



Octubre 2014

XXXIX CONVENCION NACIONAL ORDINARIA DEMOCRÁTICA DE LOS TELEFONISTAS Informe



DELEGADOS CONVENCIONISTAS

Sección 159, Tecmarketing

Ángeles de María López de León

César Luengas Bautista

José Antonio Martínez

Luis Morfin Jiménez

Coordinador CEL

Adrián Cruz Cruz

Coordinador CEN

José de Jesús Sánchez Juárez



RÍO NEVA No. 16,
COL. CUAUHTÉMOC
MÉXICO, D.F.

SINDICATO DE INDUSTRIA
REGISTRO 2493

TELS. 5140-1933 / 5140 1920

Compañeras y compañeros de Tecmarketing

PRESENTES

Los Delegados Convencionistas de la Sección 159, en conformidad a lo que establecen nuestros Estatutos en el artículo 49, capítulo XI, les informamos de las actividades realizadas dentro de la **XXXIX Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas**, órgano máximo de decisión de nuestra organización sindical.

El tema principal de la Convención ha sido el complejo escenario que nos plantea la Reforma en materia de telecomunicaciones y su legislación reglamentaria, así como las estrategias para afrontar dicha situación.

La nueva legislación impone una regulación asimétrica, contraria a América Móvil, afectando en consecuencia a nuestro principal cliente que es Teléfonos de México.

A esto se suma, la declaración de preponderancia por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones hacia Telmex, obligándolo a subsidiar a los competidores, compartir su infraestructura, eliminar el cobro de larga distancia e interconexión, desagregación del bucle y la regulación de tarifas por éste Instituto.

A fin de salir de esta preponderancia, la directiva de América Móvil anunció la “desincorporación de activos”, es decir, ceder más de 4 millones de líneas fijas y 2 millones de banda ancha. Esto a su vez en un futuro le permitiría a Telmex incursionar en el mercado del *triple play*.

La empresa manifestó durante la convención en voz de Lic. Héctor Slim, Dir. Gral. de Telmex, que se seguirán respetando los derechos de los trabajadores. Al respecto, cabe mencionar que si bien es cierto, la desincorporación no contempla la venta de filiales como Tecmarketing, éstas decisiones podrán tener efectos en nuestra materia de trabajo y futuras revisiones.

Ante éste escenario, la Retención de los Clientes y la Calidad en el Servicio que otorguemos en nuestro puesto de trabajo, es y será fundamental para garantizar la estabilidad laboral; manteniéndonos unidos y fortaleciendo al mismo tiempo el proyecto del STRM para que no pierda su fuente de empleo ningún telefonista.

Con miras a dar viabilidad a la Empresa Teléfonos de México y al Fortalecimiento sindical, se están impulsando desde el Sindicato estrategias en los siguientes ejes de acción: *Retención de clientes, Calidad en el servicio, Permanencia voluntaria, Vacantes y Unidad sindical*.

En congruencia con lo anterior, los delegados convencionistas de la sección 159, hemos hecho hincapié en el apoyo incondicional a todas las estrategias y acciones de nuestro sindicato, generando las siguientes propuestas e intervenciones, mismas que presentamos a continuación:

SECRETARÍA GENERAL

Los Delegados Convencionistas de la Sección 159 Tecmarketing, externamos un reconocimiento al liderazgo y apoyo del Compañero Francisco Hernández Juárez, que de manera incondicional nos ha brindado a lo largo de más de quince años de trayectoria de nuestra sección, respaldándonos en los diferentes esfuerzos por lograr el fortalecimiento de nuestro Contrato Colectivo y la Estabilidad Laboral.

COMISIÓN OBRERO PATRONAL

Solicitamos su apoyo en los siguientes temas:

- Dar continuidad al *proceso de migraciones*, solicitando más posiciones para nuestra sección y dispensa de edad para los compañeros que se encuentran en este proceso.
- Respaldo, y orientación para llevar a cabo nuestra próxima *revisión contractual*.
- Obtener en nuestra próxima revisión un mayor número de *ascensos* a la Categoría Técnico, la recuperación de posiciones liberadas por bajas y situaciones del proceso de migración, así como nuevos ingresos.
- Modificación de los *Perfiles de Puestos*, quedando la categoría de Técnico especializado y Representantes de Ventas AAA., así como la creación de una categoría superior a Técnico.
- Seguimiento a las *Cartas Compromiso* derivadas de la pasada revisión contractual, tales como:
 1. Reuniones con la empresa para el mejor desempeño de las Campañas,
 2. Constancia de habilidades laborales otorgadas por la Secretaria del Trabajo
 3. Curso de desarrollo humano, y
 4. Asuntos de Seguridad e Higiene.
- Actualización y mejora de nuestras herramientas de trabajo, adecuando los diversos *sistemas de atención y máscaras de consulta* conocidas como: SIA, ACSI, MAC, Simuladores, Chat y Sistema Integral.
- Dar seguimiento al *proceso de certificación* bajo la normatividad COPC y Benchmark, con los cuales buscamos atraer mayor materia de trabajo; y que están pendientes por parte de la empresa.
- Seguimiento a la propuesta del “*Cinco por dos*”, con lo cual se busca generar diferentes esquemas de distribución de la jornada semanal de trabajo.
- Buscar la figura de *reacomodo laboral* para compañeros con afectación en el oído (hipoacusia) y con enfermedad de túnel de carpo.

Tema: Capacitación

- a) Seguimiento para que la Empresa dé cumplimiento al Plan Anual de Capacitación, y
- b) Al otorgamiento de constancia de habilidades conforme a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo en materia de capacitación. (Acuerdo pendiente).

SECRETARIA DEL TRABAJO

Respecto al tema de Calidad en el Servicio, proponemos la homologación de información y procesos a través de la participación de nuestra sección en los **Grupos interdisciplinarios de trabajo** con distintas áreas o especialidades de Telmex, con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente.

SECRETARIA DE PREVISIÓN SOCIAL.

Solicitamos su apoyo con el Instituto Mexicano de Seguro Social para que se determinen *enfermedades generales* como: el túnel del carpo, el vértigo, la otitis y enfermedades relacionadas con las audiometrías, sean consideradas como enfermedades de ámbito laboral. De igual manera, apoyo de esta secretaría en conjunto con el jurídico del sindicato, para los compañeros que requieran la declaración de una *enfermedad profesional*.

COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN

Hacemos la petición a ésta Comisión para considerar a los trabajadores de la Sección 159 Tecmarketing en los *Diplomados y Seminarios a Distancia*, mismos que son otorgados por el Sindicato y que son afines a nuestra actividad laboral, como son:

- ✓ Atención y Calidad de Servicio al Cliente,
- ✓ Telecomunicaciones, y
- ✓ Cultura Digital.

De manera fraterna solicitamos que se nos incluya en la impartición del Taller “**Mi compromiso con TELMEX**”, ya que ante el escenario crítico que atraviesa TELMEX, como sección es fundamental mantener un firme compromiso hacia nuestro cliente principal.

Así mismo, en algunos otros talleres como:

- ✓ Atención en el servicio clave para retener a nuestros clientes.
- ✓ Detección y solución de fallas en línea de banda ancha en Infinitum
- ✓ Mejorando mi proceso de atención con el cliente.

COMISIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE

Solicitamos respaldo para dar seguimiento a los siguientes asuntos:

- Instar a la Empresa a cumplir con el adecuado mantenimiento en los cuatro centros de trabajo en lo referente al Sistema de Aire Acondicionado e Iluminación.
- Solicitar a la administración la renovación total de sillas en los cuatro centros de trabajo.
- Renovación homologada de diademas a todos los trabajadores, así como el cable del amplificador en los cuatro centros de trabajo.
- Apoyo para reforzar la eficacia de los Planes de Emergencia.
- Instar a la Empresa para que continúe con las gestiones ante la delegación Cuauhtémoc para la instalación de la escalera de emergencia en el Centro de trabajo Insurgentes.
- Seguimiento a tema de "Ruido en línea".

COMISIÓN DE ACCIÓN POLÍTICA

Externamos un reconocimiento a la importante labor que realiza la Comisión de Acción Política, tanto al interior como al exterior, generando las alianzas que requiere nuestro sindicato ante organizaciones de los distintos sectores sociales a nivel nacional e internacional.

Por la gran relevancia que tienen estos trabajos, consideramos prioritaria dar mayor difusión hacia todos los compañeros.

SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y ACTAS

Extendimos un agradecimiento por la importante labor de ésta secretaria, y en particular por la mención que se ha hecho de nuestra Sección 159 Tecmarketing en foros a nivel mundial, como caso exitoso en el rubro de *Call Centers*.

- Ejemplo de ello, es la "Carta de Telecentros" derivada de la Conferencia Mundial de Telecentros que se llevó a cabo en febrero de 2014 y en la cual tuvo presencia el Co. Francisco Hernández Juárez.

En virtud de lo anterior, solicitamos que se nos comparta la información derivada de los acuerdos firmados en estos foros, con la finalidad de difundirlo entre nuestros compañeros con lo que se fortalecerá el sentido de pertenencia.

COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA

En pro de una mejor y correcta militancia sindical, los Delegados Convencionistas hicimos el siguiente pronunciamiento:

- **DICTAMENES.** Solicitamos apoyo y control para tener mayor *comunicación y claridad*, sobre las resoluciones y dictámenes de éste Comité sobre aquellas situaciones que son del interés general. Con ello se lograría brindar mayor transparencia sobre la fundamentación y ejecución de dictámenes. Así mismo, solicitamos la aplicación de sanciones sin condescendencias, en casos de ejercicio incorrecto del cargo sindical en cualquiera de sus niveles.
- **ELECCIONES.** En respuesta al llamado de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez, durante el mitin llevado a cabo el pasado martes 9 de Septiembre, a fin de perfeccionar nuestros procesos de elecciones, propusimos generar un “**Manual de procedimientos electorales**”, acorde a lo que marcan nuestros Estatutos, y considerando las características particularidades que tenemos como Sección de Empresa.

Esto brindará claridad al proceso de elección y designación de cada una de los cargos de representación sindical y suplencias, así como su temporalidad y requisitos, evitando así que, a causa de ambigüedades, se apliquen criterios discrecionales.

Como miembros de este Honorable Sindicato debemos ser conscientes de que si bien gozamos de derechos, de igual manera debemos ser responsables de nuestras obligaciones, y es nuestra intención generar un mayor sentido de pertenencia y participación.

COMISIÓN DE FINANZAS

Con la finalidad de transparentar el uso de los recursos que por vía sindical se otorgan a nuestra sección, solicitamos una auditoria a las finanzas respecto al periodo comprendido del 2009-2012, correspondiente al Comité Local anterior.

TESORERÍA

A razón de que en nuestro CCT no contamos con la figura de jubilación, solicitamos que se nos oriente, sobre la conveniencia de crear un “fondo de retiro” que fuese administrado por la Tesorería del Sindicato, similar al pago único de los compañeros de Telmex que se les da al momento de retirarse.

COMPAÑEROS DE ATENTO Y CYCSA:

Les brindamos nuestro apoyo total en su proceso de sindicalización y su lucha por conquistar la titularidad de sus contratos colectivos de trabajo.

PROPUESTA TÁCTICA Y ESTRATÉGIA

Sección 159 Tecmarketing.

La situación que en estos momentos enfrenta TELMEX con la condición de Preponderancia derivada de la Reforma de la Ley en Telecomunicaciones, nos exige buscar alternativas para fortalecer a nuestro sindicato.

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana nos ha apoyado en situaciones críticas en muchos momentos de nuestra vida sindical, de la misma manera nos corresponde mantener el apoyo incondicional en todas las decisiones y acciones que se tomen como Sindicato para garantizar su futuro; así como el Plan de Permanencia Voluntaria (PPV) y en el tema de vacantes.

Nuestro apoyo va dirigido hacia la retención de los clientes, brindando una mejor Calidad en el Servicio, comprometiéndonos a trabajar desde cada una de nuestras trincheras; cuidando de manera conjunta la materia de trabajo a través de la formalización e involucramiento en las mesas interdisciplinarias o informándonos de los procesos para reducir los tiempos de respuesta.

Debemos asegurar la apropiación de la materia de trabajo que se genere con la venta de activos para que sea ejecutada por los trabajadores del STRM, así como pugnar la titularidad del contrato colectivo de trabajo.

Ante este escenario, reconocemos el gran esfuerzo de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez para hacer incluir en ésta legislación el Décimo Octavo transitorio con el cual se busca la no afectación de los derechos de los trabajadores. En ese sentido, pretendemos acordar una carta compromiso ante la instancia correspondiente para garantizar la estabilidad laboral de la Sección 159 Tecmarketing.

Somos conscientes de que la declaración de preponderancia a Telmex, así como la reglamentación asimétrica impuesta por las autoridades, nos plantea escenarios complejos; sin embargo estamos totalmente convencidos de que con la fortaleza y unidad de nuestra organización, la lucha de cada integrante de éste Sindicato, así como la experiencia y liderazgo de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez, saldremos una vez más victoriosos.

Agradecemos especialmente el respaldo brindado por del Co. José de Jesús Sánchez para el desarrollo de éstos trabajos durante la Convención Nacional.

F r a t e r n a l m e n t e :

“Unidad Democracia y Lucha Social”
Delegados Convencionistas
Sección 159, Tecmarketing

Ángeles de María López de León
CT Taxqueña

César Luengas Bautista
CT Chapultepec

José Antonio Martínez Velázquez
CT Gustavo Baz

Luis Morfín Jiménez
CT Insurgentes

Adrián Cruz Cruz
Secretario General

José de Jesús Sánchez Juárez
Coordinador C. E. N.

Octubre 2014