



SINDICATO NACIONAL DE INDUSTRIA REGISTRO 2493
RIO NEVA NO. 16, COL. CUAUHEMOC, CP. 06500

CIRCULAR INFORMATIVA COMISION OBRERO PATRONAL

Compañeras y Compañeros:

La Comisión Obrero Patronal les presenta un informe sobre los temas más relevantes que se han venido atendiendo:

REVISIÓN CONTRACTUAL TELMEX Y C.T.B.R. 2020-2022

Unas ves aprobadas los Pliegos Petitorios en la Asamblea Nacional de Representantes del pasado 18 de enero, en coordinación con el Jurídico del STRM, se entregaron el 17 de febrero a las empresas Teléfonos de México y Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces y el 18 de febrero se entregaron a las autoridades del Trabajo.

Iniciamos las negociaciones el 26 de febrero 2020, es importante señalar que por el contexto que rodea la propia negociación, será fundamental la comunicación con nuestro compañero **Francisco Hernández Juárez** con el propósito de ubicar claramente el entorno en el que se desarrollaran las diferentes etapas de la negociación.

Convocamos a todos nuestros compañeros para estar pendientes y unidos ante este reto, sabemos que con la unidad de todos, el respaldo y liderazgo de nuestro Secretario General, encontraremos un buen resultado en esta negociación.

REVISIÓN SALARIAL TECMARKETING

Como se informo en su oportunidad, se concluyeron los trabajos de la Revisión Salarial, obteniéndose los siguientes resultados:

Incremento a los salarios 5%, Productividad 5%, Prestaciones 1.3%, Ingresos 85, acuerdos administrativos en los temas de Seguridad Higiene, Modificación al Programa de Vacaciones, Capacitación (Diplomados en Internet de las cosas).

REVISIÓN CONTRACTUAL LIMSA

Se resolvió la negociación con un incremento a los salarios del 5%, un incremento adicional al salario de \$ 7.00 diarios (10.78%), de tal manera que el salario contractual permanezca por encima del salario mínimo. Para la zona fronteriza (5%). Adicionalmente un incremento en prestaciones del 1.9203%, así mismo se llegaron a acuerdos de carácter administrativos.

VACANTES

La secretaria de trabajo del comité ejecutivo nacional del STRM, solicitamos a las compañeras y compañeros de los Comités Ejecutivos Locales, su colaboración para agilizar el cubrimiento de vacantes en sus secciones dando prioridad a las de mayor antigüedad, de existir algún impedimento, canalizar con el coordinador para de forma conjunta buscar alternativas de solución.

PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA

El tema se considero en el Pliego Petitorio de la Revision Contractual 2020-2022, en la que se establecen dos puntos a discutir con la empresa para llegar a acuerdos en lo particular:

- 1.- Beneficios para compañeras y compañeros con 5 años o más de adhesión al PPV.
- 2.- Categorías superiores para las especialidades de Tráfico y Planta Exterior.

RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE CLIENTES **(Todos Promotores)**

Se insiste a la empresa que el programa se aplique en función de lo acordado conjuntamente, evaluar de manera permanente para ubicar desviaciones que deberán ser corregidas de inmediato, esta tarea se realiza en coordinación con la Comisión de Modernización.

Seguimiento permanente a la implementación de los paquetes acordados recientemente con la empresa en los que básicamente se incrementa el ancho de banda y se incorpora el acuerdo con NET FLIX, condición que le permite a la empresa incorporarse a la venta de contenidos.

TECMARKETING

Bases de aplicación del día de descanso adicional. Se concluyó con la revisión de las bases de aplicación del 5x2 del cual se obtuvieron resultados que permitirá una mayor flexibilidad para que los trabajadores obtengan este beneficio.

4º. Centro de Trabajo. Se continúa con la gestión a fin de que se cumplan los compromisos de la Revisión Contractual, para que se edifique el Centro de trabajo en Potrero.

GUARDERIAS

Se acordó con la administración un programa de capacitación para el personal de educadoras y asistentes educadoras para reforzar los conocimientos en el cuidado de los infantes.

Se presentó en esta Revisión Contractual la necesidad de contar con una cláusula que permita el ingreso a Guarderías de las hijas e hijos de nuestros compañeros varones, sustentado en la jurisprudencia aprobada por la SCJN.

Se insiste con la empresa que se considere un número menor de niños al cuidado de nuestras compañeras para eficientar la atención a cada niño.

Continuamos con el proceso de reclutamiento para el cubrimiento de vacantes.

COMERCIAL

Se presentó a la empresa un oficio para su atención inmediata con respecto a la afectación en los procesos y materia de trabajo, en la cual solicitamos el cumplimiento de acuerdos llegados en la Revisión Contractual 2018-2020 y en la Revisión Salarial 2019 los cuales aún están pendientes por cumplir por parte de la Empresa, además de temas que se han ido sumando que nos generan inconvenientes para la atención de los clientes, como son: la pérdida de atributos a los usuarios de los compañeros, módems para cambio por falla, estrategia integral para la comercialización de productos en tienda, vacantes, programa Todos Promotores, comercialización Modem inalámbrico Telmex, protocolos de seguridad en las tiendas, problemas constantes con los sistemas, participación de Comercial en Telmex.com, capacitación, turnos y horarios, canales externos, afectación por órdenes de servicio inversas, transformación de tiendas, herramienta de retención de clientes y contratación de paquetes con Netflix, posicionamiento de la marca Telmex y el robo de la materia de trabajo generando, cancelando y avanzando órdenes de servicio.

Se han llevado reuniones para conocer las condiciones y buscar opciones para el tema regulatorio impuesto por el IFT a Teléfonos de México, en las cuales hemos manifestado nuestras necesidades y propuesto las soluciones a las diferencias que se han tenido. Se va

avanzando en los temas para la no afectación en la materia de trabajo y buscar los menos impactos en operación.

La Empresa nos presentó un programa de capacitación para las actualizaciones al sistema Pisa Gráfico (módulo de contratación exprés), además del reforzamiento en temas de conectividad, retención y sensibilización con los clientes.

La empresa nos presenta una propuesta para la “Transformación de las tiendas”, con la cual se busca que los clientes nos vean como asesores y poder dar solución a sus necesidades de conectividad y del servicio, ganar participación en el mercado, capacitando a los compañeros de la especialidad en las nuevas tecnologías a nivel nacional, la cual se encuentra en negociación.

La empresa nos entrega una propuesta para la modificación de turnos y horarios de las tiendas para adecuarnos a las necesidades de los clientes y ser más competitivos ante los horarios de la competencia, el cual aun se encuentra en análisis y negociación sin llegar a ningún acuerdo.

SERVICIOS A CLIENTES

Se han realizado reuniones con la empresa para dar seguimiento a los temas de materia de trabajo de los diferentes centros de trabajo de la especialidad.

En el Centro de Atención a Teleoperadores (CARRIERS) se realizan reuniones de seguimiento con la empresa, se sigue solicitando a la empresa que los compañeros del área tengan en sus usuarios los atributos necesarios para atender en los procesos a los clientes en lo que se refiere a compartición, desagregación de infraestructura. De igual manera se han tenido reuniones con la empresa para revisar el tema de la división funcional.

En CEICO’S se llevó a cabo videoconferencias de retroalimentación para mejoras de la herramienta SOTFON, está pendiente una videoconferencia de seguimiento. Se solicitó a la empresa que los Ceicos atiendan los correos que llegan de Corporativo, la empresa nos informa que lo revisará y nos presentará el proceso con el cual los compañeros realizarán dicha materia de trabajo. En el tema de reagendación de citas, la empresa se comprometió a presentarnos el proceso por el cual seguiremos realizando esa materia de trabajo.

En Coordinación con la Secretaría de Trabajo y con el apoyo de la Comisión Obrero patronal, se insiste con la empresa en aumentar el número de vacantes para los CEICO’S a nivel nacional. Así mismo insistimos en la asignación de vacantes en áreas críticas como Frontera y Cuenta Maestra, entre otras.

Se continúa el monitoreo de las mejoras del desarrollo e implementación del GIS (GESTOR INTEGRAL DE SOLICITUDES) en los CAACM’S. Es importante comentar que seguimos con problemas de personal en el área de sistemas por lo que esperamos que a la brevedad se concluya.

Se da seguimiento al proyecto integral de la evolución de los CASE’S, incluyendo la implementación de la certificación ISO 20000.

Se entregó propuesta a la Empresa para reactivar los Centros de Recuperación de Adeudos (CREAS) a nivel nacional. Estamos en espera de respuesta por parte de la Empresa.

CAO. Se revisan los procesos de trabajo por el tema de la división funcional, así como el nuevo sistema de mantenimiento que presenta la empresa Service Manager (SM) el cual se realiza prueba en campo (SAC, CXTX).

TRAFICO

Como se informó en la pasada Asamblea de representantes del 18 de Enero del 2020, se continúa trabajando en la negociación con la empresa, para resolver el otorgamiento de categorías: Auxiliar de Jefe, Profesora de Tráfico, Operadora Investigadora y Empleada Calificada en todas las salas de Tráfico a nivel Nacional, reiterando la urgente necesidad que prevalece en las Salas de Tráfico.

Concierge

En el mes de marzo se concluirá con la implementación del Servicio Concierge en las 5 salas de Tráfico Foráneas: (Mazatlán, Culiacán, Veracruz, Jalapa y Córdoba), para finalizar con Tráfico de Sección Matriz.

Es importante señalar que este proyecto ha servido para recuperar materia de trabajo que era realizada por terceros.

Compañeras y Compañeros:

Es importante destacar que todos estos trabajos se han dado bajo la coordinación y orientación de nuestro compañero. Francisco Hernández Juárez, lo que nos ha permitido tener avances importantes en la atención de la agenda laboral y sindical, escalando, cuando ha sido necesario, los temas que por su naturaleza tienen que ser tratados en la Dirección General de TELMEX.

Quedamos a sus órdenes para atender cualquier duda o aclaración.

Fraternalmente
“Unidad, Democracia y Lucha Social”
Ciudad de México a 29 de febrero 2020

Comisión Obrero Patronal