Balance de la negociación de Intercambio de Pasivo Laboral por Acciones

Dando seguimiento a los trabajos presentados ante la Asamblea pasada, hemos continuado las reuniones con la Empresa, reiterado que se deben aclarar todas las dudas alrededor de esta agenda para la construcción de un acuerdo. 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.

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

- **Cubrimiento del déficit en el fondo de pensiones**
  Aunque la Empresa manifestó que no retirará más dinero del fondo de pensiones, tampoco tiene planeado inyectarle recursos, ya que dichas aportaciones no serían deducibles, los cuales se cubrirán con recursos de la operación.
- **Clarificación de qué se entiende por el "costo de adquisición de las acciones con base en el valor de la empresa en 1990"**
  El valor de Telmex se tomaría como el utilizado de 8,600 millones de dólares, sin incluir las inversiones realizadas a partir de 1991 (de más de 40,000 millones de dólares). El valor de la Empresa a un tipo de cambio de $20.00 sería de $172.8 mil millones de pesos, con 30.8 mil millones de acciones; resultando un precio de $5.61 por acción.
- **Garantía del convenio de intercambio**
  La Empresa ofrece establecer un programa de recompra durante un periodo de 5 años.
- **Simulador para determinar el pasivo laboral de los trabajadores para un posible canje por acciones de Telmex**
  Los ejercicios de la calculadora para simular el canje de acciones por pasivo laboral permanecen pendientes de llegar a un acuerdo con la Empresa. Se insiste en que debe crearse un grupo técnico por las partes que se involucre en la revisión de los procedimientos y variables.
- **Fórmula de integración de pensión para trabajadores activos**
  La administración manifiesta que dicha fórmula no se modificaría por la opción de participar en el plan accionario.
- **Acciones adicionales para revitalizar y fortalecer a Telmex**
  A juicio de la administración, para fortalecer y revitalizar a Telmex de manera integral, considera necesario reducir el pasivo laboral con nuevas opciones de contratación para personal de nuevo ingreso, el impulso del programa de intercambio, evitar disponer de recursos del fondo de pensiones para su saneamiento, contar con un capital fuerte con acceso a líneas de crédito y financiamiento que se requiere para no tener pasivos laborales ni financieros tan grandes, hacer inversiones en la red y en F.O., desarrollar el mercado del entretenimiento con alianzas estratégicas que permitan competir, ofrecer

servicios de TV de paga y de nube; además, mencionó que la oferta de los accionistas será en las mismas condiciones que la de los trabajadores que participan en el plan.

Las respuestas antes descritas aún no son suficientes para considerar el establecimiento de un acuerdo ya que hay puntos relevantes que permanecen en duda y dar respuesta para, así, contar con información certera. Por lo tanto, atenderemos las reuniones a las que convoque la administración con el objetivo de esclarecer dichos puntos.

Productividad

REPORTE DE AVANCES PRODUCTIVIDAD

Compañeras y Compañeros:

La Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad comprende la importancia de concluir esta negociación aún con lo dificultoso que ha sido, pero estamos conscientes del compromiso que tenemos y buscamos culminar en buenos términos para ambas partes, y es por esa razón que las comisiones sindicales de cada una de las áreas tronco continúan trabajando con 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

Tráfico Nacional e Internacional

- Percepción del cliente: COINCIDENCIA
- % de Contención/ Recuperación Cliente en proceso de instalación: en espera, ya que se está negociando.
- Tiempo promedio de tramitación (AWT) y Disponibilidad de la operadora: la empresa condiciona este indicador al de disponibilidad. **Diferencia.**
- Incremento en Ingresos y Satisfacción del Cliente: **Se rechaza este Indicador. Diferencia.**

Tráfico quejas 050 San Juan y Monterrey

La comisión lleva 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.

ÁREA TRONCO COMERCIALIZACIÓN

- Comercialización de paquetes, líneas, servicios de entretenimiento y servicios convergentes. (alta gama): COINCIDENCIA
- Venta e instalación de soluciones de cobertura e Internet de las cosas: COINCIDENCIA
- Incremento en ingresos y satisfacción del cliente: COINCIDENCIA
- Calidad de Servicio y Percepción del Cliente: COINCIDENCIA

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
- Tiempo de Atención de Servicio del Cliente: 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

En este momento tenemos acuerdo en todos indicadores:

- % De quejas por cada 100 líneas (continuidad de servicio): COINCIDENCIA
- Solución efectiva en la primera visita (Reincidencia): COINCIDENCIA
- % De arreglo de líneas mismo día: COINCIDENCIA
- % De arreglo de líneas dentro de 3 días: COINCIDENCIA
- % De quejas pendientes mayor a 3 días: COINCIDENCIA
- Tiempo de atención nuevos servicios (instalaciones): COINCIDENCIA
- Atención de servicios empresariales (líneas y circuitos privados y quejas CASE): COINCIDENCIA
- Soluciones de cobertura e internet de las cosas y promociones efectivas: COINCIDENCIA

SUBCOMISIÓN COMPETITIVIDAD

- Percepción del cliente" y "Altas de Nuevos Clientes Facturando: COINCIDENCIA
- Alta de nuevos clientes facturando (líneas e infinitum): COINCIDENCIA
- Disminución de bajas: análisis
- Participación de Mercado (PDM): análisis
- Compromisos adquiridos del cliente: lejano.

Fortalecimiento y revitalización de Telmex, Agenda comercial

Dentro de la industria de banda ancha fija en México, la participación de mercado (PDM) es uno de los principales indicadores que define la competitividad; esto se debe a que en ella se refleja el porcentaje de clientes que posee cada marca del mercado y permite identificar el crecimiento.

En los últimos 10 años se han perdido más de 28.1 puntos de PDM (2010: 73.5 y en 2021: 45.4), en consecuencia, el objetivo sería recuperar lo perdido en un año: 5.4 puntos (mayo-20 vs mayo-21) En contraste, en 2020, la industria creció 2.4 millones de servicios, de los cuales Telmex solo logró acceder a 317 mil; es decir, solo 12%. En el primer trimestre del 2021 el crecimiento fue de 416 mil adiciones netas, de las cuales Telmex no registró ninguna, por el contrario, se perdieron 18,584 clientes.

Con el fin de revertir la Pérdida de Participación de Mercado y la tendencia a la baja, debemos enfocarnos en los siguientes ejes estratégicos que fortalezcan la oferta comercial y el servicio INFINITUM:

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 la especialidad, aprovechando más de 781 mil puertos disponibles para las 29 ciudades con mayor pérdida de PDM, al 6 de junio se tiene el 71% de ocupación, por lo que se da seguimiento con reuniones locales**.**

Alianzas estratégicas streaming: Para HBO MAX. Se cuentan con 3,883 compañeras y compañeros que ya tomaron la difusión a nivel nacional, DISNEY se difundió a3,356 de Comercial, 1,006 de CEICO y 880 de Tráfico, además Se reforzó del 4 al 23 de marzo a 3,917 compañeros de Comercial, del 20 de abril al 4 de junio se reforzó a 1,023 compañeros en CEICO las Plataformas de Entretenimiento (Netflix, Disney, Claro Video, HBO y demás canales Premium).

Retención 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, se han realizado mejoras en la herramienta, considerando las propuestas que el STRM ha presentado, como son: **Velocidad:** Muestra velocidad comercial, máxima, de navegación y la tecnología actual. Datos de prueba REI). **Histórico de ticket y quejas**: Muestra histórico de quejas y ticket de Soporte Técnico. **PyME**: Consulta de Servicios Cloud activados y uso por parte del cliente / Identifica a la Competencia. Alerta para identificar a los clientes que tienen mayor riesgo de contratar con la competencia en clientes PyME para mostrar los apoyos correspondientes vs la competencia. **Pregúntame y Conexión Negocio:** Se dio acceso a ambas plataformas de información desde la herramienta. Migración a FTTH: Cita, acompañamiento, etiquetado de prioridad R-Retención**. El 23 de junio se liberó un nuevo módulo para la atención de Cargos no Reconocidos de Tiempo Aire Telcel** (TAE). Venta de Celulares. Actualmente se cuenta con 11,774 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/TIENDA, así como, recolección de equipos de lento o nulo movimiento de acuerdo al esquema de negocio de consignación. Soluciones de cobertura y WiFi en el hogar. Se tiene un inventario de 4,143 dispositivos (routers, extensores, mesh), se hacen resurtidos en función de las ventas. Se cuenta con 1,848 compañeras y compañeros capacitados de la especialidad de comercial para la asesoría, comercialización y configuración. En la capacitación práctica se cuenta con 826 capacitados.

Evolución Comercial. El 24 marzo 2021 se realizó presentación de la estrategia, considerando el acuerdo de materia de trabajo relativo ha: Desarrollar al personal sindicalizado de la Especialidad de Comercial para que tenga las habilidades de 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 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 con vehículo.

Internet de las Cosas (IoT). Se recibió la propuesta de la estrategia para incluir productos de proveedores calificados, el Sindicato ha insistido en la necesidad de contar con un inventario suficiente que sea atractivo y que contenga la oferta necesaria para los clientes.

Cada semana se llevan a cabo reuniones con la Comisión de comercial logrando avances de los acuerdos de la Revisión Contractual, así mismo se abordan temas que permitan la mejora en la calidad y atención a nuestros clientes, como son atributos en los sistemas, seguimiento a la problemática operativa y se hace énfasis en el respeto a la materia de trabajo, por último, solicitamos a ustedes su apoyo para revisar en sus localidades que el contenido de la presente información se esté aplicando en las tiendas comerciales, para ello haremos llegar un formato para contar con la retroalimentación correspondiente que nos permita verificar el cumplimiento de esta estrategia de comercialización.

Recordemos que el día de hoy es el lanzamiento del paquete HBO MAX, el cual tiene la ventaja sobre otros competidores, que TELMEX lo ofrecerá sin costo por un periodo de 6 meses a los clientes que cuenten con alguno de los paquetes infinitum.

Calidad de Servicio

Se da seguimiento a la agenda presentada por el STRM denominada “Mejoras a la Calidad de Servicio”, asimismo, la empresa presento los temas de su interés en una agenda, al revisar ambas tenemos plena coincidencia en 16 temas, en 11 coincidencia en el tema, pero que debemos platicar su aplicación, un tema con diferencia que debemos platicar y una diferencia de fondo.

Los temas en que tenemos coincidencia son:

- Priorizar la inversión en infraestructura con FTTH versus TBA e IPDSALM.
- Acelerar el programa de modernización de la red 2021 y presentarlo a nivel de COPE
- Priorizar las acciones para evitar ingreso de quejas.
- Elaborar cordón de acometida óptico (bajante FTTH) largo.
- Dotar de kit de conector mecánico a todos los reparadores para atender las quejas de FTTH.
- Crear incentivos a la movilidad para los COPE,s que apoyan a otros.
- Seguimiento a objeciones de O.S en etapa PM
- Asegurar que la red principal este presurizada, hermética
- Desarrollar una herramienta que nos permita identificar el número del cliente en VSI
- Rediseñar procesos de trabajo para hacerlos más efectivos
- Trabajar en la contención de quejas, disminuir el ingreso, mediante acciones proactivas.
- Analizar la reincidencia y clasificarla, para aplicar las acciones correctivas
- Establecer un plan de mejora continua con las mejores prácticas de los casos de éxito.
- En cada atención de quejas, atenderlo de manera integral migrándolo a la mejor tecnología, tanto datos como voz a VSI y asegurando resolver los problemas de conectividad en el hogar
- Mejora en los procesos de actualización de datos por los técnicos y desborde en CCR.
- Campaña para la correcta aplicación de códigos de liquidación.

Los temas que hay coincidencia, pero se tiene que definir su aplicación

- En caso de falla en el modem u ONT de los clientes más leales o antiguos de Telmex, cambiarlos por nuevos y no reconstruidos.
- Mayor supervisión a los trabajos realizados por terceros
- Establecer un mecanismo para atención de fallas de puertos en línea con CSM, para evitar transferencias y dilación en la solución de las quejas.
- Impulsar y asegurar la migración a mejor tecnología
- Interacción con las distintas áreas en la atención de quejas para hacer más robusto y exitoso el proceso de atención.
- Diseñar planes regionales focalizados en dar solución de fondo a los problemas que presenten los distintos copes.
- Trabajar fuertemente en que las filiales trabajen en base a normas y procedimientos
- Enfocar nuestras ventas en todos los canales donde se tiene infraestructura disponible. Principalmente el personal de comercial vaya por el cliente con venta en campo, que es la estrategia que sigue la competencia.
- Reactivar la prueba de navegación e incluir el diagnóstico de cobertura en la casa del cliente
- Seguimiento bajo productivos y altos reincidentes.
- Concluir con la Implementación de Concierge para asegurar la atención de quejas y evitar objeciones

Tema con diferencia que se tiene que platicar

- Elaboración de agendas de trabajo conforme a particularidades de los COPEs vs asignación, despacho y liquidación automática. (implica el desarrollo de nuevos algoritmos de asignación)

Diferencia de fondo

- Implementar el proceso de auto activación del módem óptico por el cliente y envío por mensajería, el Sindicato no está de acuerdo ya que violenta la materia de trabajo.

En los temas de coincidencia se tienen avances, en cuanto a la entrega del programa broad band 2021 por COPE, priorizar la inversión en FTTH, establecer acciones para evitar ingreso de quejas, dar seguimiento a objeciones de O.S en etapa PM.

Con todo lo anterior, se pretende elevar la calidad de servicio, incrementar la base de clientes mediante una adecuada retención y permanencia, lo que daría como resultado el mejorar de manera gradual los ingresos de la empresa y las condiciones de continuar mejorando nuestra infraestructura, seguiremos trabajando en estos proyectos hasta su conclusión en donde sus comentarios y retroalimentación resultan fundamentales, Fraternalmente Grupo de Calidad de Servicio.

Análisis de la Reforma a la Ley del IMSS

Como es de su conocimiento, Empresa y Sindicato realizamos un análisis sobre las implicaciones derivadas de la Reforma a la Ley del IMSS, para efecto de tener claridad en ello, trabajo que hemos concluido, ubicando como lo más importante, lo siguiente:

- Con base en la homologación de los aspectos metodológicos, concluimos que aún y con las modificaciones y adiciones hechas a la Ley, no se logran tasas de reemplazo (pensión) del orden del 70% como lo mencionaba la administración en un principio, sino del rango de entre el 52 y 56 %, lo que acredita la postura del Sindicato en cuanto a la insuficiencia de la pensión del IMSS y, por consiguiente, la defensa de nuestras condiciones contractuales actuales.
- Asimismo, se concluye que dichos ejercicios son meras estimaciones sobre las posibles tasas de remplazo que pudieran obtener los compañeros, ya que, en el actual esquema de cuentas individuales, la única certeza que se tiene son los montos ahorrados por los trabajadores.
- Finalmente, no se puede dejar de mencionar que la Reforma a la Ley del IMSS elimina la aportación gubernamental para todos los trabajadores y para los telefonistas la cuota social que otorgaba el gobierno, lo que significa una afectación.

Se presentaron los resultados del análisis presentado por el especialista Carlos Contreras sobre la Reforma a la Ley del IMSS mediante oficio a la Empresa; dicho resultado clarifica los alcances de la reforma y su incapacidad de cubrir una pensión digna.

FRATERNALMENTE
“Unidad, Democracia y Lucha Social”

Comité Ejecutivo Nacional **Comité Nacional de Vigilancia**

Comisiones Nacionales

Ciudad de México, 29 de junio de 2021