

SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA



SINDICATO DE INDUSTRIA REGISTRO 2493

Balance de la negociación de Intercambio de Pasivo Laboral por Acciones

Con base en la información que fue presentada en la asamblea anterior, hemos continuado la negociación con la administración, para lo cual se ha insistido en la necesidad de que recibamos respuestas sobre los 10 puntos planteados por el Sindicato en relación con este particular; ante ello, hacemos del conocimiento de ustedes los últimos acontecimientos y avances parciales que se han tenido en esta negociación:

Se realizó una reunión al nivel del presidente del Consejo de Administración y de la Dirección General de la empresa, en la que fueron abordados los aspectos fundamentales de este rubro, comprometiéndose la administración a presentar la información respectiva al STRM.

A la fecha, únicamente se ha recibido respuesta parcial en los siguientes puntos:

• Empresas que consolidan en el Grupo Telmex

Nos fue entregada información general de las empresas que constituyen al grupo; sin embargo, desde nuestro punto de vista, debemos contar con información a detalle de cada una de ellas, incluyendo sus estados financieros.

Fideicomiso

Se entregó una propuestade contrato de fideicomiso, la cual consideramos que se encuentra incompleta; estamos realizando el análisis para ubicar si existen aspectos de coincidencia y dar a conocer las diferencias.

Simulador para determinar el pasivo laboral de los trabajadores para un posible canje por acciones de Telmex

La Empresa nos entregó una presentación sobre este tema. Consideramos que hay aspectos que deben analizarse a detalle antes de entrar en la etapa de prueba de esta herramienta. Estamos en la fase de revisión y análisis de las variables que lo integran, por lo que, en la próxima reunión, presentaremos nuestras consideraciones al respecto.

• Fórmula de integración de pensión para trabajadores activos

La administración manifiesta que no existe impacto alguno en la integración del salario de los trabajadores activos que aceptaran participar en el programa, tanto en el aspecto fiscal como en lo concerniente al IMSS.

Cabe mencionar que el resto de los planteamientos presentados por el Sindicato están pendientes de respuesta de la administración, por lo que próximamente deberemos ser convocados para continuar con esta negociación, ya que todos los puntos exigen un análisis exhaustivo y, con base en ello, nos están apoyando los especialistas consultores contratados por el STRM con la finalidad de garantizar transparencia, equidad, viabilidad y certidumbre en el acuerdo.

Productividad

REPORTE DE AVANCES

Compañeras y Compañeros la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad es consciente de la importancia de culminar esta negociación en buenos términos para ambas partes, y es por esa razón que las comisiones sindicales de cada una de las áreas tronco continúan trabajandocon ánimo, compromiso y voluntad para sacar adelante una de las mejores negociaciones, siempre buscando la mejor recompensa al esfuerzo en el trabajo que desempeñan las y los compañeros en su día a día. Es por ello que, a continuación, les informamos el estatus que tiene la negociación de las comisiones de Productividad.

ÁREA TRONCO TRÁFICO

Trafico Nacional e Internacional

- <u>Percepción del cliente:</u> la comisión sindical realizo propuesta que está siendo analizada por la empresa. **Se tiene posibilidad de llegar a un acuerdo.**
- <u>% de Contención/ Recuperación Cliente en proceso de instalación:</u> la Comisión presentó contrapropuesta considerando únicamente las actividades que dependen de la labor que realiza la Operadora.**Pendiente respuesta por parte de la empresa.**
- <u>Tiempo promedio de tramitación (AWT) y Disponibilidad de la operadora:</u> la Comisión presentó contrapropuesta del Indicador AWT en el que se avanzó, quedando pendiente la meta de 9 Salas.**Serechaza Disponibilidad (Diferencia)** por las fallas que inciden en la estabilidad y confiabilidad de los resultados de esta medición.
- <u>Incremento en Ingresos y Satisfacción del Cliente:</u> Se rechaza este Indicador (Diferencia).

En lo general, tenemos Pendiente negociar Peso y Meta de cada uno de los Indicadores con excepción del Indicador Percepción del Cliente que se acuerda la meta del 80%.

Trafico quejas 050 San Juan y Monterrey

La comisión lleva NEGOCIADO Y EN COINCIDENCIA hasta este momento el indicador de percepción del cliente, quedando pendiente el indicador calidad de servicio del cual se entregó propuesta por parte de la comisión sindical al iniciar las negociaciones; el cual continúa condicionado con el indicador de tiempo de conexión y disponibilidad que propone la empresa.

La comisión hace una invitación a la empresa; de trabajar los tiempos en las salas de trabajo de manera conjunta para construir verdaderamente los tiempos requeridos por la operadora para su jornada y sus necesidades contractuales y de salud. y de esta manera podríamos analizar la viabilidad y posible aplicación del indicador que proponen, siempre y cuando la información sea verídica y confiable. Por lo que en esta última reunión la comisión rechaza nuevamente la propuesta de la empresa del indicador tiempo de conexión y disponibilidad.

ÁREA TRONCO COMERCIALIZACIÓN

- <u>Comercialización de paquetes, líneas, servicios de entretenimiento y servicios convergentes.</u> (alta gama): <u>COINCIDENCIA</u>
- Venta e instalación de soluciones de cobertura e Internet de las cosas:
- Incremento en ingresos y satisfacción del cliente: COINCIDENCIA

- Calidad de Servicio y Percepción del Cliente: COINCIDENCIA
- Pendiente el abordar el modelo único de productividad

ÁREA TRONCO CONMUTACIÓN/TRANSMISIÓN

- Cantidad de Fallas de Cx-Tx en la Red de Acceso: COINCIDENCIA
- Reincidencia de fallas Cx-Tx en la Red de Acceso: COINCIDENCIA
- Suministro LadaEnlaces: COINCIDENCIA
- <u>Tiempo de Atención de Servicio del Cliente</u>: COINCIDENCIA
- Cantidad de Afectaciones al Servicio en la Red de Transporte: COINCIDENCIA
- Reincidencia de Afectaciones al Servicio en la Red de Transporte: COINCIDENCIA
- Tiempo de Recuperación de Afectaciones en la Red de Transporte: COINCIDENCIA
- Calidad de Trafico Originado: COINCIDENCIA

ÁREA TRONCO PLANTA EXTERIOR

Al momento tenemos acuerdo en cuatro indicadores:

- % De Quejas por Cada 100 Líneas Continuidad de Servicio.
- Tiempo de Atención Nuevos Servicios (Instalaciones).
- Atención Servicios Empresariales (Líneas y Circuitos Privados y Quejas CASE).
- Solución Efectiva en la Primera Visita (Reincidencia).

Respecto a los indicadores donde teníamos diferencia: se concretaron el sábado 19 junio.

- Atención Mismo Día, Atención 3 Días y Quejas Pendientes Mayores a Tres Días, Medición Área vs COPE.
- Soluciones de Cobertura e Internet de las cosas y el de Utilización de la mejor Tecnología
- Eficiencia en CAP no considero.

SUBCOMISIÓN COMPETITIVIDAD

La Empresa continúa con su propuesta con cinco indicadores con la estructura de dos divisiones y 63 áreas argumentando la congruencia con la estructura administrativa vigente de la empresa, a diferencia de las cuatro divisiones pactadas en el programa anterior del libro azul (2019-2020).

Se entregó una contrapropuesta integral con cuatro indicadores en el esquema ya pactado de 4 divisiones y 67 áreas. Adicional, la comisión del Sindicato NO considera la medición del indicador Cumplimiento de Compromisos Adquiridos con el Cliente, a pesar de las modificaciones que han realizado en su propuesta; una de las principales razones es que existen muchas áreas de oportunidad para mejorar el proceso de escalación actual.

Se tuvo un avance en la modalidad de suponiendo sin conceder para los indicadores <u>"Percepción del cliente" y "Altas de Nuevos Clientes Facturando"</u> llegando a coincidir en algunos puntos y un acercamiento considerable en la recta de pago; sin embargo, el día de ayer 17 de junio la empresa decidió retirar su propuesta en la modalidad de suponiendo sin conceder y mantuvo su propuesta en firme. Sin embargo y con ánimos de avanzar la comisión del sindicato presento una propuesta que puede ser de mutuo interés y quedamos a la espera de ser nuevamente convocados por la empresa.

Comercialización

Fortalecimiento y revitalización de Telmex - Agenda Comercial

Con el fin de revertir la **pérdida de participación de mercado**, que fue de **5.7** puntos porcentuales de dic'19 – dic'20 y la tendencia continua a la baja, debemos enfocarnos en los siguientes ejes estratégicos que fortalezcan nuestra oferta comercial y el servicio **infinitum**:

Soluciones de cobertura y wifi en el hogar. Se tiene un inventario de 4,395 dispositivos (routers, extensores, mesh), se hacen resurtidos en función de las ventas. Se cuenta con 1,673 trabajadores capacitados de la especialidad de comercial para la asesoría, comercialización y configuración.

En la capacitación práctica se cuenta con 538 trabajadores capacitados.

Evolución comercial. El 24 marzo 2021 se realizó presentación de la estrategia, considerando el acuerdo de materia de trabajo relativo a: desarrollar al personal sindicalizado de la especialidad de comercial para que tenga las habilidades configurar los dispositivos de conectividad wifi que integren la solución del hogar inteligente e internet de las cosas. Identificar la tecnología y módem adecuado, diagnosticar, asesorar, comercializar y dar seguimiento post venta.

Se establecieron las siguientes premisas para que el comercializador pueda salir a **ofrecer una atención integral incluyendo la configuración** de los equipos de cobertura en el domicilio del cliente:

- Personal con capacitación práctica
- Dispositivo móvil con app de venta en campo
- Cats Tienda con equipos de cobertura
- Cats Tienda con vehículo

Al 30 de mayo 110 cats/tiendas, tienen están condiciones con 442 comercializadores ubicados principalmente en las 29 ciudades prioritarias, teniendo 1,301 dispositivos de cobertura. Sindicato continúa analizando la propuesta de arranque.

Se realizan reuniones internas entre especialidades de comercial y planta exterior, con el apoyo de la comisión de materia de trabajo, para delimitar las actividades de cada una y posteriormente como especialidad entrar al análisis de cuáles son los insumos que tenemos que tener y dejar en claro que al atender la actividad de venta y configuración en campo, lo realizaremos sin descuidar las áreas de atención en la tienda, además el personal sindicalizado llevará la agenda de visitas de clientes y en el acompañamiento al salir de la tienda se solicitara ser siempre dos personas.

Además de realizar un checklist para saber si contamos con las herramientas, los insumos y productos necesarios antes de ejecutar la actividad.

Se llevan reuniones de seguimiento semanales para el seguimiento de los temas para el fortalecimiento y revitalización de Telmex, Solicitamos que la empresa en especifico aclare para la especialidad de Comercial cual es el plan de revitalización y fortalecimiento de Telmex.

Alianzas estratégicas streaming: Disney lanzamiento 17 de noviembre. Se difundió del 29 de octubre al 23 de noviembre a 3,356 trabajadores de Comercial, 1,006 de ceico y 880 de tráfico. En difusión se reforzó del 4 al 23 de marzo a 3,917 trabajadores de Comercial y se tiene un avance del 20 de abril a la fecha de 969 en CEICO, de las plataformas de entretenimiento (netflix, Disney, claro video, HBO y demás canales Premium).

Se ha solicitado a la empresa puntual seguimiento en la operación y funcionamiento de las plataformas de streaming ofrecidas a los clientes, así como las herramientas necesarias como una mesa de ayuda directa al comercializador para poder aclarar y dar respuesta con oportunidad a los problemas y dudas del cliente.

Recuperación de PDM en ciudades con FO. Se da seguimiento a la estrategia para la venta, recuperación y migración de clientes, con una oferta comercial diferenciada y la participación de los trabajadores sindicalizados, aprovechando más de 781 mil puertos disponibles para las 29 ciudades con mayor pérdida de PDM. Se compartió propuesta de agenda para las reuniones de seguimiento por subdirección, para ubicar los resultados y verificar si la inversión planeada está funcionando.

Retención en CAT 360. Se presentó estrategia para la retención enfocada en 6 ejes de acción; difusión y comunicación, apoyos, protocolo, política, indicadores y retroalimentación. Durante 2020 se recibieron más de 1 millón 135 mil solicitudes de baja. El objetivo para 2021 es retener al menos el 85% de las solicitudes. A partir del 11 de junio se liberan mejoras en la herramienta de retención 360, considerando las sugeridas por el sindicato. Se enviaron las siguientes propuestas a la empresa con respecto a este tema:

- 1. Se pide se comenten que mejoras se han realizado en la herramienta 360 para que se asemeje a una prueba en tiempo real y la fecha para poder ser utilizada en tienda.
- 2. Presentación en campo de la matriz de pulsos.
- 3. Insistimos en la necesidad de productos demo para poder mostrar a nuestros clientes los productos que están adquiriendo, además de pantallas; para mostrar en todo momento los beneficios del servicio de valor agregado.
- 4. Se solicita a la empresa nos informe que avance que se ha tenido en la validación para recargas/tiempo aire, se pide que dicha validación también se pueda implementar en los cambios de paquete,
- 5. Un numero preferente que de especial atención para clientes Telmex que pueda atender las diferentes problemáticas y el levantamiento de reportes además de su seguimiento, dando prioridad para evitar la baja del servicio.
- 6. Se solicitan los atributos para poder realizar ajustes y transferencias de saldo en tienda.

Venta de celulares. Actualmente se cuenta con 12,546 equipos de última generación: teléfonos inteligentes o Smartphone. En el período de enero a junio 2021 se han vendido 11,399 equipos. Se continúan haciendo resurtidos en función a las ventas de cada CAT, así como, recolección de equipos de lento o nulo movimiento de acuerdo al esquema de negocio de consignación.

Internet de las cosas (IoT). Se presentó el potencial del mercado para este segmento y una propuesta de la estrategia para incluir productos de proveedores calificados.

Dentro de la revitalización de las tiendas comerciales le hemos argumentado a la empresa que hemos tenido áreas de oportunidad como el buen fin , ventas decembrinas , regreso a clases, y la misma pandemia , sobre todo en esta ultima por condiciones de nueva normalidad muchos de los clientes están trabajando en casa y sus hijos están estudiando en casa , nuestros clientes demandaban computadoras , tablets y productos de conectividad , sin embargo la empresa sigue con la posición de que ya nos son necesarios.

En las tiendas continuamos sin productos o con pocos productos para venta, llegando a cuenta gotas y no cubriendo la necesidad y demanda de los clientes,

Solicitamos información detallada de la distribución de los productos y la fecha compromiso de entrega a las tiendas.

Con el fin de dar seguimiento al surtido de productos se hizo un formato en conjunto con la empresa para un mejor análisis y verificar que los datos que proporciona de surtido de productos a las tiendas sean reales Se determinará con delegados y administración fecha compromiso para iniciar con este formato.

Todos los viernes se llevan a cabo reuniones con la comisión de comercial logrando avances de los acuerdos de la revisión contractual, se revisan temas que permitan la mejora en la calidad y atención a nuestros clientes

Calidad de Servicio

El STRM presento una agenda que se denominó mejoras a la calidad de servicio, en la búsqueda de resolver temas estructurales que influyen directamente en la satisfacción de los clientes, los temas están orientados a mejorar los procesos de trabajo integrales considerando a todas las especialidades, por lo que a continuación hacemos un resumen de los temas:

La prioridad para el sindicato es disminuir el ingreso de quejas, por lo que es indispensable dar seguimiento puntual a algunos temas que van orientados para lograr este fin: programa de banda ancha establecido en el PMI 2021, el cual deberá ser presentados por la empresa en cada cope para dar seguimiento a su cumplimiento en conjunto con la especialidad de IPR, trabajar de manera pro activa para disminuir el ingreso de quejas, evitar uniones en bajantes ópticos al dotar a los compañeros de carrete de FO y conector mecánico para que el bajante sea de una sola pieza, realizar pruebas aleatorias en los copes del estado de los modem reconstruidos, incrementar la supervisión de las obras de ampliación y reubicación de terminales FTTH, crear incentivos a la movilidad para los centros operativos que presten personal, establecer un mecanismo más efectivo y en línea con CSM para la atención de fallas de puertos de internet, mejora al proceso de solución de objeciones técnicas en la etapa PM, elaboración de agendas de trabajo conforme a las particularidades de cada COPE, impulsar y asegurar la migración a una mejor tecnología cuando se tenga infraestructura disponible, retomar los trabajos de presurización en las áreas donde se requiera, desarrollar una herramienta que permita identificar el número del cliente en VSI, rediseñar los procesos de trabajo adecuándolos a la realidad que hoy tenemos, analizar la reincidencia y atender sus causas de manera prioritaria en tecnologías como FTTH y VDSL, mejorar la interacción con las áreas involucradas en la atención, diseñar planes regionales para dar solución de fondo a los temas que impacten la calidad de servicio, establecer un plan de mejora continua con las mejores prácticas de los casos de éxito, vigilar el cumplimiento de normas y procedimientos, Así mismo hemos identificado que la mayor área de oportunidad se centra en mejorar la infraestructura y migrar al mayor número de clientes cuando se tenga tecnología existente, ya que al cierre de marzo 2021 se tiene una participación de mercado de 37.1 en banda ancha y se tiene un programa de expansión 1, 259,015 puertos de fibra óptica con un avance de 300,037 aproximadamente, por lo anteriormente señalado es indispensable la participación de las áreas vinculadas en los procesos de atención para incidir de manera directa en elevar la calidad de servicio, y de ahí que el STRM ha realizado los planteamientos en la búsqueda de que la empresa resuelva y atienda las causas que se han identificado en el análisis.

Análisis conjunto de la Reforma a la Ley del IMSS

En seguimiento a las pláticas relativas a las condiciones de ingreso del nuevo personal, sobre lo cual les hemos venido informando oportunamente, se ha continuado con el trabajo de análisis conjunto STRM-Telmex sobre las implicaciones e impactos derivados de la reciente Reforma a la Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social y de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, esto con la finalidad de establecer, clarificar y tener las partes un panorama amplio y objetivo en este rubro, haciendo notar que el **Co. Francisco Hernández Juárez**, ha enfatizado que estamos dispuestos a coadyuvar en el fortalecimiento y viabilidad de la Empresa, así como de su Fondo de Pensiones, pero sin modificar el Contrato Colectivo de Trabajo en lo que respecta a la jubilación.

Como parte fundamental para avanzar en estos trabajos, hemos recurrido a la colaboración y asesoría del Actuario Carlos Contreras Cruz, así como la administración de Telmex ha hecho lo conducente. Derivado de ello, ambos especialistas presentaron sus argumentos técnicos, a través de ejercicios prácticos, con la finalidad de tener una prospectiva en relación con las tasas de reemplazo o pensión de los telefonistas que se encuentran tutelados por la Ley del IMSS de 1997 recientemente modificada.

Es de destacar que en el trabajo realizado por la Empresa no quedaba clara la metodología utilizada, ya que se omitían aspectos tales como realizar las estimaciones en términos nominales, considerar el seguro de sobrevivencia, realizar ejercicios del género femenino, efectuar la estimación de la pensión bajo los esquemas de renta vitalicia y pagos programados, así como el cálculo de la pensión anualizada, incluida la ayuda anual, entre otros. Debido a ello, las tasas de reemplazo que les resultaban eran más altas que las obtenidas por el Sindicato en un rango de diferencia de entre 11 y 18 puntos porcentuales.

A la fecha, han quedado clarificados todos los aspectos metodológicos, logrando en consecuencia llegar a conclusiones que acreditan la postura del Sindicato en cuanto a la insuficiencia de la tasa de reemplazo de la pensión del IMSS y la defensa de nuestras condiciones contractuales actuales.

FRATERNALMENTE
"Unidad, Democracia y Lucha Social"

Comité Ejecutivo Nacional Comité Nacional de Vigilancia Comisiones Nacionales