SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA

"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"

XL CONVENCION NACIONAL ORDINARIA DEMOCRATICA DE LOS TELEFONISTAS

Informe de la Comisión Obrero Patronal

Septiembre 2015

CÍRCULO PPV

Yo Telefonista

Permanezco

LEALTAD • COMPROMISO • EXPERIENCIA

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

Compañeras y Compañeros Convencionistas.

Sean bienvenidos, esperando que los trabajos que se realicen durante esta **XL Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas** nos permitan tomar las mejores decisiones para el futuro de nuestra organización, nuestra fuente de empleo y el mejoramiento constante de nuestras condiciones de vida y de trabajo.

Del balance de este año sindical podemos concluir que ha sido de mucha actividad en todos los ámbitos en que nuestro sindicato participa constantemente. En nuestra relación con la empresa hemos tenido diferencias y coincidencias, pero que al final hemos podido trabajar hacia el mismo objetivo, el fortalecer la imagen y el liderazgo de Telmex en el entorno de una competencia depredadora y decisiones de las autoridades regulatorias que buscan que la empresa permanezca en una condición de desventaja constante. Aun no están definidas todas las reglas y normas sobre la condición de preponderancia a que esta sujeta la empresa, en referencia a la desagregación del bucle y sub bucle, la compartición de infraestructura, la coubicación, etc., se desarrollan importantes negociaciones para evitar que los competidores y autoridades impongan condiciones aun mas adversas económica, técnica y tecnológicamente. El sindicato ha mantenido una posición propositiva y a la vez crítica sobre las políticas que la empresa pretende impulsar con la argumentación de su condición competitiva. Hemos mantenido la defensa de nuestras condiciones de trabajo establecidas en el contrato colectivo y ante la intención de trasladarnos las cargas impositivas de la reforma fiscal como han sido entre otros casos el que los trabajadores asumiéramos el impuesto sobre el premio al fondo de ahorro y la aplicación de nuevas reglas en el caso del reparto de utilidades. En cuanto a las negociaciones salariales y contractuales, hemos dejado clara nuestra intención de ir por mejoras para los trabajadores sindicalizados de las empresas con las que tenemos la titularidad de los contratos colectivos de trabajo, estando concientes de no poner en riesgo la viabilidad de las mismas.

Por otro lado, nuestro sindicato, manteniendo en todo momento nuestra independencia y nuestra unidad interna, hemos participado en diferentes movimientos sociales en defensa de los derechos humanos como ha sido el caso de los 43 estudiantes de la Normal Rural de Ayotzinapa en condiciones de desaparición forzada. Hemos apoyado la mejora de las condiciones laborales y el establecimiento de un contrato colectivo de trabajo para los jornaleros de San

Quintín en Baja California. Nuestra participación y liderazgo en la Unión Nacional de los Trabajadores (UNT) y en el Frente Amplio Social Unitario (FASU), y algunos otros referentes sociales y partidistas, dan fe del carácter plural de nuestra organización sindical.

En cuanto a nuestra participación en el movimiento sindical internacional, con el liderazgo de nuestro sindicato y la figura del Co. Francisco Hernández Juárez, hemos asumido importantes puestos de representación, como la Presidencia Mundial de UNI Telecomunicaciones, así como en las organizaciones sindicales latinoamericanas y de trabajo conjunto con organizaciones sindicales de Norte América.

En cuanto al análisis realizado de la situación económica, política y social de nuestro país, se ha podido concluir que estamos transitando en una etapa en donde se cae a pedazos el maquillaje que el gobierno en turno puso a nuestro país con la intención de vender una imagen de estabilidad política y económica, de reformas estructurales consensuadas, de paz social. Aun no tomaban protesta en el más alto cargo de nuestra nación y ya se realizaban giras para establecer acuerdos que después se convertirían en reformas estructurales, como la energética, la de telecomunicaciones, la educativa, entre otras. Hoy esa imagen se muestra en su más patética realidad; el país esta sumido en una guerra interna entre grupos de la delincuencia organizada que nadie puede controlar, dejando miles de muertos y familias destrozadas moral y económicamente. La economía se encuentra pendida de delgados hilos en donde queda de nuevo demostrado que jamás se ha apostado al reforzamiento del mercado interno y se ha seguido dependiendo de los ingresos petroleros con los estragos de una baja espectacular en los pronósticos del precio proyectado de 100 dólares por barril de crudo a 40 dólares, con muy fuertes impactos en los ingresos del estado. Aunado a esto, la presión de la economía internacional ha puesto a nuestra moneda en una posición de debilitamiento y el peso se desliza de manera constante, pese a las políticas monetarias de remate de miles de millones de dólares dejando sin fondos sólidos a nuestro banco central.

Este es el escenario en que realizamos nuestras actividades y que hoy les informamos con el animo de que sean valoradas y enriquecidas para que en el marco de los acuerdos que se tomen por esta XL Convención marquen el rumbo para el siguiente año.

REVISIÓN SALARIAL TELMEX 2015-2016

La pasada Revisión Salarial se dio dentro de un marco de mucho desgaste con la empresa ya que exigió de los trabajadores toda la atención y la unidad de la que somos capaces los telefonistas.

Los administradores de la empresa como ya ha sido de manera reiterada apostaron a llevar la negociación hasta los momentos mas cercanos al vencimiento pretendiendo lograr que los trabajadores quisieran evitar un conflicto a cualquier costo y aceptar lo que la empresa quisiera ofrecer.

Los trabajadores estamos convencidos que un conflicto no sería el mejor terreno en este momento tan complicado para Telmex quien fue declarado preponderante y en el que se están definiendo las reglas para la desagregación de la red y a su vez nos estamos preparando para la renovación del Titulo de Concesión aspirando a una Concesión Única que nos permita participar en todos los servicios de telecomunicaciones; pero no íbamos a permitir que la empresa impusiera sus condiciones, por lo que con el liderazgo y la debida orientación de nuestro Secretario General, el Co. Francisco Hernández Juárez, el sindicato estableció la estrategia adecuada para salir adelante, logrando diversos acuerdos en salario, prestaciones, Acuerdo Marco, Materia de Trabajo, Capacitación, Programa de Permanencia Voluntaria, Bolsa de Productividad y Remante.

Un tema que complico de tal manera que se resolvió momentos antes de la firma del convenio de la Revisión Salarial fue el de vacantes. La empresa dentro de las negociaciones ha insistido acerca de su intención de modificar las condiciones de jubilación de los trabajadores actuales y por consecuencia de los futuros. Esta no fue la excepción, para cerrar la negociación, la empresa ante la rotunda negativa del sindicato para acceder a su pretensión, en el momento de la última y definitiva propuesta planteo otorgar 2,500 vacantes un esquema basado en que los trabajadores se jubilen contando con 65 años de edad o 38 años de servicio y con un calculo de la pensión sin integrar ninguna prestación. El Co. Francisco Hernández Juárez planteo a las autoridades y a la empresa no estar de acuerdo con este planteamiento y que seguramente la Asamblea General y los trabajadores tampoco estarían de acuerdo ya que significaba que los futuros trabajadores laborarían más tiempo a cambio de una pensión jubilatoria muy inferior. Se informo a la Asamblea General Nacional quien **decidió en principio aceptar** por mayoría con un voto en contra el paquete de 4.3% de incremento al salario y 1.5% en prestaciones, mas los acuerdos de carácter administrativo; **rechazando de manera unánime** la propuesta condicionada de la empresa, autorizando al Co. Francisco Hernández Juárez, al Comité Ejecutivo Nacional y a la Comisión Revisora de Salario, a reconsiderar este tema siempre y cuando la empresa estuviera dispuesta a ofrecer un numero mayor de vacantes, no tocar los años de servicio y que en el calculo de las pensiones jubilatorias se integraran prestaciones al salario.

Ambas propuestas fueron votadas por separado en todo el país en el mismo sentido de los acuerdos de la Asamblea General Nacional, contando con una

amplia participación de nuestros compañeros activos y jubilados, quienes en un lapso menor a 20 horas sumaron cerca de 30 mil votos a favor de aceptar el paquete de salario y prestaciones, autorizando al Co. Francisco Hernández Juárez, al Comité Ejecutivo Nacional y a la Comisión Revisora firmar el acuerdo de la Revisión Salarial y solo considerar la posibilidad de llegar a un acuerdo en el tema de vacantes, siempre y cuando se incrementara el número de las mismas y no tocar los años de servicio y que el calculo de las pensiones jubilatorias se realizaran sobre la base de integrar al salario algunas prestaciones.

Ante la contundencia de la decisión de los trabajadores, la empresa reconsidero su posición inicial e hizo un nuevo ofrecimiento consistente en la autorización de 3,100 vacantes, que los trabajadores de nuevo ingreso se puedan jubilar contando con 35 años de servicio sin limite de edad o con 65 años de edad a partir de los 29 años de servicio y que el calculo de la pensión jubilatoria se hará integrando al salario, la prima vacacional, cuota obrera, ayuda de renta, ayuda de pasajes, vida cara, como esta establecido para los trabajadores que ingresaron a partir del 25 de abril de 2009, excluyendo el premio al fondo de ahorro el cual se seguirá pagando cuando estos compañeros adquieran la condición de jubilados. Con este resultado se dio cumplimiento en todos sus términos al mandato de la Asamblea General Nacional y de los trabajadores a nivel nacional.

IMPUESTO AL EXCEDENTE DEL PREMIO AL FONDO DE AHORRO

Ante la complejidad de las negociaciones, como parte de la estrategia sindical, fue acudir ante las autoridades del trabajo para establecer una conciliación que permitiera resolver sin conflicto la revisión salarial y sin que el sindicato estuviera en condición de desventaja. Derivado de la correcta estrategia sindical y el liderazgo del nuestro Secretario General Nacional, establecimos los acuerdos antes mencionados, considerando que deberemos dar seguimiento a todos ellos hasta su conclusión. Los que por trascendencia e importancia ya que son vitales para el sindicato y los trabajadores son los establecidos en los cinco puntos de convenio sobre Acuerdo Marco, ya que garantizan nuestra participación en la materia de trabajo de futuro y la que se logre en función de que se otorgue a TELMEX la llamada Concesión Única. En este documento se establece el seguimiento conjunto, Sindicato/Empresa, con el apoyo de las autoridades para dar cumplimiento a los acuerdos en búsqueda de fortalecer el liderazgo de Telmex en el Mercado de las Telecomunicaciones.

Un punto fundamental al que se está dando seguimiento es el del ofrecimiento de la Secretaria de Trabajo para resolver cuando menos para este año 2015, lo referente al impuesto al excedente sobre el premio al Fondo de Ahorro. Tema que el pasado fin de año causo una fuerte fricción entre empresa y los trabajadores, cuando se pretendió retener impuesto a esta prestación y que se

resolvió satisfactoriamente para Telmex y CTBR por el año 2014, estando al frente de la negociación nuestro Compañero Francisco Hernández Juárez
Se anexa circular informativa

S E C C I O N 8 7 B I E N E S R A Í C E S

Como todos debemos saber, las revisiones salariales y contractuales de nuestros compañeros de la Sección 87 CTBR, se realizan por efecto de tener la misma fecha de vencimiento y por el Convenio suscrito en 1986 para la Homologación de prestaciones logrado por nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, en los mismos tiempos y buena parte de los beneficios que se alcanzan para los trabajadores de Telmex se hacen extensivos a trabajadores sindicalizados de CTBR, aunque la empresa siempre aduce que en relación con la nomina los acuerdos con la sección 87 siempre son de mayor beneficio para los trabajadores.

T E C M A R K E T I N G

R e v i s i ó n C o n t r a c t u a l 2 0 1 5 - 2 0 1 7

Pese a tratarse de una Revisión Contractual, la empresa desde el principio de las negociaciones presento una actitud de no atender las solicitudes presentadas por los trabajadores de la Sección 159. Los argumentos fueron la condición de preponderancia de Telmex, su principal cliente y la situación financiera de Tecmarketing. Esto llevo a decidir junto con la Asamblea de representantes, la Comisión Revisora, el Comité Ejecutivo Local y el Comité Ejecutivo Nacional prolongar el periodo de negociaciones y solicitar la intervención de las autoridades laborales con la intención de resolver sin conflicto la Revisión de Contrato. Bajo esta estrategia, con el apoyo y orientación del Co. Francisco Hernandez Juárez se logro conducir el final de la negociación a un punto en donde se logró armar una nueva propuesta que fue aceptada por mas del 77% de los trabajadores y que incluyo un incremento a los salarios de un 4.2%, incremento en prestaciones de 1.75%, un incremento a los montos máximos de productividad de un 4.3%, 40 ingresos a la Categoría Técnico, mas una serie de acuerdos administrativos referentes a Seguridad e Higiene, Capacitación, Financiamiento de Equipos de Computo, Pantallas y Celulares, así como un acuerdo para que empresa y sindicato establezcan estrategias y el plan conjunto para bajar el ausentismo a estándares del mercado.

INGRESOS, ASCENSOS Y MOVILIDADES

INGRESOS

De los 106 ingresos pendientes por cubrir el año pasado, este año han ingresado 17 quedando pendiente 89 por cubrir mas los 40 que otorgaron en la revisión contractual del 2015 haciendo un total 129 ingresos pendientes por cubrir, 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 agoten 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 Sindicalización, para que a través del sistema SIS se realice un registro de los aspirantes, generándose con ello una base de 650 aspirantes inscritos, de los cuales se tomaron los 17 que ingresaron.

ASCENSOS A LA CATEGORIA TRIPLE A

Después de concluir el año pasado con los ascensos a la categoría técnica, se iniciaron con los ascensos a la categoría **TRIPLE A** de los cuales se ofrecieron 101 y solo se concretaron 97 ascensos efectivos, implicando con esto el aumento de salario de manera automática a estos 97 compañeros.

ASCENSOS A LA CATEGORIA DOBLE A

En este proceso se ofrecieron 101 ascensos de los cuales solo se concretaron 20 ascensos efectivos, debido a que la mayoría no cuenta con el requisito escolar o no les interesa ascender. Así mismo se contrataron 17 trabajadores de nuevo ingreso a esta categoría haciendo un total de 37 quedando pendiente 64 movimientos.

ASCENSOS A LA CATEGORIA TECNICO ESPECIALIZADO

Se tienen pendiente 40 ascensos a la categoría técnico especializado, los cuales se concluirán en la última semana del mes de septiembre.

S E C C I O N 1 7 1 L I M S A

Nuestros compañeros de la Sección 171 LIMSA tuvieron su revisión salarial en el mes de Noviembre pasado. Debido a la falta de sensibilidad y a la actitud de la empresa de llevar al extremo las negociaciones colectivas, no fue posible llegar

a un acuerdo antes del vencimiento del 15 de Noviembre de 2014. Con la intención de salirnos de un conflicto se decidió prorrogar en dos ocasiones intentando romper la propuesta mínima plantada por la empresa de un 3% de incremento sin considerar ninguna prestación. Pese a que se solicito la intervención de la Secretaria de Trabajo, la actitud de la empresa no vario y su propuesta final fue de un incremento a los salarios de un 4% y de 0.7298% a prestaciones. Por una inmensa mayoría los trabajadores rechazaron la propuesta, la autoridad laboral intento disipar el conflicto que se veía venir y por su cuenta ofreció que los salarios se incrementaran en un 4% y 1% para dos prestaciones sin identificar cuáles. Este intento fue en vano ya que los trabajadores habían decidido ir por el movimiento de huelga la cual estallo el 5 de diciembre a las once horas. Ante este hecho, la secretaria de trabajo instantes antes del estallamiento intento establecer un último esfuerzo de negociación pero por la dispersión geográfica de los trabajadores y lo complicado de la situación no fue posible. Después del estallamiento, se llevo a cabo una asamblea con los trabajadores de sección matriz y se informó a todos los trabajadores a nivel nacional. El Compañero Francisco propuso establecer nuevas negociaciones y como resultado de estas la empresa incremento su ofrecimiento en prestaciones para llegar a 1.5% y 4% directo al salario. De nueva cuenta se realizo una votación con los trabajadores a nivel nacional, teniendo un resultado favorable por aceptar el ofrecimiento y levantar el movimiento de huelga. El resultado de la negociación fue el siguiente:

- Un día más para aguinaldo para llegar a 24 días por año.
- Se incrementa el Bono Navideño en $140.00 para llegar a $1,770.00 al año.
- Se incrementa en 0.3% el descuento a los trabajadores para el Fondo de Ahorro para llegar a 2%.
- Se otorga una ayuda única de Previsión Social de $164.50 por trabajador.
- Se otorga un anticipo de salario adiciona al año para llegar a cinco

No se realizo ningún descuento por el tiempo que duro el movimiento de huelga.

La revisión Contractual de nuestros compañeros de LIMSA iniciara a fines del mes de octubre con vencimiento el próximo 15 de noviembre, es muy importante estar al pendiente y con todo el animo de solidaridad para que las negociaciones se den en las mejores condiciones.

VACANTES

Como se visualizo con oportunidad en las anteriores convenciones, el tema de vacantes sigue siendo un eje estratégico para nuestro sindicato, ya que en base a la negociación, liberación y cubrimiento de las mismas, la plantilla de trabajadores

se ve fortalecida y renovada, y a su vez genera un factor de equilibrio con el programa de permanencia voluntaria, situación que se ve reflejada en la participación productiva de nuestros compañeros como punto central para el impulso al programa de calidad del servicio y la retención y recuperación de clientes, al cual se le suma el recientemente acordado programa jubilados promotores que se viene a integrar como un elemento de suma importancia a los esquemas antes mencionados, por lo anterior es importante seguir atendiendo con alta prioridad el cubrimiento de las vacantes liberadas en todo el país.

En la pasada revisión salarial se acordaron con la empresa 3,100 vacantes a aplicarse en los próximos 3 años, sin embargo, la orientación del compañero Francisco Hernandez Juárez fue en el sentido de que se aplicaran la mayor cantidad de vacantes posible en este año, derivado de lo anterior se trabajo en la elaboración de una propuesta que considerara las necesidades básicas y prioritarias en el país, resultado de ello fue el documento entregado a la empresa bajo el concepto de “vacantes prioritarias STRM” la cual contempla 1,772 a nivel nacional.

A la fecha se han acordado 1,514 vacantes, estableciendo el compromiso con la empresa de continuar trabajando para la liberación de las pendientes en base a las prioridades, es importante mencionar que una vez concluida esta etapa se continuara negociando con la empresa para la liberación de la mayor cantidad de vacantes posibles en base a las necesidades del servicio, trabajando al mismo tiempo con el programa de permanencia voluntaria el cual coadyuva para el fortalecimiento y estabilidad de la plantilla laboral en las diferentes áreas de la empresa.

PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA

El PPV, suscrito en noviembre de 2012 entre Telmex y el STRM, constituye una de las iniciativas sindicales más importantes de los últimos años. Esta importancia radica en que está dirigido a mantener por un lado, la fuerza y la viabilidad financiera de la Empresa dentro del difícil entorno que se esta presentando por la Reforma de Telecomunicaciones y en consecuencia de la misma, la preponderancia, la regulación y la aplicación de diferentes medidas contra el grupo América Móvil y por otro lado, nos ayuda a mantener a los trabajadores activos de mayor experiencia en el puesto de trabajo, impulsando con ello el programa de calidad del servicio, la retención y recuperación de clientes, así como una base de personal ante el crecimiento de filiales, terceros y del propio grupo América móvil.

Con la implementación del programa de permanencia voluntaria, se ha logrado contener el numero de jubilaciones gracias a la conciencia y conocimiento que tenemos acerca de la situación que estamos viviendo los trabajadores sindicalizados de TELMEX y CTBR, sin embargo, debemos seguir impulsando y fortaleciendo el PPV con mayor convicción, ya que independientemente de los buenos resultados que se han tenido, también se sigue presentando un número importante de tramites de jubilación argumentando diferentes motivos. El PPV es un eje prioritario por lo tanto debe de ser una responsabilidad y compromiso de todos los telefonistas, pues a todos nos corresponde entender, informar y discutir lo que está en juego, como son el fondo de pensiones y nuestro Contrato Colectivo de Trabajo.

Por lo anterior es importante hacer un llamado a todos nuestros compañeros a seguir impulsando de manera prioritaria el Programa de Permanencia Voluntaria. **"Aprovechamos este espacio para dar una felicitación y un reconocimiento a todos los compañeros adheridos al PPV, son ustedes un valuarte para nuestra organización".**

Se anexa presentación

CORRE: RETENCION Y RECUPERACIÓN DE CLIENTES

Parte fundamental de la estrategia de TELMEX ante los embates de la competencia, es la retención, blindaje y recuperación de clientes. Ante ello se han impulsado desde la secretaria general y la alta dirección programas de trabajo en las diferentes Direcciones Divisionales, enfocados a mejorar la calidad del servicio a través de programas de inversión, con el objetivo de llegar al domicilio del cliente con tecnología de fibra óptica (FTTH) o aplicándole electrónica al cobre, todo esto con la finalidad de ofrecer un ancho de banda que permita navegar y hacer uso adecuado de los contenidos, programas e Internet, dirigidos a la satisfacción total del cliente, para lograr lo anterior se han diseñado programas y estrategias conjuntas, las cuales requieren de mayor difusión en todas las áreas, ya que esta plenamente demostrado que un cliente bien atendido no se cambia de compañía.

Programas y estrategias: Calidad del servicio, Jubilados promotores, todos promotores, paquetes Telmex, folleteria, operativos en campo, programas de inversión, migraciones de cobre a fibra óptica oportuna, mejoramiento de la red a través de la inversión, reconocimiento a la lealtad Telmex, publicidad,

fortalecimiento de la marca Telmex, renovación de la plantilla vehicular, dotación de equipos de medición, entre otros.

Con la finalidad de fortalecer y darle forma a esta estrategia el sindicato le propuso a la empresa realizar "operativos en campo para la retención y recuperación de clientes", los cuales se han organizado en principio de la siguiente manera:

1.-Motivos principales para realizar el operativo:

- participación de mercado.
- penetración de la competencia.

2.-Reuniones preparativas:

Participantes STRM	Jubilados TUPES de Planta Exterior TEPE de Planta Exterior Auxiliares Comerciales Técnicos de CX-TX Comité Local y Delegados
Participantes Telmex de la localidad	Subdirector de la División Gerente integral de área Gerente de operación Gerente de tienda Coordinador Comercial

Organización

Se asignaron los distritos a visitar, partiendo de que cuenten con fibra óptica, con el objetivo de cumplir al cliente los servicios que se ofrecen. (esta base de datos la tiene la empresa a nivel nacional).

Se proporciono información precisa sobre los paquetes Telmex que estén vigentes.

Se formaron equipos de trabajo para realizar el recorrido.

Mecánica

Una vez iniciado el recorrido en campo se promocionaron los paquetes, productos y servicios Telmex cara a cara al cliente, tocando puertas casa por casa, informándoles además que en esa colonia se cuenta con la tecnología de fibra óptica.

Se noto claramente la presencia Telmex con personal, vehículos, mantas y folleteria.

En el operativo se realizo por parte de los participantes el perifoneo y entrega de folleteria a los vecinos con la publicidad de los paquetes y servicios.

Se contó también con apoyo de técnicos de planta exterior para atender las quejas reportadas de manera inmediata, así como para realizar las instalaciones a las órdenes de servicio que se fueron requiriendo, como fueron migraciones, potabilidades y nuevas contrataciones (altas).

Al final del operativo nos concentramos nuevamente en el punto de reunión inicial para que cada uno de los grupos participantes comentaran sus experiencias y conclusiones, enriqueciendo y mejorando con sus comentarios el resultado de estos operativos que se deberán implementar a nivel nacional.

Uno de los aspectos que vale la pena resaltar es que los compañeros en todo momento mostraron la motivación y el sentido de pertenencia que tenían al sentirse cobijados por el equipo de trabajo empresa-sindicato, prevaleciendo siempre un ambiente de unidad en pro de salvaguardar nuestra fuente de empleo, mostrando en cada momento la fraternidad sindical que siempre ha caracterizado a los telefonistas.

Observaciones

1. Los clientes en general atienden la visita a su hogar y escuchan la información que le presentan los participantes del operativo; también nos encontramos con algunos casos en que no quieren saber nada de Telmex, debido a que en su momento no se les brindo la atención requerida en su servicio, en estos casos se realizo un esfuerzo adicional estableciendo compromisos concretos a cambio de recuperarlos, obteniendo resultados en ambos sentidos, positivos y negativos.

2. Nos pudimos percatar de que la gente esta muy enterada de los beneficios de la fibra óptica y de las bondades que se tienen al contar con esta tecnología.

3. Los clientes a la fecha mantienen una buena identificación y lealtad con Telmex, la cual se ha visto afectada por la falta de atención a los mismos.

Necesidades

1. Apoyo de capacitación para recuperar la materia de trabajo (instalaciones FTTH).

2. Apoyo de capacitación para tepes.

3. Estos operativos se deben de aprovechar para identificar a los clientes que están pendientes de realizar su migración de cobre a fibra óptica para el servicio de Internet, no debemos perder de vista que **"cada cliente migrado es un cliente blindado".**

4. El trabajo realizado nos dio la oportunidad de ratificar el área de oportunidad que se tiene para fortalecer y posicionar a la marca Telmex.

JUBILADOS PROMOTORES

En las visitas que realiza el co. Francisco Hernández Juárez a todo el país, los compañeros jubilados han solicitado que se busque un esquema en el que ellos puedan participar y aportar su experiencia ante la reforma de telecomunicaciones y todas las consecuencias que se están presentando con las ventajas que la misma da a los diferentes operadores de servicios con los que estamos compitiendo, en respuesta a esta solicitud se acordó con la empresa implementar un programa denominado en principio fielders jubilados, hoy "Jubilados Promotores" en el cual nuestros compañeros pueden participar en la venta y contratación de líneas de Internet, recuperar clientes que están con la competencia (portabilidad), cuidándose en todo momento los aspectos legales relacionados con la pensión de Telmex, la pensión del Seguro Social y la declaración de los ingresos por las ventas realizadas ante Hacienda.

Sobre este tema se realizó en los meses pasados una difusión nacional a través de videoconferencias, en las cuales se tuvo la oportunidad de informar a los compañeros de este sector que pudieron asistir a las mismas, desde nuestro punto de vista consideramos que es necesario reforzar la información correspondiente, para lo cual "**proponemos establecer un compromiso de que una vez concluidos los trabajos de la convención se puedan realizar asambleas de jubilados en todo el país para invitarlos a participar en estos trabajos".**

Se anexa presentación completa

REGULACIÓN EN TELECOMUNICACIONES

El nuevo marco regulatorio para las Telecomunicaciones es un tema que viene discutiéndose por mas de catorce años. Telefonos de México ha sido en todo momento foco de atención del gobierno ya sea de extracción priista o panista. Mucha de la estrategia de defensa que ha implementado la empresa ha sido en el terreno jurídico, ya que se han impuesto cuantiosas multas y sanciones.

Una etapa de cabildeo legislativo que emprendimos junto con la empresa fue la que se dió ante la inminencia de la reforma constitucional en esta materia. En que como organización sindical logramos que se incluyera en los transitorios de la reforma la garantía de respeto a los derechos de los trabajadores. De esta reforma se derivo que el Grupo CARSO, América Móvil y Telmex fuéramos declarados "Agente Económico Preponderante y con dominancia en el mercado de las telecomunicaciones".

Otra etapa fue la de la legislación sobre regulación secundaria (Ley Federal de Telecomunicaciones, Ley de Competencia Económica, etc), que junto con la reforma constitucional venían con dedicatoria contraria a Telmex y con amplios beneficios para la competencia y las televisoras.

Una vez que se publicaron las reglas secundarias, Telmex ha venido sosteniendo una batalla cotidiana por la definición de las reglas específicas de la declaración de preponderancia. De tal manera que se han logrado acuerdos en más del 50% de las diferencias con la competencia sobre el tema de desagregación, compartición de infraestructura, coubicación, etc, y el resto se han ido a resolución del pleno del IFETEL.

De manera conjunta Sindicato y Empresa estamos trabajando en una estrategia que permita la renovación del actual Titulo de Concesión y el transito hacia la Concesión Única que nos permita la prestación de mas servicios de telecomunicaciones.

La Comisión Obrero Patronal ha participado en las diferentes platicas sostenidas con la empresa sobre este tema como integrante del equipo conformado por el Comité Ejecutivo Nacional con la coordinación y orientación del Co. Francisco Hernández Juárez.

ACUERDO MARCO

Derivado de la pasada revisión salarial en donde se establecieron cinco puntos específicos sobre el Acuerdo Marco, con el fin de fortalecer a la empresa en el mercado de las telecomunicaciones y nuestra participación en la materia de trabajo y en las actividades de los diferentes servicios que se deriven del transito hacia la Concesión Única, hemos sostenido diferentes reuniones con la administración de Telmex. Nuestra intención es la ratificación y adecuación del Acuerdo Marco que contemple las nuevas condiciones que estamos transitando.

REPARTO DE UTILIDADES

EJERCICIO FISCAL 2014

Por tratarse del primer reparto de utilidades bajo la Reforma Fiscal vigente, es importante señalar que esta se caracteriza por ser recaudatoria, sin considerar que paguen impuesto los que evaden esta obligación, así como los que ateniéndose a argucias fiscales tampoco lo hacen pese a sus inmensos ingresos. Los efectos negativos para los trabajadores han sido cuantiosos, ya que se incremento hasta un 35% la carga fiscal, se disminuyeron los exentos en prestaciones, sobre todo las de previsión social, golpeando los contratos colectivos en donde los trabajadores a través del tiempo logramos establecer este tipo de prestaciones ante las políticas de contención salarial de los gobiernos de cualquier color.

Para el caso de la participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas, para el ejercicio fiscal 2014 pudimos observar que la reforma fiscal nos tenia reservada a los trabajadores una sorpresa, ya que permitió a los patrones después de calcular la renta gravable constitucional, restar las cantidades que no dedujeron por prestaciones de previsión social, así como las cantidades de deducción inmediata de la inversión en bienes nuevos de activo fijo. Esta nueva situación implico una disminución en la utilidad de la empresa y por el mismo efecto una baja en el reparto a los trabajadores.

De cualquier manera, la utilidad del ejercicio fiscal 2014 con respecto al anterior, disminuyo un 12.84% y en el caso del monto recibido de manera individual en un 8.5% en promedio con respecto al 2013. Como todos los años, el sindicato se reservo el derecho de acudir ante las autoridades fiscales en caso de encontrar inconsistencias y diferencias en las partidas reportadas en la declaración de impuesto de las empresas Telmex, Tecmarketing y LIMSA.

Consultando con los fiscalistas asesores del sindicato, se decidió establecer demandas de amparo indirecto en contra de la reforma fiscal por las afectaciones en el reparto de utilidades en las empresas Telmex, Tecmarketing y LIMSA, no así en el caso de CTBR ya que la utilidad que reparte como empresa que se dedica al

cuidado de bienes que produce rentas, entrega a los trabajadores hasta un monto que no exceda de 30 días de salario.

Se anexa circular informativa

PRESTACIONES ECONÓMICAS

PRÉSTAMO AL FONDO DE AHORRO

El presupuesto general anual 2015 asignado a este préstamo fue de **$228'000,000.00 (doscientos veintiocho millones de pesos 00/100 mn)**

Se tramitaron en total 35,000 solicitudes de las cuales 23,000 corresponden al anticipo de aguinaldo y 12,000 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 mn) en dos etapas**, la **primera etapa** es de enero a junio la cual se descuenta del aguinaldo (la parte proporcional que se paga en el mes de diciembre) y la **segunda etapa** de julio a noviembre (que se descuenta del fondo de ahorro), es importante que tomen en cuenta que una vez afectado el fondo de ahorro, así se haya autorizado un monto de $500.00 (quinientos pesos **00/100 mn**) 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 hagan por $10,000.00 (diez mil pesos 00/100 mn)**.

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 realizara 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 y en un plazo de 15 días después de la fecha de autorización no acuden a cobrar dicho préstamo se cancelara automáticamente y no habrá reactivación.

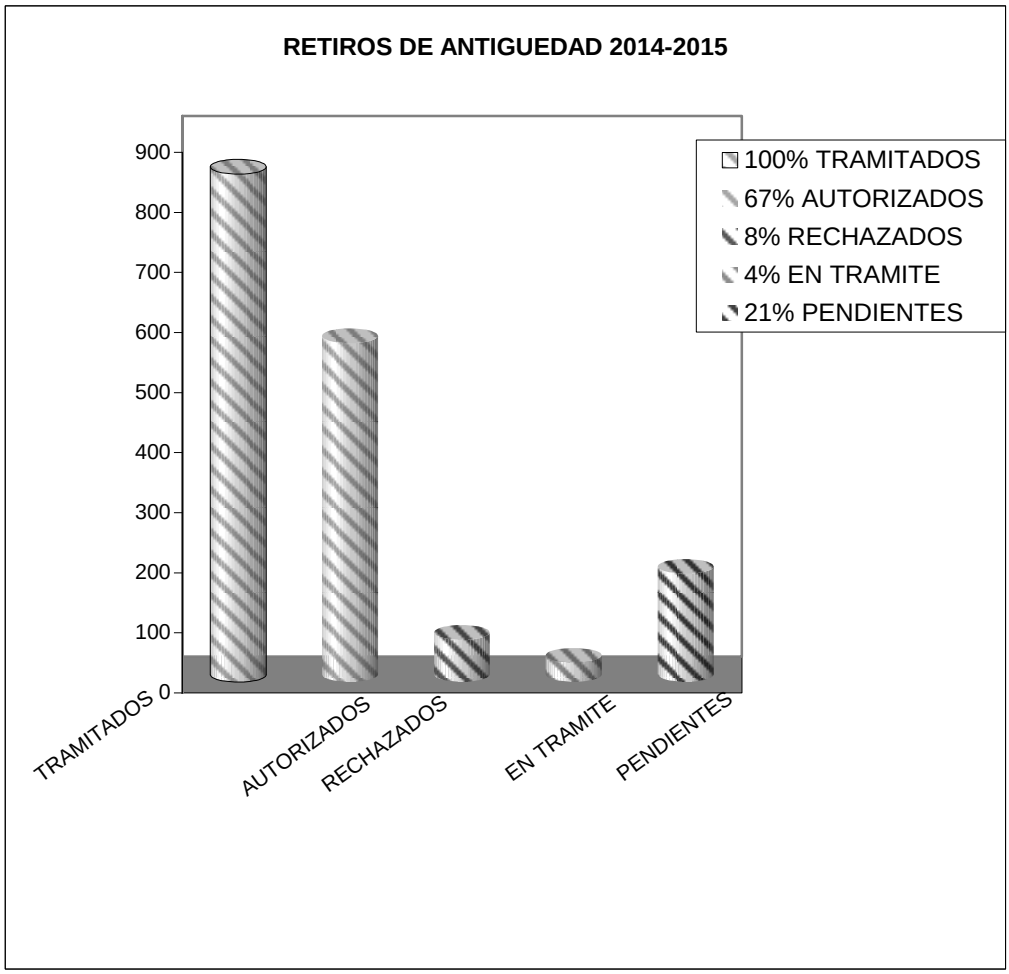
RETIROS DE ANTIGÜEDAD

Compañeros Convencionistas, Secretarios Generales y Delegados, 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 anticipa esta prestación y la fecha que les corresponde al momento de su jubilación.

Actualmente el tiempo de espera para la autorización de esta prestación es de 5 a 6 meses.

Les informamos que en el periodo de septiembre de 2014 a agosto de 2015, el **total de trámites recibidos fue de 846** mismos que a continuación detallamos:

Se **autorizaron 564 peticiones (67%), se han rechazado 70 (8%), en tramite 32 (4%), quedando pendientes 180 (21%).**



PRESTAMOS DE FIDEICOMISO
SEPTIEMBRE 2014 - AGOSTO DE 2015.

Informamos que el total de préstamos solicitados fue de 2,896; autorizados 2,690 lo que equivale a **$114,922,500.00 (ciento catorce millones novecientos veintidós mil quinientos pesos 00/100 m/n)** de los cuales 1,173 se han pagado por Scotiabank Inverlat y 1,517 en la Tesorería del STRM, tramites rechazados 206 quedando en tramite 69 solicitudes.

FIDEICOMISOS AUTORIZADOS PERSONAL ACTIVO

N° DE PRESTAMOS	IMPORTE	
895	$39,407,000.00	SCOTIABANK INVERLAT
1,183	$45,456,500.00	STRM

FIDEICOMISOS AUTORIZADOS PERSONAL JUBILADO

N° DE PRESTAMOS	IMPORTE	
278	$13,674,500.00	SCOTIABANK INVERLAT
334	$16,384,500.00	STRM

Agradecemos su apoyo a las compañeras secretarias Viridiana Villagrán del área de fideicomisos y Nancy Chávez González del área de Informatica.

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. Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial y contractual de LIMSA 2015-2017.

2. Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial de Teckmarketing 2016-2017.

3. Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial y contractual de Telmex y CTBR 2016-2018.

4. 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 a mas tardar en noviembre de 2015.

b) Melesio Ávalos Méndez y otros. Junta Federal de Conciliación y Arbitraje Número Cinco Expediente 15/2010 el 2 de septiembre 2015 Audiencia de Conciliación, Excepciones y pruebas.

5. Demandas de Titularidad de Contrato Colectivo:

CYCSA S. A. DE C. V. Expediente IV-297/2012 pendiente acuerdo sobre admisión de pruebas en el Incidente de Competencia, presentación de amparo indirecto por omisión de acuerdo.

6. Demandas Fiscales

a) Amparo Impuesto sobre la Renta Telmex y LIMSA. Juicio de Amparo 972/2015 (disminución de pago de utilidades 2014) Juzgado Décimo Primero de Distrito en materia Administrativa en el Distrito Federal se presento recurso de Queja por admisión parcial, ya que no admitió a Teléfonos de México S.A.B de C. V., como tercero interesado en el juicio de garantías.

b) Amparo Impuesto sobre la Renta Teckmarketing. Juicio de Amparo 1335/2015 (disminución de pago de utilidades 2014), Juzgado Décimo Quinto de Distrito en materia Administrativa en el Distrito Federal, se admitió y se señalo audiencia constitucional el 2 de septiembre de 2015.

7. Demandas de Jubilados de Confianza

Son en total 20 demandas donde involucran al STRM y solicitan la nulidad de la cláusula 10 del Contrato Colectivo de Trabajo, hasta el momento no se ha llevado ninguna audiencia, debido a que la empresa esta negociando un convenio con los jubilados de confianza, donde se respeten los derechos de su jubilación.

Los jubilados de confianza ya no solicitan la nulidad de la cláusula 10 del contrato colectivo de trabajo, están proponiendo que el STRM en una cláusula del convenio reitere que no les aplica a quienes se jubilaron antes de la modificación.

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

La utilización de aplicaciones en la web se ha mantenido en cada uno de los eventos involucrados en los procesos de votación o registro de datos, incluyendo formularios de registro electrónico a los diferentes eventos convocados por nuestro Sindicato. Fundamentalmente por medio de videoconferencias realizadas el 26 de enero, 24 de abril, 26, 27 de mayo, 3 de junio, 5,15, 27, 28 de agosto y 9 de septiembre, en las que las Secciones Foráneas realizaron el registro previo de asistentes en línea, con lo que se obtiene un reporte inmediato, en el que se incluye a Sección Matriz.

En el presente ciclo se utilizó esta plataforma en Asamblea de Revisión Salarial Telmex-CTBR 2015-2016, mediante la cual se enviaron las cédulas requeridas -digitalizadas en formato PDF- vía electrónica, lo mismo que los links para actas de votación, a cada Sección Foránea y coordinaciones de Centro de trabajo de Sección Matriz, lo que agiliza el Proceso de Votación y se garantiza la captura mediante filtros de verificación de datos. Con esa información y una aplicación diseñada para tal efecto se genera el acta completa con toda la información de las votaciones.

Esta plataforma también se aplicó en el Proceso de Revisión Salarial de Limsa 2015-1016 y para la captura y generación de Actas de Asamblea de Elección de Delegados para esta Convención, y delegados departamentales 2015-2018.

Adicionalmente se implementaron diversas aplicaciones de captura de información recepción de imágenes, para difundir las movilizaciones de los telefonistas a nivel nacional, destacando la participación en los eventos del 1 de mayo, fecha de la que se difundieron ampliamente los diversos eventos realizados a nivel nacional.

Es pertinente destacar que en el periodo que se informa actualmente, los mensajes en video (en formato HD) de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, rebasaron las 200,000 reproducciones, lo que sin duda significa la importancia en la oportunidad de la información que los compañeros reciben de forma directa y la aceptación que ha alcanzado este medio de informar.

MESAS DE TRABAJO

En el periodo comprendido entre septiembre de 2014 a agosto de 2015 algunos Secretarios Generales nos solicitaron llevar a cabo mesas de trabajo, las

cuales fueron atendidas en su mayoría, logrando, en base a las condiciones propias de cada localidad, acuerdos con la empresa en los asuntos planteados.

Se atendieron entre otras Secciones; Mérida, Guadalajara, Monterrey, Linares, Matamoros, Sabinas Hidalgo, Nuevo Laredo, CD. Victoria, Tampico, Montemorelos, Santa Catarina, Cadereyta, Apodaca, Coatzacoalcos, Ciudad Juárez, Secciones del Estado de Baja California, Guasave, Torreón, Ciudad Mante, León, Toluca, Cuajimalpa y Veracruz.

Con el propósito de atenderlos con oportunidad, les pedimos que al solicitar la realización de una mesa de trabajo, incluyan la agenda con los temas a tratar ya que esto nos permitirá realizar las gestiones necesarias con la empresa para llevar a cabo estas reuniones de trabajo.

REVISIÓN DEL TABULADOR DE VIATICOS

En la Revisión Contractual del año 2012 se acordó la Revisión trianual del Tabulador de Viáticos, en fecha reciente se dio inicio a esta negociación con la intención de mejorar los montos y conceptos que componen el viático. De inicio existen diferencias con la empresa en el método de abordar el tema ya que intenta presentar ejercicios con los costos de hospedaje y alimentos de algunas localidades, sin tomar en cuenta las condiciones y costos que prevalecen en todas y cada una de las Localidades del País. Seguiremos insistiendo con la empresa con el firme propósito de lograr un acuerdo que resuelva satisfactoriamente este tema.

COMEDORES

En respuesta a las peticiones y observaciones realizadas en la Convención pasada, se puso mayor énfasis en la limpieza y en el programa de fumigación de los comedores, cabe mencionar que se mueven todos muebles como parte de la limpieza mayor que se realiza cada semana los días viernes, además en el comedor de Rojo Gómez, se suspendió el servicio el 14 y 15 de Febrero para darle mantenimiento a las instalaciones (tuberías, drenaje y equipos).

Para continuar mejorando el servicio de comedores, hemos realizado recorridos en conjunto con la Empresa, delegadas de tráfico y en ocasiones invitamos a algunas compañeras que tienen alguna duda de la higiene y calidad de los alimentos. Estos recorridos se realizan sin previo aviso para verificar la atención, la comida y el servicio en general de los comedores de los centros telefónicos San Juan, Lindavista y Rojo Gómez y sobre todo constatar la calidad, higiene y preparación correcta de los alimentos, además de que la porción que se

sirva 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.

Extendemos una felicitación al Comedor del Centro Telefónico San Juan por haber obtenido el Distintivo “H”, el cual es un reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo (SECTUR) y la Secretaría de Salud, a los establecimientos fijos de alimentos y bebidas, por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004 Alimentos y Manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos Preparados.

DESPENSAS

En el periodo de septiembre de 2014 a agosto de 2015, se tuvo una disminución en promedio de 347 usuarios. En total de septiembre 2013 a agosto 2015, hemos tenido una disminución en términos reales de 682 usuarios.

Aunque han disminuido las cancelaciones, aún se sigue gestionando un número considerable. Al ser una prestación pactada en nuestro CCT y de beneficio económico por los precios que se manejan, es importante reactivar el interés entre nuestros compañeros para que soliciten su servicio de despensa.

Tramite:	Cantidad:
Alta de despensa	18 Solicitudes recibidas
Despensas extemporáneas	69 Solicitudes recibidas
Cambio de domicilio para entrega de despensa	2 Solicitudes recibidas
Modificación de Artículo de Despensa	86 Solicitudes recibidas
Aclaración quejas y/o bonificación de despensa	8 Solicitudes recibidas
Cancelación de Despensa	20 Solicitudes recibidas

CAJEROS AUTOMÁTICOS

A la fecha los compañeros que cobran salarios y prestaciones vía tarjeta de débito a nivel nacional son: 27,000 activos y 18,388 jubilados con un total de 45,573 compañeros.

En el periodo de septiembre 2014 a agosto 2015, se han tenido 5 reclamos ante la empresa, generado las investigaciones correspondientes y resolviendo 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 si no se resolviera, les pedimos su apoyo para reportarnos de inmediato y dar seguimiento hasta la solución del problema.

Seguimos insistiendo con la empresa en la instalación de cajeros BANCOMER en los diferentes centros de trabajo 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 cedulas de los beneficiarios, así como el domicilio donde el interesado desea le llegue su estado de cuenta, este tramite se debe realizar en las oficinas del banco de su afiliación.

INVESTIGACIONES

Derivado de los citatorios emitidos por la Empresa, relativos a Investigaciones Laborales o Administrativas, así como de percances automovilísticos a los que comparecimos con los compañeros, nos permitimos presentar el siguiente informe que comprende los meses de Septiembre de 2014 a Agosto de 2015.

INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS O LABORALES

En el tema de investigaciones, ésta Comisión tuvo la responsabilidad de atender un total de **88** investigaciones, incluyendo 11 que pertenecen a Secciones Conurbadas, 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	MATRIZ	CONURBADAS	TOTAL
POR FALTAS DE PROBIDAD U HONRADEZ	51	04	55
POR FALTAS INJUSTIFICADAS	22	03	25
POR DESOBEDIENCIA O DESACATO	04	04	08

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

RESULTADOS	MATRIZ	CONURBADAS	TOTAL
SUSPENDIDOS POR PROCESO LEGAL	02	00	02
DIVERSAS SANCIONES	37	05	42
RESCISIONES DE CONTRATO	09	02	11
NO PROCEDIERON	22	02	24
RENUNCIAS	02	00	02
AMONESTACIONES POR ESCRITO	02	02	04
PENDIENTES DE RESOLUCIÓN	03	00	03

RESULTADOS OBTENIDOS

COMPAÑEROS	CONCEPTO	CANTIDAD
CON CARGO	A LA CUENTA DEPARTAMENTAL	07
CON PAGO AUTOMÁTICO	POR NO COMPARECER	14
CON PAGO DEL 20%	DE ACUERDO AL C.C.T	64
CON PAGO DEL 20%	CON DESCUENTO ADICIONAL	64
CON PAGO DEL 10%	POR DAÑOS A TERCEROS	41
CON PAGO DEL 10%	CON DESCUENTO ADICIONAL	12
CON PAGO DEL 20% + 10%	CON DAÑOS A TERCEROS	23
CON PAGO DEL 20% + 10%	CON DESCUENTO ADICIONAL	34
REPROGRAMADOS	POR DIFERENTES MOTIVOS	93
CON PAGO DEL 100%	PARA EVITAR INVESTIGACIÓN	01

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 posible robo de los mismos.

Se anexan recomendaciones

REINSTALACIONES Y REINGRESOS

En este periodo de trabajo, el número de rescisiones aplicadas a compañeros sindicalizados por diferentes motivos fue similar al de periodos anteriores, estas son tratadas de manera permanente en la mesa de la Comisión y en el marco de las Revisiones Salariales o Contractuales.

En cuanto se recibe la notificación de rescisión de contrato de algún compañero, en apego a la Cláusula 20 del CCT, enviamos oficio a la empresa con la intención de aportar nuevos elementos y se reconsidere el caso.

Por otro lado les recordamos que en todos los casos de rescisión de contrato debemos demandar el despido injustificado, para tal efecto contamos con 60 días a partir de la fecha de rescisión.

JUBILACIONES ESPECIALES POR ENFERMEDAD

El STRM para enfrentar el impacto de la reforma a la Ley de Telecomunicaciones en nuestro CCT ante la intención de la Empresa de disminuir la presencia y fuerza del Sindicato, se hace necesario y urgente mantener la afiliación Sindical para la defensa de nuestros derechos y de la titularidad de nuestro Contrato Colectivo de Trabajo. La Secretaría de Previsión Social, como parte de nuestra organización sindical, ratifica la importancia de continuar impulsando y apoyando el Programa de Permanencia Voluntaria y el Programa Orgullo, para mantener la viabilidad de la Empresa y con ello garantizar nuestro futuro.

En este sentido vincular la política preventiva de la salud en la estrategia de fortalecimiento del Sindicato cobra vital importancia, seguir construyendo la cultura de la salud entre las y los telefonistas tanto en el espacio productivo como en el personal, es una tarea permanente de esta Secretaría.

Desafortunadamente a la fecha continuamos atendiendo casos de compañeras y compañeros que presentan problemas agudos de salud por enfermedades crónico-degenerativas, lo que refleja poca atención al auto cuidado y que cuentan con dictámenes de Invalidez (ST-4) otros casos derivados de Riesgos de Trabajo que presentan limitaciones físicas graves y cuentan con Incapacidad Permanente Parcial (IPP, ST-3). En estos casos cuando las o los compañeros ya no están en condiciones de laborar por el dictamen médico emitido por el IMSS, tramitamos a petición de la o el interesado la Jubilación Especial por enfermedad, misma que esta contemplada en nuestro CCT.

G U A R D E R I A S

El servicio de guarderías Telmex se proporciona a las madres trabajadoras de las empresas Telmex, GTA, Tecmarketing, CTBR e Inttelmex.
Las actividades desarrolladas en el período septiembre 2014 a septiembre 2015 son las siguientes:
Se homologaron criterios de atención con el personal médico y el área de psicología de las tres guarderías (San Juan, Rojo Gómez y Lindavista).
Celebración del 25 aniversario de la guardería Rojo Gómez, se contó con la participación del personal, padres de familia y exalumnos de edades de más de 20 años.

En relación a la dotación de ropa y calzado se ha venido insistiendo con la empresa para que se cumpla con los compromisos pactados en la Cláusula 136 de CCT. La dotación correspondiente a 2015 se comprometió a entregarla el 17 de septiembre del año en curso.
Para reforzar las medidas de seguridad e higiene en las guarderías, se llevó a cabo una minuciosa revisión de las instalaciones, así mismo con el apoyo de la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad se implementaron estrategias de prevención y capacitación de prevención y combate de incendios en campo.
Se impartieron los siguientes cursos:

- Mi compromiso con Telmex
- Mi reconocimiento y descubrimiento
- Sinergia
- El cliente y el nuevo entorno
- ¿cómo evalúan los clientes los servicios?
- Crecer juntos (al personal y padres de familia)
- Taller "cómo cuidar a tus hijos " impartido por la asociación civil niños robados
- Plática de alimentación correcta dirigido a todo el personal (impartido por la secretaría de previsión social)
- Inducción sindical (impartido por el SIFEIS)

Se coordina con la Secretaria de Trabajo el tema de vacantes para la especialidad, en principio hubo un avance con el ingreso de 3 educadoras, daremos seguimiento.

Como uno de los ejes estratégicos de nuestros Sindicato, seguiremos concientizando a nuestras compañeras de la importancia de adherirse a los Programas de Permanencia Voluntaria y Circulo Orgullo.

C O M E R C I A L

Pisa Grafico. La empresa dio a conocer al Sindicato una adecuación al Sistema Pisa Gráfico, “Nueva Atención de Contratación” para que los clientes sean atendidos en 5 minutos en las tiendas comerciales. (Calidad de Servicio), es decir, solamente se levantaran ordenes de servicio, como Altas 9, y Altas 0.

Abastecimiento de productos. La empresa se compromete a seguir abasteciendo la falta de producto existente en las tiendas comerciales.

Mega plaza- tienda- Tlalnepantla. Se ubica en Gustavo Baz y Sor Juana, la empresa presento un proyecto para que la Tienda Comercial Tlalnepantla, sea transformada con un nuevo concepto de atención y multifuncionalidad, considerando diferentes Turnos y horarios que nos permita atender a nuestros clientes con toda oportunidad.

Modificación de turnos y horarios. El sindicato ha presentado a la empresa, una propuesta de modificar los turnos y horarios, de las diferentes tiendas comerciales, ya que estamos ciertos que debemos responder de manera inmediata a las nuevas exigencias del mercado, afrontar con éxito además las nuevas reglas suscritas en la Ley en Telecomunicaciones.

Modelo integral de medición 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, una ves que se concluya, entraremos a al etapa de difusión e implementación de este esquema.

En relación a este punto es importante comentarles que se trabajo y acordó a través de la comisión mixta de productividad con el apoyo de los coordinadores de especialidades y de sección.

S E R V I C I O S A C L I E N T E S

Derivado de la nueva ley Federal de Telecomunicaciones y por las posibles afectaciones en la materia de trabajo, se han llevado a cabo reuniones interdisciplinarias para análisis y seguimiento sobre la implementación del GIS (Gestor integral de solicitudes) y el SEG (Sistema Electrónico de Gestión) los cuales por ordenamiento del IFT deberán de implementarse a finales del 2015.

En diferentes reuniones con la administración, se ha dejado en claro que las modificaciones de Ley no deben afectar los procesos internos en cada una de nuestras áreas de trabajo. Por tanto se monitorea continuamente el Centro de atención a Teleoperadores (CAT) y los Centros de atención y apoyo a clientes de mercado empresarial en la contratación y seguimiento de Lada enlaces (CAANC y CAACM´s).

En CEICOS se continúa impulsando el Plan de Calidad del servicio a nivel nacional para aumentar las ventas, mejorar la atención y reforzar la retención de nuestros clientes.

Se tienen avances significativos para el Modelo de medición individual en la especialidad, el cual debe aplicar para CEICOS y áreas Corporativas, se tiene contemplado para la negociación del programa de productividad 2016 enriquecer el modelo, se realicen pruebas y se programe su implementación.

Se inicio el programa Todos Promotores para recuperar a nuestros clientes que por alguna razón se fueron con la competencia, la labor no ha sido nada sencilla pero necesitamos redoblar esfuerzos para mantenernos como líderes en el ramo de telecomunicaciones.

T R Á F I C O

Compañeras y compañeros, la consolidación de la plataforma SIO en Tráfico como parte del Proyecto de modernización, permitirá ampliar la gama de servicios vía operadora, fortaleciendo la materia de trabajo para estas especialidades. El estatus de migración de la tecnología es el siguiente:

a) Fase final de la implementación de la nueva plataforma SIO (Sistema Inteligente de operadoras)
b) Actualización y desarrollo de nuevas herramientas y aplicaciones.
c)

***Salas de Tráfico SIO Nacionales*:**
Estamos concluyendo la fase final correspondiente a la implementación de la nueva plataforma SIO (Sistema Inteligente de Operadoras) en la sala San Juan Nacional.

En este momento, ya se encuentran 80 compañeras capacitadas en manejo de SIO, concluyendo el entrenamiento para la totalidad del personal en la primera semana de Diciembre de 2015**.**

Durante este periodo los horarios de la sala estarán compactados de 8:00 a.m. a 23:00 hrs.

Salas de Tráfico SIO Internacionales:

Con base en los resultados obtenidos, el día 11 de Noviembre comenzará la fase final de implantación de la plataforma SIO Internacional en la sala San Juan. El tren de capacitación del personal concluirá la primera semana de Diciembre de 2015. De esta forma, cubrimos con el 100% de las Salas Internacionales operando en SIO.

Salas de Tráfico Universales:

Se concluyó la implementación de SIO, Servicios Nacionales e Internacionales en las Salas Universales Hermosillo y Chihuahua.

En Monterrey se implementaron servicios nacionales, y ya se encuentra elaborado el programa de capacitación correspondiente a los servicios internacionales, mismo que iniciará en Enero de 2016.

Retomando los informes anteriores, es importante mencionar que se continúan presentando fallas en la operación del sistema por lo que, en coordinación con la Empresa, daremos puntual seguimiento a la corrección de las mismas hasta lograr la estabilización durante la operación adecuada del sistema SIO.

De esta forma, se cumple el objetivo del Proyecto de modernización de Tráfico a nivel nacional. Esta evolución tecnológica permite pasar a la siguiente etapa de negociación con la empresa para el desarrollo de nuevos servicios vía operadora acordados en las diversas negociaciones de Tráfico.

Operteles

Referente a los servicios contratados de los Operteles, particularmente Bestphone, la empresa confirma que tienen contratado con TELMEX los servicios de 040 Y 090.

Actualización de la Base de Datos 040

Debido a la problemática que se ha presentado en la actualización de la Base de Datos del servicio de información, se acordó con la empresa asignar en dos Salas por cada División a una compañera que recopile, verifique y apoye en esta actualización.

Las Salas por División son las siguientes:

- Norte: Celaya y Monterrey

- Occidente: Chihuahua y Guadalajara
- Sur: Mérida y Puebla
- Metro: Lindavista y San Juan

Conforme se requiera se ampliará la participación a otras Salas de Tráfico.
La empresa informa que ha solicitado al Proveedor el desarrollo de la actualización en línea de la Base de Datos de 040.

Nuevos desarrollos Tráfico Nacional

Tiempo y costo.

La empresa nos informa que el proveedor tiene problemas para concluir el diseño de la solución para proporcionar Tiempo y costo a los clientes que así lo soliciten. Esperan presentarlos en el mes de Noviembre para realizar pruebas y, en función de los resultados obtenidos, se liberará.

031, servicio de despertador en español

Con el objetivo de optimizar el servicio de despertador, se desarrolló una nueva herramienta en la posición anclada de la Auxiliar de Jefe. Funciona para aquellos casos en que el cliente cuelga antes de que la operadora ingrese los datos para programar el despertador. En Noviembre se entrega a prueba y con base en los resultados obtenidos se liberará.

Transferencias
Para brindar una atención integral al cliente, la empresa nos informa que en Noviembre se entregarán para prueba, las transferencias Internas de 040 a 090 y las externas de 040 a CEICO.

Servicios complementarios Internacionales

Durante el periodo Marzo-Mayo de 2015, fueron liberados los servicios complementarios internacionales que se muestran a continuación:

Servicios complementarios	Fecha en producción en SIO
• 800 Agencia • Inward Asistencia • Inward Información	2 de Marzo de 2015
• SAVINGS	7 de Abril de 2015
• LADA Hospitality	10 de Abril de 2015

• Completación Llamadas (MAINTMUN)	14 de Abril de 2015 Mundial
• Código LADA • México VIA LADA • Telcard RI	18 de Mayo de 2015
• Completación Llamadas (MAINTMUN)	11 de Agosto de 2015 Internacional

031, servicio nacional inglés

La empresa informa que el desarrollo para el servicio de despertador 031 en inglés, se encuentra con un avance del 50%, por lo tanto se mantiene pendiente la fecha de liberación.

Nuevos desarrollos Tráfico Internacional

MAINTMUN ((Marcación Internacional y mundial)

A partir de Agosto del presente se integró al servicio MAINTMUN (Marcación Internacional y Mundial), el 50% de la **completación de llamadas** de E.E.U.U. y Canadá con asistencia de operadora, incrementando el promedio de 400 llamadas diarias a 4,100. El estatus es el siguiente:
Las llamadas que se están enviando son solamente del equipo CTG, la empresa informa que se liberará el equipo MAYO cuando todas las salas se encuentren operando SIO en su totalidad, esperando tener un incremento paulatino.

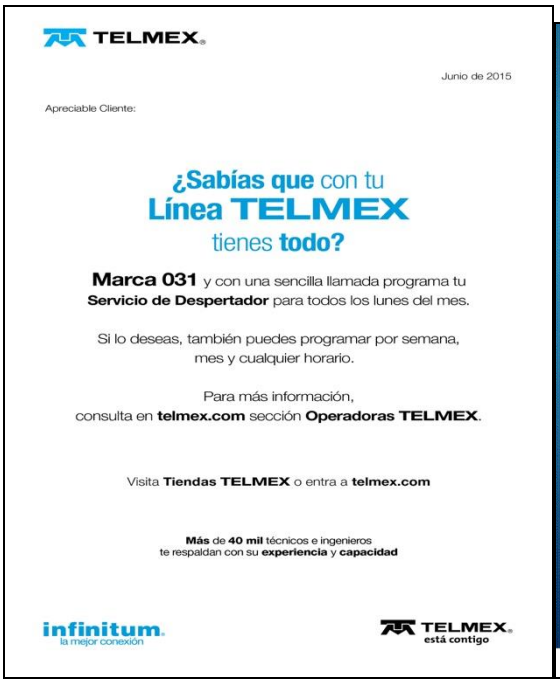
Publicidad

Continúa vigente la campaña de publicidad a través de distintos medios. En la página electrónica Telmex se están promocionando los siguientes servicios vía operadora:

- 020 Servicio Especializado con Apoyo de Operadora
- 040 Directorio para obtener información de comercios.
- 031 Servicio de despertador
- *333 desde cualquier teléfono público para llamadas por cobrar
- 090 Larga distancia Internacional o Mundial con apoyo de operadora bilingüe
- LADA Hospitality Atención personalizada de operadora en inglés y español

- México Vía LADA, llamadas de clientes mexicanos o hispanos en el extranjero que desean llamar por cobrar a cualquier lugar del país.
- 01800 SAVINGS asistencia de una operadora desde cualquier teléfono público a cualquier parte de México y el mundo

Estos son ejemplos de publicidad impresa:


TELMEX

Junio de 2015

Apreciable Cliente:

¿Sabías que con tu Línea TELMEX tienes todo?

Marca 031 y con una sencilla llamada programa tu **Servicio de Despertador** para todos los lunes del mes.

Si lo deseas, también puedes programar por semana, mes y cualquier horario.

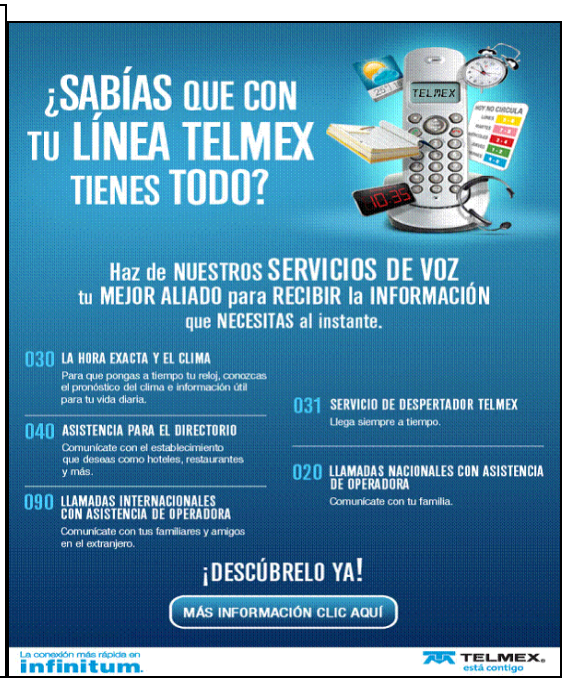
Para más información, consulta en **telmex.com** sección **Operadoras TELMEX**.

Visita **Tiendas TELMEX** o entra a **telmex.com**

Más de **40 mil** técnicos e ingenieros te respaldan con su **experiencia** y **capacidad**

infinitum. la mejor conexión

TELMEX. está contigo


¿SABÍAS QUE CON TU LÍNEA TELMEX TIENES TODO?

Haz de NUESTROS SERVICIOS DE VOZ tu MEJOR ALIADO para RECIBIR la INFORMACIÓN que NECESITAS al instante.

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.

020 LLAMADAS NACIONALES CON ASISTENCIA DE OPERADORA
Comunícate con tu familia.

090 LLAMADAS INTERNACIONALES CON ASISTENCIA DE OPERADORA
Comunícate con tus familiares y amigos en el extranjero.

¡DESCÚBRELO YA!

MÁS INFORMACIÓN CLIC AQUÍ

La conexión más rápida en infinitum.

TELMEX. está contigo

Operadora Investigadora

En la categoría de Operadora Investigadora se han llevado a cabo las siguientes acciones:

OPI Nacional.

- Debido a la disminución de casos de investigación nacional por el no cobro de larga distancia, se asignó a un grupo de compañeras para que apoyaran en:

1. Sistema de monitoreo de consumos anormales (MONICA)
2. Centro de Prevención de Fraudes, revisando el inventario de clientes Telcard, con la finalidad de prevenir fraudes de llamadas originadas por tarjetas dadas de baja.

OPI Internacional

- Prevención de Fraudes Mundial (Cuba**).** La empresa determinó incluir Haití a la lista de países (Cuba, Guatemala, El Salvador, Honduras, Chile y Ecuador) en los que se han detectado casos de líneas que dejan adeudos incobrables por llamadas realizadas.

- Derivado de la modificación de la normatividad de la Empresa, que menciona que se deben investigar todas las llamadas, incluso aquellas cuyo monto sea menor a $200.00, se han incrementado los casos de llamadas de larga distancia que requieren de investigación. Por lo tanto, la materia de trabajo se ha incrementado un 100% mensual.

OPI Nacional e Internacional

- Migración de PISA Verde a PISA Gráfico como herramienta de servicio medido. Durante el proceso se reforzarán los conocimientos en investigación de casos y documentación de los mismos mediante el manejo del programa Excel, con la finalidad de homologar, a nivel nacional, las funciones realizadas por las operadoras durante la investigación de llamadas.

- En la primera semana de Septiembre, se concluyó con la capacitación del personal de la categoría de Operadora Investigadora Internacional de Sección Matriz, en el Taller Cómo utilizo el SMDG (Sistema Medido Detallado Gráfico) para el análisis del cliente, que sustituye al CICSMEX como una de las herramientas fundamentales para el desarrollo de esta labor.

- Se impartió el Programa de capacitación para la categoría de Operadora Investigadora Nacional a partir del 7 de Septiembre. El calendario de capacitación para las salas Foráneas está por definirse en conjunto con Inttelmex.

Servicio 050 Sección Matriz:

Para reforzar uno de los principales ejes que es Calidad de servicio, hemos trabajado en la mejora de los procesos y metodologías de trabajo en conjunto con la Empresa, auxiliares y profesoras, lo que ha permitido mejorar el servicio que brindamos en el Departamento Atención a Quejas 050.

SISTEMA VoIP:

En conjunto con la empresa, el grupo de análisis ha trabajado para detectar y dar solución a las principales problemáticas, elaborando una bitácora de fallas:

- Se corta la llamada al entrar y/o durante la conversación.
- No escucha y/o no escuchan a la compañera y/o cliente.
- Se bloquea pantalla (cargando).
- Lentitud en su funcionamiento. Tarda para dar el cambio de página, en desplegar los datos y en ocasiones se bloquea la pantalla.
- Cruce de llamadas al entrar, es decir, la misma llamada entra en dos posiciones a la vez.

- Descargas acústicas, ruidos fuertes y ruidos ambientales, derivado de la falla que tiene la línea del cliente al momento de realizar el reporte.

Atención en los CAPs:

Se han realizado reuniones interdisciplinarias para solicitar el apoyo de los compañeros a las Auxiliares de Quejas 050. Mediante acuerdo, trabajaremos en conjunto para reducir el tiempo de tramitación del reporte de queja. Hasta el momento, logramos el apoyo de:

- CAP Cuatlitlán, que asignó dos compañeros.

- CAP Lomas, Satélite, en proceso.

Fortaleceremos la comunicación con los TEPEs de los CAPs, para la atención de quejas reportadas directamente por las Auxiliares de 050.

Vacantes 050 Sección Matriz:

Solicitamos la aplicación de vacantes, ya que recibimos diariamente un promedio de12 mil llamadas, de las cuales se contestan aprox. 5 mil. Esto equivale al 60% de atención automática (CAP) y sólo el 40% es atendido por las compañeras de 050.

Capacitación por Competencias en Tráfico

A) En Agosto, se impartió el Taller Manejo de situaciones difíciles en la atención a clientes en la sala de Tráfico Jalapa con la finalidad de proporcionar herramientas y técnicas a las participantes para un manejo eficiente de situaciones difíciles con base en el desarrollo de su identidad personal y laboral.

B) A partir del primer trimestre del 2016, todo el personal de Tráfico Nacional e Internacional recibirá:

1. Taller Modulación de voz enfocado a servicios vía operadora
2. Taller Mindfullness laboral (Desarrollo de competencias para el trabajo)
3. Taller Manejo de Situaciones difíciles en atención a clientes.

Vacantes

En esta siguiente etapa de la negociación de las vacantes que se lograron en el 2014, como fue de su conocimiento ya fueron aplicadas. La mayor parte del personal de nuevo ingreso ya encuentra laborando y únicamente 2 salas

están en capacitación. La sala internacional de la Sección Matriz se encuentra culminando el proceso de ingreso.

Es importante destacar que para la asignación de estas vacantes, se consideraron a todas las salas de Tráfico a nivel nacional.

Con la misma estrategia, se elaboró una propuesta sindical en donde se está considerando a todas las salas de Tráfico a nivel nacional para negociar con la empresa, incluyendo las salas 050 que fueron cerradas en el pasado.

Homologación de Usos y costumbres

Con base en las indicaciones del Co. Francisco, hemos insistido con la empresa en lo referente a la homologación de usos y costumbres del personal de nuevo ingreso, básicamente hemos establecido como prioridad en la negociación el que las compañeras puedan trabajar turnos económicos.
Con su apoyo, la empresa presentó una propuesta para laborar 4 turnos económicos al mes. Consideramos que no es suficiente y, de acuerdo a sus instrucciones, se continuará con la negociación.

Económicos para las compañeras de Tráfico adheridas al Programa de P.P.V.

Ante la insistencia de las compañeras de Tráfico que están adheridas al programa de PPV de trabajar económico en el día de descanso asignado por PPV nos coordinamos con los responsables de este programa para negociar con la empresa la aplicación de este derecho para nuestras compañeras.

Se acordó con la empresa que las compañeras de la Sección Matriz y foráneas lo podrán aplicar a partir del lunes 27 de julio de 2015. Con este acuerdo, se fortalece aún más el programa de PPV, ya que para las especialidades de Tráfico será un incentivo adicional para que se integren más compañeras, y las que se encuentran adheridas a este programa, permanezcan más tiempo.

Los avances presentados en este informe, fueron posibles gracias al apoyo y orientación del Co. Francisco Hernández Juárez. Así mismo queremos hacer un reconocimiento a su liderazgo, visión y compromiso al frente de esta gran organización.

Compañeras estamos en la fase final para la consolidación del Proyecto de modernización de Tráfico, que permitirá enfrentar en mejores condiciones la situación actual que nos presenta el entorno de las telecomunicaciones, garantizando la materia de trabajo para el futuro de las especialidades de Tráfico.

Servicio 050 Sección Matriz

En general se continúa trabajando con una agenda laboral y sindical, cuya prioridad es atender las inconsistencias detectadas con el sistema VoIP para poder mejorar y sacar provecho a esta herramienta de trabajo. Además se han atendido diversos temas del ambiente laboral, el cual resulta en una mejora de la comunicación e interacción con los clientes, y refuerza uno de los principales ejes que es “Calidad de servicio”.

Se ha trabajado en conjunto con la Empresa, auxiliares y profesoras, en la mejora de las actividades desarrolladas, los procesos y metodologías de trabajo, que permitan mejorar el servicio que brindamos, esto se ha visto claramente reflejado en el Departamento de Quejas 050.

SISTEMA VoIP:

Desde la implementación de esta plataforma en Diciembre de 2012, se continúa realizando una bitácora de fallas y en conjunto con la empresa y grupo de análisis se ha trabajado para detectar y dar solución a las principales fallas:

- Se corta la llamada al entrar y/o durante la conversación.
- No escucha y/o no escuchan a la compañera y/o cliente.
- Se bloquea pantalla (cargando).
- Lentitud en su funcionamiento. Tarda para dar el cambio de página, en desplegar los datos y en ocasiones se bloquea la pantalla.
- Cruce de llamadas al entrar, es decir, la misma llamada entra en dos posiciones a la vez.
- Descargas acústicas. Ruidos **FUERTES** y ruidos **AMBIENTALES**, debido al ruido que tiene el cliente al momento de realizar el reporte.

Estas fallas las continúan verificando los ingenieros de sistemas y soporte aplicativo, para su mejora y/o erradicación.

Acuerdos y Propuestas de la XXXIX Convención Nacional.

La atención brindada a los acuerdos y propuestas que corresponden a esta Comisión la encontraran en los anexos de este informe.

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Hemos realizado un resumen de las actividades y funciones que tenemos encomendadas en la Comisión Obrero Patronal, esperamos haber cumplido con las expectativas que tan alta responsabilidad amerita.

Aprovechamos para agradecer en todo lo que vale el apoyo y orientación recibida por parte de nuestro Secretario General, Compañero Francisco Hernandez Juárez.

Quedamos a su disposición para cualquier comentario que nos permita superarnos y continuar trabajando aquellas encomiendas pendientes hasta su conclusión.

Fraternalmente
“Unidad, Democracia y Lucha Social”

Comisión Obrero Patronal

Septiembre 2015