, cabe destacar que se mantiene el tren de capacitación integral TCEA, conformado a la fecha por los siguientes talleres:*

#### **Tronco común:**

*Inducción a Telmex  
Desarrollo de una cultura de servicio  
Productos y servicios básicos de Telmex  
Telmex más cerca del cliente  
Procesos de contratación e instalación del servicio telefónico  
Como reinventar el valor y la satisfacción por nuestro trabajo*

#### **Por área productiva:**

- 1. Modulación de voz*
- 2. Inducción a Tráfico*

#### **Por puesto de trabajo:**

- SIO Nacional para TCEA*
- SIO Internacional para TCEA ó*
- Iniciándome como operadora 050, PISA verde (como respaldo) y PISA gráfico 050 VoIP*

### Servicio 050:

*Fue concluida la integración de la plataforma de Voz sobre IP con el Sistema de Atención a Quejas PISA Gráfico 050 a nivel nacional.*

*Aún se siguen presentando problemáticas durante la operación, por lo que en coordinación con la Empresa brindaremos especial atención y seguimiento dirigido a esta situación, mientras se trabaja en la estabilización y corrección de las fallas, durante el presente mes y hasta finalizar el año, de acuerdo con lo pronosticado.*

*La empresa informa que las mejoras que se están realizando en la plataforma son:*

- Corrección de fallas en la operación del sistema.*
- Implementación 050 alterno, para uso en caso de falla completa del sistema.*
- Mejoras en la Transferencia Operadora/Auxiliar*
- Configuración de nuevas transferencia a Centros de Atención*
- Liberación de Reportes Estadísticos, en conjunto con la cintilla de información para conocimiento de resultados operativos para operadora.*

### Servicio 050 Sección Matriz

*En general, se continúa trabajando en conjunto con la Empresa para poder establecer compromisos muy claros y efectivos sobre el tema de la plataforma y disfrutar de los beneficios que nos proporciona.*

*Por otra parte, se implementó el uso de la Herramienta de Escalación, sin embargo consideramos que no se han reflejado los beneficios como se nos había planteado por parte de la administración.*

*Solicitamos mejora en el proceso de interacción con áreas de gestión Debido a las problemáticas que se han presentado dentro del desarrollo de nuestra labor, estamos trabajando con las auxiliares y profesoras para elaborar metodologías de trabajo que nos permitan brindar un servicio de calidad.*

#### **Destacan:**

- 1. Número considerable de dilación de quejas*
- 2. Falta de atención a citas.*
- 3. Liquidación de quejas sin reparar.*
- 4. No se abanderan los daños masivos.*
- 5. Falta de atención prioritaria a las quejas enviadas vía correo y/o Escalación.*
- 6. Ausencia de atención por parte de los CAP's,*
- 7. Falta de personal*

## **Vacantes 050**

*Aunque ingresaron nuevas compañeras al departamento de Atención a quejas 050, las cargas de trabajo no han disminuido, por lo que solicitamos la autorización de más vacantes.*

## **Buzón de quejas**

*Son atendidas en todo el transcurso del día, quitando a compañeras de la atención de los clientes en línea, y de 17:00 a 18:00 quitan el 80 % de compañeras, para sacar el buzón, ya que se satura.*

*Por lo anterior solicitamos más vacantes para dar una mejor atención, y con esto retener a nuestros clientes, por la calidad de servicio que se les brinda.*

## **Sistema:**

*En nuestra convención pasada, informamos de la instalación de la plataforma VoIP en el Departamento de Quejas 050 Matriz.*

*En conjunto con la empresa y grupo de análisis se da seguimiento a las fallas y sugerencias reportadas por las compañeras, con el objetivo de mejorar, corregir y estabilizar esta plataforma.*

*Se trabaja con la administración para dar solución a las siguientes presentando estas fallas:*

- *Se corta la llamada al entrar y/o durante la conversación.*
- *No escucha y /o no la escuchan*
- *Se bloquea pantalla (cargando)*
- *Lentitud en su funcionamiento.*
- *Tarda para dar el cambio de página.*
- *Cruce de llamadas al entrar, es decir, la misma llamada entra en dos posiciones a la vez*
- *En ocasiones el sistema no funciona correctamente y tarda para restablecerse.*
- *Descargas acústicas. La Empresa, nos comenta que se encuentra analizando esta situación en soporte aplicativo. A su vez, la comisión obrero patronal nos está apoyando para reubicar a las compañeras con problemas en el oído en la especialidad de comercial.*

## **Capacitación para las especialidades de Tráfico Nacional e Internacional**

*Para propiciar el desarrollo integral de habilidades de las operadoras, se impartirá el presente Tren de capacitación a todo el personal de Tráfico Nacional e Internacional, el cual estará conformado por:*

1. Taller Modulación de voz enfocado a servicios vía operadora
2. Taller Movimiento Corporal para el bienestar en el trabajo

*Este último taller formará parte de una campaña que será reforzada con apoyos visuales como trípticos, video cápsulas, etc.*

*Tiene como objetivo mejorar la salud de las operadoras a través de movimientos corporales, utilizando el mobiliario ergonómico y las herramientas diseñadas para realizar su labor. Todo esto, como medida preventiva para reducir los problemas vasculares, corregir posturas y manejar el estrés, entre otros.*

### Vacantes

*Como informamos en la convención anterior, se lograron 308 vacantes para las especialidades de Tráfico nacional e internacional, que ya fueron aplicadas en la mayoría de las salas.*

*Por lo tanto, nos encontramos en la última fase de ingreso de personal para Tráfico, todavía faltan algunas localidades que se encuentran en proceso para su aplicación.*

*Es importante destacar que para la asignación de las vacantes, se consideraron a todas las salas de Tráfico a nivel nacional. Este ingreso le permite a Tráfico mantener su crecimiento como área productiva y asegura su viabilidad para el futuro.*

*Continuaremos refrendando nuestra propuesta ante la empresa para que se otorgue un mayor número de vacantes para las especialidades de Tráfico. Así mismo, la reapertura de las salas 050 que fueron cerradas por la disminución natural de personal.*

*Recordemos que el propósito del Proyecto SIO, no sólo fue la modernización de nuestras salas de Tráfico, sino tener la posibilidad de brindar mejores y más servicios.*

*Como se observa, esperamos concluir esta fase del proyecto de modernización el próximo año. Tomemos en cuenta que, con los efectos de la nueva ley de telecomunicaciones a partir de Enero de 2015 las llamadas de LD Nacional se convertirán en llamadas locales, por lo que, el sindicato ya está preparando alternativas que permitan sustituir este servicio de larga distancia nacional vía operadora con otros servicios que permitan complementar esta cantidad de llamadas o incrementarlas.*

*Lo mismo sucede en lo referente a la categoría de Operadora investigadora, es decir, se estudian otras opciones para que pueda sustituir o ampliar su materia de trabajo.*

*Estamos por concluir nuevamente una etapa más de modernización para las especialidades de Tráfico. Los logros que se desprenden de este informe, fueron posibles gracias al apoyo incondicional de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez, lo cual reconocemos y agradecemos.*

*Compañeras, somos conscientes del gran esfuerzo que han realizado para incorporarse y capacitarse en el manejo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Esto nos llena de orgullo y satisfacción, una vez más, Tráfico siempre adelante.*

*Los integrantes de la Comisión Obrero Patronal hemos concluimos el presente informe de actividades correspondiente a nuestras responsabilidades, buscando siempre que todas nuestras gestiones se sumen y colaboren para que exista un clima laboral estable en las negociaciones Salariales y Contractuales, hemos ido estableciendo con la Empresa compromisos en beneficio de los compañeros, como en el Programa de Permanencia Voluntaria, en recuperación de materia de trabajo, en capacitación, en participación en los nuevos procesos de trabajo derivados de la modernización y nuevas tecnologías, y en las propias Revisiones Salariales hemos obtenido compromisos que competen a Revisiones Contractuales, Adicionalmente estaremos al pendiente de todo lo relacionado con la Reforma de Telecomunicaciones y sus Leyes Secundarias, así como el proceso de desincorporación de activos.*

*La Comisión Obrero Patronal seguirá aportando su mejor esfuerzo para que en coordinación con las diferentes instancias de nuestro Sindicato y con todos los trabajadores, nuestra Organización siga siendo vanguardista en todos los ámbitos. Tenemos plena confianza en que la responsabilidad y representatividad de todos los delegados de esta XXXIX Convención, se logran los mejores acuerdos para fortalecer nuestro Sindicato y establecer el mejor proyecto para esta nueva etapa que estamos viviendo.*

*Finalmente, a nuestros compañeros del Comité Ejecutivo Nacional periodo 2012-2016, Comité Nacional de Vigilancia y Comisiones Nacionales, les brindamos nuestra confianza y agradecimiento y particularmente al co. **Francisco Hernández Juárez**, le reiteramos nuestro total apoyo ratificando nuestro compromiso a su liderazgo, con el que estamos seguros de que tenemos la garantía del cumplimiento de las metas del proyecto sindical.*

*Compañeras secretarias: Monserrat Guadarrama Ávalos, Elivett Murillo Hernández, Viridiana Villagran García y Olivia Verónica Vera Reyes, gracias por su valioso apoyo y colaboración en los trabajos de esta comisión.*

*Nota: en el documento de anexos de la comisión obrero patronal se encuentran las respuestas a las propuestas de la XXXVIII convención que nos fueron planteadas.*

**MUCHAS GRACIAS**