



Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

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



CIRCULAR INFORMATIVA COMISION OBRERO PATRONAL

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

La Comisión Obrero Patronal les presenta un reporte sobre los temas más relevantes que hemos venido atendiendo desde la pasada XLIV Convención Nacional Ordinaria a la fecha.

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

De acuerdo con el programa acordado por la pasada Convención, el próximo lunes 2 de enero se integrarán las Comisiones Revisoras de TELMEX y CTBR para iniciar los trabajos relacionados con la Revisión Contractual 2020-2022, tomando como base los ejes aprobados:

- ⇒ **SALARIO.**
- ⇒ **PRODUCTIVIDAD.**
- ⇒ **VACANTES.**
- ⇒ **MATERIA DE TRABAJO.**
- ⇒ **CAPACITACION.**
- ⇒ **ACUERDO INTEGRAL DE C.T.B.R.**
- ⇒ **VIABILIDAD DE TELEFONOS DE MÉXICO.**

REVISIÓN CONTRACTUAL LIMSA

Por tercer año consecutivo, el esquema que ha venido aplicando la **Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI)** para devolver poder adquisitivo a los mini Salarios, aplicando un incremento en porcentaje, más una cantidad en pesos (Monto Independiente de Recuperación), ha frenado la posibilidad de resolver las revisiones de LIMSA dentro de los tiempos legales. Hasta el momento no contamos con un ofrecimiento de incremento a los salarios ni a prestaciones. Por lo anterior, hemos propuesto a la empresa mediante la firma de un transitorio que comprometa a que, si los incrementos a los salarios mínimos son superiores al de la revisión salarial o contractual en LIMSA, esa diferencia positiva se haga extensiva a los compañeros, situación a la que no ha estado dispuesta la empresa, ya que presupone que sería como firmar un cheque en blanco. Por nuestra parte consideramos que no podemos terminar la revisión contractual sin garantizar a nuestros compañeros un aumento que permita mantener o

incrementar la diferencia entre los salarios contractuales y los salarios mínimos. Estamos en espera de que en los siguientes días se dé la definición del incremento a los salarios mínimos y podamos concluir esta negociación.

Independientemente de lo anterior, dentro de la negociación hemos venido avanzando en los temas administrativos, como capacitación, seguridad e higiene, cursos propedéuticos, investigaciones y otros, que en su momento serán parte del resultado global de la Revisión Contractual.

Por lo anterior, la Comisión Revisora, el Comité Local de LIMSA y el Comité Ejecutivo Nacional, con el apoyo de la asamblea de la asamblea de LIMSA se decidió prolongar el periodo de negociaciones para poder resolver de manera conveniente la revisión contractual obteniendo importantes beneficios para nuestros compañeros de la Sección 171 LIMSA.

REVISIÓN SALARIAL TECMARKETING

Revisión salarial 2020

En los próximos días se iniciará con los trabajos de conformación del pliego petitorio para que este sea depositado ante la junta de conciliación en la semana del del 6 al 10 de enero del 2020, Iniciando los trabajos de argumentación ante la empresa el 13 de enero del 2020.

VACANTES

TELMEX

Se presentó a la empresa la propuesta para liberar las 747 vacantes que tenemos pendientes que nos liberen de las 1100 vacantes acordadas en la Revisión Salarial 2019 en donde se consideraron las especialidades y localidades que aún no se liberan vacantes.

Actualmente se tienen 1431 vacantes liberadas por la empresa que se encuentran pendientes por cubrir, las cuales están distribuidas de la siguiente manera: 83 vacantes en la zona 1, 169 vacantes en la zona 2, 122 vacantes en la zona 3, 165 vacantes en la zona 4, 201 vacantes en la zona 5, 203 vacantes en la zona 6, 213 vacantes en la zona 7, 115 vacantes en la zona 8 y 160 vacantes en Matriz.

C.T.B.R.

Seguimos impulsando llegar a la plantilla de 1500 puestos de trabajo autorizados.

Se sigue con el cubrimiento de las 175 migraciones a TELMEX acordadas a nivel nacional, se han cubierto hasta el momento 65 migraciones quedando pendiente que TELMEX nos entregue su propuesta para cubrir migraciones para las especialidades de Comercial y Almacenes.

LIMSA

Continuamos con el cubrimiento de vacantes a nivel nacional. La plantilla actual de trabajadores es de 1511, teniendo pendientes el cubrimiento de 980 distribuidas a nivel nacional.

Se pide el apoyo para concluir con la cobertura de vacantes, recordándoles que todos los puestos ocupados por trabajadores de empresas terceras se pueden cubrir con compañeros de LIMSA.

PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA

Seguimiento permanente al Programa de Permanencia Voluntaria en sus diferentes criterios de aplicación aprobados en convenciones.

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

En coordinación con la Comisión de Modernización se ha estado insistiendo a la empresa que el programa se aplique en función de lo acordado conjuntamente y que el mismo no presente desviaciones.

Lo anterior se reforzara con los nuevos paquetes acordados recientemente con la empresa en los que básicamente se incrementa el ancho de banda y se incorpora el acuerdo con NET FLIX con lo que se pretende mejorar e incrementar la participación de mercado.

TECMARKETING

Cuarto Centro de Trabajo

La empresa ha hecho del conocimiento que tiene atrasos en el inicio de la construcción ya que tienen algunos problemas para que las autoridades p les autoricen el inicio de la construcción Se ha intervenido ante las autoridades de la Ciudad de México para que se agilicen los permisos de construcción que requiere la empresa.

COMERCIAL

Se presentó a la empresa un documento de 14 puntos para su atención, 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 a atención de los clientes, como son: usuarios para ajustes y reanudaciones, módems para cambio por falla, estrategia integral para la comercialización de productos en tienda, vacantes, usuarios para alta y baja de Papper Less, programa Todos Promotores, comercialización Modem inalámbrico Telmex, protocolos de seguridad en las tiendas, problemas constantes con los sistemas, participación de Comercia en Telmex.com, capacitación, apertura de tiendas en días festivos, posicionamiento de la marca Telmex y el robo de la materia de trabajo generando, cancelando y avanzando órdenes de servicio.

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.

SERVICIOS A CLIENTES

Se realizó reunión con la Empresa para entregar los puntos pendientes de cada área de la especialidad y dar seguimiento a los mismos.

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.

En el Centro de Atención a Teleoperadores (CARRIERS) se realizó reunión con la empresa (Ing. Jesús Zúñiga) y se sigue trabajando en recuperación de materia de trabajo, así mismo se insiste con 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.

En CEICO´S comerciales se terminará de implementar la herramienta SOTFON en los CEICO´S a nivel nacional con la finalidad de dar mejor atención a los clientes.

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

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.

TRAFICO

Dentro de la agenda de materia de trabajo para la negociación con la empresa los temas son los siguientes:

- 1.- Otorgamiento de las categorías de Auxiliar de Jefe, Profesora de Tráfico, Operadora Investigadora y Empleada Calificada, en las Salas de Trafico a nivel Nacional.
- 2.- Encuesta de validación de identidad del cliente (Categoría de OPI).
- 3.- Crear el Servicio Concierge para seguimiento a las quejas en las salas de Tráfico 050 a nivel Nacional.
- 4.-Seguimiento a los compromisos de Materia de Trabajo de Servicios Tráfico Nacional e Internacional. (acuerdo de la revisión salarial 2019).
- 5.-Seguimiento a Servicio Concierge en órdenes de servicio en las salas SIO de las especialidades de Tráfico Nacional e Internacional, se programaran para la difusión e implementación las 5 salas de Tráfico foráneas pendientes, posteriormente se atenderán las Salas de Trafico de Sección Matriz.
- 6.-Atención a fallas de los servicios vía operadora de la plataforma SIO Nacional e Internacional, y base de datos del servicio de información 040.
- 7.- Solicitud de cursos enfocados a la atención de los servicios que se proporcionan en Tráfico.

MESA DE NEGOCIACIÓN

Derivado del contexto en el que se encuentra actualmente la regulación aplicada por el IFT al sector de Telecomunicaciones, particularmente a Teléfonos de México, el STRM continuando con su programa de acción ha implementado diferentes medidas a nivel nacional mismas que permitieron acordar con la empresa dos minutas muy importantes referentes a recuperación de materia de trabajo y a la calidad de servicio, sin dejar de

mencionar que en la mesa central de negociaciones se ha buscado conciliar acuerdos que nos permitan llegar en las mejores condiciones ante la mesa intersecretarial encabezada por el Gobierno Federal, quien ha mostrado disposición para buscar alternativas de solución que permitan a la empresa mantener viabilidad económica y a la vez participar en la conectividad nacional en apoyo al programa de Gobierno que pretende hacer llegar el Internet a todos los rincones del País.

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 07 de diciembre de 2019**

Comisión Obrero Patronal