

## ASAMBLEA GENERAL NACIONAL 22 DE ABRIL DE 2019

### INFORME DE LA COMISIÓN OBRERO PATRONAL

#### REVISIÓN SALARIAL 2019-2020 TELMEX Y CTBR

En relación a los trabajos de la Revisión Salarial, les informamos que concluimos la etapa de argumentación de nuestro Pliego Petitorio, se abrieron mesas paralelas para detallar los temas de capacitación y materia de trabajo.

Hemos mantenido una posición de fortalecimiento ante la empresa, bajo un principio fundamental, no estamos dispuestos a permitir que la empresa considere cargar sobre los trabajadores sindicalizados el peso de las reglas impuestas por el IFT, incluyendo la separación funcional que, desde nuestro punto de vista, tiene otros alcances, tanto de carácter legal, como estructurales y laborales. Estamos concientes de los cambios que puede representar un nuevo Gobierno en el País, de sus políticas en materia Laboral y de Telecomunicaciones, sabemos que es el momento de definiciones y de retos para nuestro Sindicato. El objetivo de nuestra organización, con el liderazgo de nuestro compañero **Francisco Hernández Juárez** es que Telmex se conserve como una sola entidad, que tenga viabilidad financiera, que se le permita libertad tarifaria y el acceso a la prestación de todos los servicios que la convergencia digital permite y en la que el STRM participe en todos los procesos productivos, atendiendo toda la materia de trabajo, actual y futura.

Estamos en espera de las primeras propuestas por parte de la empresa a los planteamientos del Pliego Petitorio, mismas que en su momento serán puestas a su consideración.

#### VACANTES TELMEX

Se da seguimiento al cubrimiento de las vacantes asignadas de la revisión salarial 2017, así mismo se continúa con la liberación de las 1,000 vacantes de la revisión contractual 2018. Atención y seguimiento permanente, de la Secretaria de Trabajo en coordinación con el compañero Francisco Hernández Juárez.

#### VACANTES CTBR

Se continúa con la atención de reuniones con la empresa para el cubrimiento de las vacantes pendientes a nivel nacional con el objetivo de cubrir la plantilla de las 1500, además de los lugares adicionales que se necesitan de cubrir por falta de porteros, ya que existe presencia de policías terceros.

De las migraciones CTBR-TELMEX asignadas del 2018 se liberaron 52 quedando pendientes 48.

## **VACANTES LIMSA**

Tanto en sección matriz como en foráneas se continúa con el cubrimiento de vacantes, así mismo se tramita en conjunto con la Secretaria de Trabajo del Comité Nacional el otorgamiento de nuevas vacantes por necesidades del servicio.

## **JURIDICO**

Se están trabajando y atendiendo todos los asuntos que nos han sido turnados, especialmente los de la Secretaria General.

Emplazamiento a Huelga por incumplimiento al Contrato Colectivo de Trabajo de Telmex, con vencimiento el 25 de abril de 2019 a las 12:00 horas de la Ciudad de México.

Emplazamiento a Huelga por revisión salarial 2019-2020 de Telmex y CTBR.

Demandas Reformas estatutarias.

Demandas de Titularidad de Contrato Colectivo de CYCSA S. A. DE C. V.

Demandas Fiscales Utilidades.

Demandas Fondo de Ahorro.

Demandas contra el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Denuncia penal en contra de las empresas por los delitos de defraudación a los regimenes sociales (ley del IMSS) y solicitar a la Secretaria de Hacienda iniciar denuncia en contra de las empresas por posibles defraudaciones fiscales (Código Fiscal).

## **PRESTACIONES ECONÓMICAS**

Se atendieron en base al presupuesto asignado los préstamos al aguinaldo 2019, procurando desahogar la mayoría de las peticiones a nivel nacional.

De igual manera se atienden las solicitudes de retiro de antigüedad anticipada, dando prioridad a compañeros adheridos al PPV y Circulo Orgullo, además de los préstamos a la vivienda.

## **PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA**

Se invita a todas nuestras compañeras y compañeros a seguir promoviendo el Programa de Permanencia Voluntaria ya que como es del conocimiento de todos es un programa que ha ayudado a mantener un equilibrio en el Fondo de Pensiones, así como a seguir cubriendo los diferentes puestos en las áreas de trabajo.

Se tiene pendiente resolver lo siguiente:

Pagos de antigüedad, lo correspondiente al impuesto anualizado.

Categorías de tráfico y planta exterior.

Incentivo adicional a los que han cumplido 5 años de PPV y continúan laborando.

Así como llegar aun acuerdo con la administración para aquellos casos que en el impuesto anualizado tuvieron afectación; estos temas se incluyeron en el pliego petitorio de la revisión salarial.

## CAJA DE AHORRO

Proyectos en proceso:

- 1.- La emisión de certificados de aportación de los socios lleva un avance del 39.4% que representan 24, 025 certificado entregados.
- 2.- Se implementó el plazo de 360 días para las inversiones de los socios, la cual está pagando una tasa anual antes de impuestos del 9% para el rango más alto y 8% para el de menor rango.
- 3.- Por una observación de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se tuvo que suspender el otorgamiento de los Créditos Orgullo PPV, hasta que se tenga una resolución favorable de dicha autoridad.
- 4.- Se está en proceso de incorporar a los trabajadores de la Confederación de Cooperativas de Ahorro y Préstamo de México (CONCAMEX) y los trabajadores que brindan al STRM Servicios Profesionales independientes.
- 5.- Al 31 de diciembre de 2018 se han entregado un total de 46 tarjetas de débito a los socios.

## COMERCIAL

Modems. - se tiene la problemática que la cantidad de módems que se tienen en inventarios para cambio por falla son insuficientes, además de que algunos están en malas condiciones o que no son compatibles con las tecnología que cuenta el cliente.

Todos promotores. - impulsamos el programa “todos promotores”, insistiendo a la empresa se respete lo acordado en las videoconferencias. se realizó la prueba de la aplicación y el dispositivo móvil haciendo las observaciones para sus correcciones.

Inventarios en tiendas. - para cumplir con las necesidades actuales de los clientes en cuestión a lo mas reciente en tecnología, le hemos solicitado a la empresa que se cuenten con productos de alta gama, recientes y acordes a los avances tecnológicos en las tiendas y no solo los productos obsoletos y rezagados sin tener respuesta a la fecha, exigiendo se cumplan los acuerdos de la pasada revisión contractual.

Módems inalámbricos.- ante la empresa se ha solicitado se cumpla el acuerdo que la oferta de módems es solamente en las zonas en donde no exista las facilidades para contratar Internet Telmex Infinitem, que del sistema se elimine el mensaje que aparece aun habiendo facilidades de red en la cual el cliente es candidato a módems inalámbrico.

Se ha solicitado a la empresa se eliminen las etapas numéricas de O.S. ya que estas quedan abiertas ocupando facilidades sin que los empleados de confianza puedan concluir el proceso para la cancelación de la O.S.

Por parte de los compañeros de comercial se tiene la preocupación del abandono de las tiendas por parte de la empresa, ya que a fechas recientes se ha dejado solo un supervisor que no es suficiente para atender las necesidades de servicio que se generan, la falta de productos para ventas pidiendo que todo se venda con entrega a domicilio del cliente, el sacar a personal para buscar captar nuevos clientes descuidando los que tenemos o los que llegan a las tiendas y otros ejemplos mas.

## **SERVICIOS A CLIENTES**

En el área de Carriers, se da seguimiento a reuniones en la subdirección de relaciones laborales para reclamo de materia de trabajo para atender a los concesionarios a través del portal del Sistema Electrónico de Gestión (SEG). Se insiste con la empresa en tener los usuarios y atributos necesarios para la realización de los procesos de trabajo con respecto a lada enlaces y compartición de infraestructura. Se han tenido avances significativos en cuanto a la atención en los diferentes sectores del área buscando la integración de la misma a través de la reestructuración de los grupos de trabajo. Así mismo se insiste en dar el servicio a los concesionarios de manera directa buscando ser más resolutivos a las necesidades de los clientes.

En los centros de atención y apoyo de mercado empresarial (CAACM'S), se da seguimiento al Gestor Integral de Solicitudes (GIS), se han realizado mejoras en el sistema y adecuaciones que permiten la optimización de los procesos los cuales se siguen trabajando de forma permanente.

Se continúa monitoreando la atención telefónica con plataforma nacional para mercado residencial y en CEICOS comerciales se lleva a cabo negociación con la administración para el impulso de campañas, recuperación de materia de trabajo y atención con el desborde a nivel nacional.

En CEICOS residenciales se está elaborando contrapropuesta de turnos y horarios a nivel nacional, en beneficio de los compañeros, cuidando la atención al cliente.

Se realizan reuniones periódicas de reclamo de materia de trabajo para las diferentes áreas de la especialidad, en particular lo referente a la contratación y atención de ventas financiadas, quejas de INFINUTUM, chat uno a uno y lada enlaces, en consecuencia, se atienden temas relacionados con las desviaciones para el logro de metas de productividad.

En cuenta maestra se continúa con la implementación en la atención de los diferentes sectores empresariales para mejorar los tiempos de respuesta y aumentar los índices de retención de clientes premier, así mismo, se da seguimiento a la implementación del proyecto case para la atención a nivel nacional, verificando que se cumpla la premisa por parte de la administración de la no afectación de la materia de trabajo.

## GUARDERIAS

Con el apoyo del Compañero Francisco Hernández Juárez se logro establecer una mesa de negociación continua de alto nivel para desahogar la problemática de esta especialidad.

En el rubro de vacantes se cuenta ya con el 80% de la plantilla de trabajo y se siguen aplicando exámenes de nuevo ingreso para cubrir la plantilla completa.

Se acordó con la empresa la impartición de capacitación especializada sobre el cuidado de los niños y de nuestras compañeras en el desarrollo de su trabajo.

En relación de la parametrización de la especialidad, solicitamos a la administración reducir dos niños de los que hasta hoy están a cargo nuestras compañeras, con el propósito de dar mejor atención a mismos.

La empresa contrato a una psicoterapeuta para acompañar a las educadoras en los casos que por conducta difícil los niños requieran atención especial.

Se trabaja en un esquema de productividad que permita el pago justo a nuestras compañeras por su contribución.

## TECMARKETING

Revisión contractual Tecmarketing. Se concluyo la revisión contractual, obteniéndose los siguientes resultados:

**Incremento al salario 5%, Prestaciones 1.80 %, Productividad 4.9 % , 90 vacantes**

1.- carta compromiso para la construcción o remodelación del 4to centro de trabajo:

Con el apoyo del Co. Francisco Hernández Juárez se logro acuerdo con la empresa para que el nuevo centro de trabajo se edifique en el centro de trabajo LADATEL POTRERO, el cual quedara concluido en este año 2019.

2.- compromiso para actualizar la plataforma operativa acorde a la evolución tecnológica para la modernización de de los procesos de trabajo en los 4 centros de trabajo.

3.- compromiso para cambiar el sistema de enfriamiento en su totalidad en el centro de trabajo Chapultepec.

4.- Creación de diplomados en Inteligencia Emocional y Programación Neurolingüística.

5.- compromiso para identificar, revisar, y en su caso modificar las bases de aplicación del 5x2.

## **Categorías**

Es una prioridad para el sindicato resolver el otorgamiento de las categorías de auxiliar de jefe, operadora investigadora, profesora de tráfico y empleada calificada tomando como base lo establecido en el perfil de puesto, para todos los servicios y salas de tráfico a nivel nacional, para lo cual se continúa negociando con la empresa.

Así mismo, como parte de la negociación de la revisión salarial 2019, se incluyo en el tema de materia de trabajo, se resuelva la solicitud de categorías para tráfico a nivel nacional.

## **Servicio Concierge**

Dando seguimiento a la información presentada en la asamblea nacional de representantes del 9 de marzo de 2019, informamos a ustedes que se esta trabajando con la empresa para acordar el proceso de implementación de este servicio. Inicialmente se tiene considerado realizar una prueba piloto en dos salas de tráfico foráneas, en forma paulatina se irán incorporando cada una de las salas de trafico a nivel nacional.

## **050**

- 1.- Asignación de categorías para el personal que ingreso a partir del 24 de abril del 2009 en adelante y que ya cuentan con los requisitos que el perfil de puesto.
- 2.- Solicitamos vacantes por necesidades del servicio.
- 3.- Atender y generar las quejas de INTERNET y VSI.
- 4.- Recuperación de materia de trabajo que se recibe y genera por diferentes medios. Que dejen de generar quejas usuarios que no pertenecen a la especialidad. También detectamos quejas generadas que no tienen usuario.
- 5.- Insistimos en ampliar el tiempo extra para personal PPV en extensión de jornada y días de descanso, por cargas de trabajo.

**FRATERNALMENTE**

**“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”**

**CIUDAD DE MÉXICO, A 22 DE ABRIL 2019**

**COMISION OBRERO PATRONAL**