

INFORME QUE RINDE LA COMISIÓN OBRERO PATRONAL A LA XLIII CONVENCIÓN NACIONAL ORDINARIA DEMOCRÁTICA DE LOS TELEFONISTAS

Compañeras y Compañeros Convencionistas: Compañeros Telefonistas

Después de un año de ir resolviendo una serie de retos, tanto naturales, como sociales, económicos, políticos y seguir dando la lucha en contra de los impactos regulatorios sobre nuestra fuente de trabajo, los Telefonistas podemos hablar que tenemos un balance positivo.

El factor fundamental para que seamos el grupo más organizado, más combatiente, más disciplinado y con grandes iniciativas, es contar con el fuerte liderazgo de nuestro Secretario General, el Compañero Francisco Hernández Juárez.

Hace un año, durante la pasada Convención Nacional, la fuerza de la naturaleza nos sacudió literalmente y nos recordó lo frágiles que podemos ser si no estamos preparados para responder organizados y de manera inmediata, pese a las condiciones precarias para nuestros compañeros Convencionistas y Secretarios Generales, se pudieron tomar los mejores acuerdos y se aprobó la Táctica y Estrategia que fue el eje rector de nuestras acciones.

El ciclo que se cierra en estas fechas bien vale la pena verlo desde la perspectiva del ¿qué hacer? de nuestra organización sindical. La vida política de nuestro país se sumió en un periodo de fuerte convulsión y la violencia se desato como no había datos desde finales de la revolución mexicana. El proceso electoral más grande en el país, por mucho tiempo, en donde un numero superior a 3000 puestos de representación popular, incluyendo la presidencia de la República, estuvieron sujetos a renovación, esto genero la mas grande expectativa. Fuerzas de diferentes ídoles se aprestaron a salir victoriosos, pero desgraciadamente la violencia se enseño del proceso. El presagio del cambio inminente despertó la mas fuerte avalancha de descalificaciones, la falta de propuestas coherentes para encontrar la solución a la situación política, social y económica del país se emparejaron con las descalificaciones, la guerra sucia de propaganda pagada, las amenazas de escenas apocalípticas fueron la constante cada día. Nuestro sindicato con la debida conducción del Co. Francisco Hernández Juárez, genero una importante inercia para considerar que estas elecciones más que la definición de quien debiera estar al frente del gobierno del país, debieran ser consideradas como un referéndum sobre la necesidad del cambio en las políticas económicas, sociales, etc. Cuando le preguntaban al Co. Hernández Juárez por quien debíamos votar el contestaba

“nuestro estatuto no nos permite promover candidatos a puestos de representación popular, pero lo telefonistas sabemos por quien votar”, y los telefonistas no nos equivocamos, el 1° de julio mas del 52% de los votantes decidió por el cambio. Lo que sigue es consolidar el cambio, recomponer el tejido social y los trabajadores tendremos que impulsar las propuestas que desde hace tiempo venimos construyendo, es aquí donde los telefonistas podremos incidir positivamente.

La relación sostenida con la administración de la empresa no ha sido la mejor, hemos tenido que ser lo suficientemente contundentes en la exigencia del respeto a nuestros derechos, la lucha por la defensa y recuperación de la materia de trabajo ha sido determinante. Ejemplo de ello han sido las acciones organizadas a nivel nacional. Otro aspecto de nuestra permanente lucha a sido en contra del desabasto de materiales, insumos, equipos, uniformes y vehículos, ya que desafortunadamente la empresa no ha cumplido con su obligación para mantener los inventarios necesarios para todas las actividades de las diferentes especialidades que nos permitan elevar de manera importante la calidad del servicio, sobre todo en un momento tan importante por recuperar la participación de mercado a los niveles que la empresa había sostenido hasta antes de la aplicación de las medidas de preponderancia.

Ante las medidas regulatorias, nuestro sindicato en base a la estrategia establecida ha mantenido vigente el Plan de Acciones para evitar la separación funcional de la empresa, garantizar el respeto a los derechos de los trabajadores activos y jubilados, que se permita a TELMEX participar en las mismas condiciones que el resto de los operadores, así como tener acceso a la prestación de los servicios de la Convergencia Digital.

Es importante resaltar que nuestro sindicato ha venido presentando en los diferentes ámbitos propuestas que son escuchadas, debatidas, que generan movimientos de cambio. Este es el caso de la propuesta de Agenda Digital por México, que por su contenido genero una amplia participación de diferentes sectores a nivel nacional.

A continuación, les presentamos el informe de actividades de la Comisión Obrero Patronal.

REVISIÓN SALARIAL TELMEX Y **C.T.B.R. 2017-2018**

En base a la estrategia diseñada por nuestro compañero **Francisco Hernández Juárez**, respaldada por los Telefonistas para esta Revisión Contractual, se solicitó

la intervención de la Secretaría de Trabajo, de esta manera se estableció un acuerdo integral. En el aspecto económico 4.5 % directo a salario y 1.5 % en prestaciones, además de aspectos de carácter administrativo, se lograron acuerdos de materia de trabajo en todas las especialidades, capacitación, vacantes, productividad, remanente, así como dos puntos fundamentales para nuestro Sindicato:

- La participación de todos los trabajadores en la Materia de Trabajo actual y futura.

Compromiso de TELMEX de garantizar los derechos individuales y colectivos.

La propuesta integral fue llevada a consenso nacional, obteniéndose un alto nivel de participación en el sentido de aprobarla y en consecuencia firmarla ante las autoridades de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social.

A través del presente informe enviamos un amplio reconocimiento a las Comisiones Revisoras de TELMEX y CTBR por su compromiso y participación en la construcción de este acuerdo.

Anexo 1 Circular informativa Revisión Contractual 2018-2020.

Anexo 2 Tabulador.

Anexo 3 Minuta de la Revisión Contractual TELMEX y CTBR.

Anexo 4 Acuerdos de Materia de Trabajo.

TECMARKETING

REVISION SALARIAL 2018

Acuerdos administrativos:

1.- CAPACITACION. -se continuará con los acuerdos en diplomados con valor curricular en REDES, ASI COMO EL DE VENTA Y SERVICIO AL CLIENTE.

3.- SEGURIDAD E HIGIENE. - se dará continuidad y seguimiento a los acuerdos de atención de ruido en línea y sillas.

4.- FLEXIBILIDAD. - se continúa con los acuerdos por el periodo 2018 y 2019 de flexibilizar el ascenso a los trabajadores que no cuenten con el perfil académico, así como a los que ingresaron después del 2001.

5.- INGRESO A LA CATEGORIA TECNICO. - La empresa está de acuerdo en aceptar a todos los trabajadores que presenten carta pasante emitida por la institución educativa con mínimo 6to semestre o más.

6.- PERSONAL DE NUEVO INGRESO. - con la finalidad de disminuir el índice de reprobados para el ingreso, la empresa esta de acuerdo en elaborar dos cursos a distancia para los aspirantes, así como entregar al sindicato las guías de estudios y bibliografías.

7.- VACANTES. - Se autorizaron 80 vacantes.

Acuerdo económico:

La empresa entrego la última y definitiva propuesta la cual consistió en lo siguiente:

Cláusula	Descripción	Incremento
12	Incremento salarial	4.3% + \$2.00
Productividad	Incremento en %	5%
35	Fondo de ahorro. Pasa del 5.1% a 5.5%	.4%
36	Vales de despensa de \$480.00 a \$505.00	.2673
Pago único (previsión social)	Por un monto de \$531,650 pesos	.3119
	Total, incremento en prestaciones	.9792%

Reparto de utilidades. Después de que el C.E.L. y la comisión revisora del PTU concluyo con el análisis respectivo de la carátula fiscal se concluyó lo siguiente:

El monto total a repartir en este ejercicio será de \$4'351,590.00 a un total de 1925 trabajadores entre sindicalizados y de confianza, representando esto una disminución aproximada del 4.04 % en comparación con el año pasado.

Correspondiéndole a cada trabajador sindicalizado un monto aproximado de \$2,605.09 a la categoría más alta y de \$2,006.34 a la categoría mas baja.

Ascensos y movilidades. Categoría "Representante Técnico Especializado: ascendieron 83 compañeros, 3 ascensos pendientes por diferentes razones y 4 no aprobaron.

Categoría "Representante de Ventas AAA: ascendieron 98 y 3 están pendientes por diferentes razones

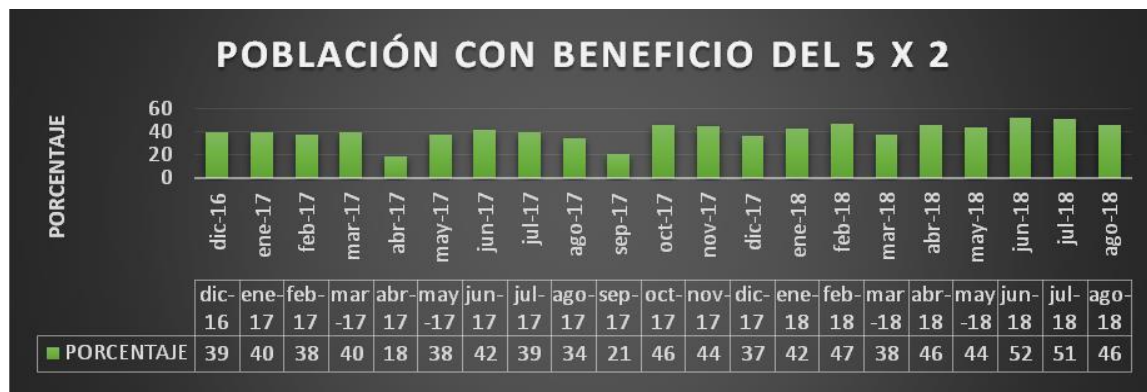
Categoría "Representante de Ventas AA" 23 se ocuparon con ascensos 50 con ingresos directos a la empresa y a la categoría.

Cabe resaltar el beneficio que se ha obtenido con los compañeros que NO CUENTAN CON PERFIL ACADEMICO en todas las categorías, pero han ascendido por carta compromiso, en total 303 desde que se dio este acuerdo.

Ingresos: Ingresos en total a la empresa de noviembre del año pasado a la fecha, se han cubierto 33 en diciembre del 2017 y 50 en julio del presente año, sumando 83 ingresos.

Quedan pendientes por cubrir 105 vacantes.

Día de descanso adicional (5x2). Se continúa impulsando la participación en los compañeros para que se esfuercen en obtener este beneficio, y derivado de ello en los últimos meses se ha incrementado entre 40% y 50 %, esto representa entre 500 y 600 compañeros que logran descansar DOS días a la semana.



Con la EMPRESA, se impulso el integrar una herramienta denominada CAPTURADOR DE INSIDENTES, esta herramienta permite que en el momento los trabajadores reporten los incidentes que no sean imputables a ellos para que la penalización no quede a criterio de los supervisores

Centro de trabajo Insurgentes: Derivado de lo acontecido en el sismo del pasado 19 de septiembre, en el que se afecto el centro de trabajo insurgentes, se tuvo la necesidad de reubicar a los 318 compañeros a los centros de taxqueña, Chapultepec y Gustavo Baz.

Se ha insistido con la Empresa y con el corporativo de Telmex en la necesidad de poder contar nuevamente con el cuarto centro de trabajo para poder integrar a los

compañeros que fueron reubicados, pero hasta el momento solo ha habido una propuesta de la empresa en remodelar los espacios en los tres centros de trabajo ya existentes.

Por tal razón se solicito de la intervención del compañero Francisco Hernández Juárez ante el director de Telmex para proponer dos alternativas que son las siguientes:

1.- Rehabilitar el Centro de reparaciones Valle Gómez el cual se encuentra en la colonia Rastro Viejo. (Nave anexa) cerca del metro Valle Gómez.

2.- Rehabilitar el centro de trabajo SABINOS, el cual se encuentra ubicado en la colonia Santa Maria la Rivera.

Así mismo se considera como alternativa un espacio en Frontera.

SECCION 171 LIMSA

En las dos últimas revisiones, salarial y contractual, un aspecto muy importante que se ha tenido que resolver en el ámbito del incremento a los salarios, ha sido el tener que considerar la forma en que se han dado los incrementos al salario mínimo. Es decir, manejar el incremento directo al salario, así como un incremento directo en pesos. Con este esfuerzo de negociación los resultados han representado para los trabajadores un beneficio económico adicional, que ha dejado a un lado el impacto negativo manejado por las autoridades de que este esquema no era extensivo a los salarios contractuales. Así es como el beneficio logrado por nuestros compañeros de LIMSA fue de 10.81% que incluyo incremento al salario, el beneficio extraordinario que se otorgó a los salarios mínimos, con lo cual el salario diario de los trabajadores pasa de \$105.72 a \$115.04 y el incremento en prestaciones.

Dentro de los logros administrativos, se lograron establecer acuerdos en temas prioritarios para nuestros compañeros:

Se ratifica la carta compromiso en la que se establece el que la Empresa otorgue un **curso propedéutico** en las condiciones que se hace actualmente en CTBR, con el propósito de actualizar los conocimientos en las materias que serán evaluados los trabajadores sindicalizados que cumplan con los requisitos de participación para ocupar una vacante en TELMEX. Se trabaja con las empresas LIMSA y TELMEX a fin de establecer un esquema de cursos a distancia, que permita abarcar mayor número de compañeros por grupo y número de localidades.

Punto de Convenio Investigaciones: Queda convenido que la empresa no podrá separar del servicio a los trabajadores amparados por el Contrato Colectivo de Trabajo sin que previamente sean oídos para esclarecer los hechos. Este acuerdo ha venido a dar mayor estabilidad en el empleo a nuestros compañeros y ha disminuido el número de recisiones de contrato.

En relación con el planteamiento del STRM con respecto a espacios para lactancia, donde las trabajadoras puedan extraerse y refrigerar la leche materna; con el acuerdo logrado en TELMEX y CTBR, las Empresas junto con el Sindicato estamos trabajado en el tema para llegar a un acuerdo.

La empresa dotará de una chamarra, para tal efecto Empresa y Sindicato se reunirán en un plazo no mayor a 30 días para determinar el tipo. Sustituye a partir del 2019 a la sudadera que actualmente se dota.

VACANTES

El tema de vacantes como uno de los ejes principales de nuestra organización sindical y de vital importancia que tiene bajo su responsabilidad la Secretaria de Trabajo en conjunto con esta Comisión Obrero Patronal.

Durante este año se continuo negociado semanalmente las necesidades de vacantes de cada especialidad de la sección matriz y de secciones foráneas, esto con el fin de poder estabilizar la plantilla de trabajadores y así cubrir los requerimientos del servicio. Estamos consientes que la necesidad de las vacantes es mucho mas alta para poder cumplir con la atención a los clientes dentro de un marco de calidad y oportunidad, es por ello que seguimos trabajando en la liberación de las mismas, para que se asignen en función de las prioridades.

A continuación, se presenta el estatus actual de las vacantes:

Revisión Salarial 2017 se autorizaron 1,000 vacantes.

ESTATUS: se liberaron 866, quedando pendientes por liberar 134.

Revisión Contractual 2018 se autorizaron 1,000 vacantes.

ESTATUS: se procederá a su liberación en cuanto se terminen las 134 de la revisión salarial 2017.

Es importante mencionar que a la fecha tenemos 1,253 vacantes pendientes de cubrir, por lo que se les pide a los Secretarios Generales (CEL) que sigan realizando el mayor esfuerzo para su pronto cubrimiento.

Trabajos para el cubrimiento de vacantes:

Se continúa monitoreando el funcionamiento de la minuta de ingresos y ascensos para el pronto cubrimiento de las vacantes, así como los acuerdos que se tuvieron el año pasado para las revisiones de examen, lineamientos médicos, revaloraciones medicas etc.

VACANTES Y MIGRACIONES CTBR Y LIMSA

PLANTILLA DE TRABAJADORES Y VACANTES CTBR

Les informamos que el número actual de trabajadores es de 1,400 activos, por lo tanto, nos faltan de cubrir en un total de 100 vacantes, con la suma de las cifras antes mencionadas se llegará a la plantilla acordada de 1,500 trabajadores activos. Es importante señalar que en coordinación con la Comisión Obrero Patronal y el Comité Ejecutivo Local se busca modificar el número acordado de trabajadores de la plantilla con la intención de cubrir las necesidades del servicio.

MIGRACIONES DE CTBR A TELMEX

Se han estado liberando las migraciones de acuerdo a las peticiones que tenemos por zonas y localidades, al día de hoy se tienen liberadas 40 del paquete de 1000 del 2017, y se esta trabajando para que salgan en conjunto con las 100 del 2018.

MIGRACIONES DE LIMSA A CTBR

Como es de su conocimiento, en la aplicación para las migraciones de LIMSA a CTBR, se asigna el 50% para migraciones de la Sección 171 LIMSA a CTBR y 50% para vacantes naturales. Seguimos apoyando este proceso a nivel nacional.

VACANTES LIMSA

Al cierre de este informe, el número de compañeros en la Sección 171 LIMSA es de 1,297, habiendo recuperado más de 250 puestos en la Sección Matriz. Tenemos por cubrir a nivel nacional 847 puestos de trabajo, pese a que se ha dado por parte de los Comité Ejecutivo Nacional y el Nacional de Vigilancia la indicación que

para la cobertura de estas vacantes no se contaría para efectos de poder recomendar a las otras empresas.

En cuanto a migraciones hacia CTBR, ha seguido fluyendo de acuerdo a la Circular Informativa de junio de 2012, bajo el esquema del 50% para cubrir como migración y el 50% como vacantes naturales.

PROGRAMA DE PERMANENCIA **VOLUNTARIA**

El Programa de permanencia Voluntaria, convenido en noviembre del 2012 entre TELMEX y el STRM, ha sido un programa innovador en el mundo, y exitoso gracias a la participación de todas y todos los telefonistas a nivel nacional. Esta iniciativa del Sindicato ha generado resultados positivos para aliviar el fondo de pensiones, beneficios adicionales para los compañeros más antiguos y propiciar la viabilidad de la empresa ante el entorno complicado en el sector de las telecomunicaciones.

Este programa aprobado y ratificado en diferentes Convenciones Nacionales, además de ser uno de los ejes estratégicos del Sindicato, ha permitido aprovechar la experiencia y conocimiento de los compañeros con mayor antigüedad como trabajadores activos, y nos ha permitido mantener una plantilla laboral sólida y capaz ante la presencia de filiales y terceros dentro de la empresa y el incremento de actividades de la competencia en los servicios de telecomunicaciones.

A la fecha se encuentran adheridos más de 2,900 compañeros al PPV y 3,850 al Círculo Orgullo, cifras que gracias al esfuerzo, comprensión y apoyo de toda la organización en general, se han mantenido durante los últimos años.

Se mantiene en negociación con la Empresa:

Nuevos beneficios para las y los compañeros que cumplan 5 años de PPV.

Categorías para Tráfico y Planta Exterior.

En función de la etapa que estamos viviendo como organización ante las agresivas medidas regulatorias impuestas arbitrariamente por el IFT incluyendo la separación funcional y la pérdida de Participación de Mercado (PDM) de Teléfonos de México ante la competencia, resulta fundamental mantenernos debidamente informados y

convencidos de la importancia que tiene el PPV como uno de los ejes de nuestra organización, permaneciendo en nuestro puesto de trabajo con la calidad técnica y humana que nos caracteriza como telefonistas.

Nuestro reconocimiento y felicitación en esta XLIII Convención Nacional, a todas y todos los compañeros adheridos al Programa de Permanencia Voluntaria: “Son ustedes un orgullo para nuestra organización”.

En nombre de nuestra Organización Sindical, agradecemos y reconocemos ampliamente a todas y todos los compañeros adheridos al Programa, ya que, gracias a su esfuerzo, experiencia y participación, se ha logrado dar un equilibrio a la plantilla laboral y a la fuerza productiva de la empresa.

RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE CLIENTES

TODOS PROMOTORES

Los resultados que se están presentando en el mercado de Telecomunicaciones, como consecuencia de la Reforma Estructural y la regulación aplicada y administrada por el supuesto organismo autónomo “denominado IFETEL”, ha generado como consecuencia una importante pérdida en la participación de mercado (PDM) a Teléfonos de México, a la fecha tenemos algunas ciudades importantes con una participación por debajo del 40%.

Ante esta situación el STRM ha planteado a la empresa el cumplimiento de varios temas vitales para la atención integral al cliente, como son: materiales y herramientas, equipos de medición, módems, vehículos, inversión, calidad del servicio (mantenimiento preventivo y correctivo, actualización de la red), expansión y crecimiento, actualización de sistemas, etc.

Entre estos temas está considerado como parte fundamental el programa “todos promotores”, que después de mucho tiempo de estar convenciendo a la empresa, se acordó ponerlo en marcha recientemente, al respecto se están atendiendo las observaciones y comentarios que nos han estado reportando de la sección matriz y foráneas, como es del conocimiento de todos, este programa tiene como objetivo principal la Retención, Captación y Recuperación de clientes con la finalidad de incrementar la participación de mercado (PDM) a través de la venta de productos, servicios, velocidades, etc. Con la participación de todas las especialidades, principalmente las de comercialización, planta exterior y jubilados.

Es importante que aprovechemos esta coyuntura para incorporar a este programa a los compañeros del sector jubilado que deseen participar en los operativos, de igual manera continuaríamos insistiendo a la empresa sobre el esquema de “jubilados voluntarios” que fue propuesto por los compañeros de la sección 18 de Tampico, Tamps., bajo el lema “¡TÚ, TELEFONISTA JUBILADO! APOYA CON TU PARTICIPACIÓN PRODUCTIVA UN DÍA A LA SEMANA”

Anexo 5 Presentación del Programa “Todos Promotores”

REPARTO DE UTILIDADES DEL EJERCICIO FISCAL 2016

De acuerdo con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, Empresa y Sindicato nos reunimos para realizar el procedimiento de revisión de la carátula de declaración fiscal, así como de las diferentes partidas de ingresos y gastos que tuvo la empresa durante 2017, reservándonos el derecho de presentar las objeciones correspondientes. En esta ocasión presentamos ante la Autoridad Fiscal dentro de los tiempos legales, una serie de objeciones sobre la carátula de declaración, impugnando algunas partidas referentes a gastos antes de aplicación de impuestos. Estamos en espera de la resolución de la autoridad Fiscal.

De la revisión realizada por el STRM a la Carátula de Declaración Fiscal, es notoria una disminución importante en la utilidad de la empresa con respecto a la del año fiscal anterior, es decir del ejercicio fiscal 2016.

Como segunda tarea, elaboramos el Proyecto de Reparto Individual de Utilidades, considerando los dos factores que la Ley Laboral establece para realizar el reparto, mismos que son:

- 1) Factor de salarios cobrados (0.023628429480).
- 2) Factor de días laborados (15.841871574283).

La información correspondiente apareció en el volante de pago de utilidades de cada trabajador, este se efectuó a quienes cobran vía depósito bancario el día 12 de abril y en la semana del 16 al 20 a quienes recibieron su salario en otra modalidad de pago

PRESTACIONES ECONÓMICAS

PRÉSTAMO AL AGUINALDO

El presupuesto general de enero a junio 2018 asignado a este préstamo fue de \$204,054,202.00 (doscientos cuatro millones cincuenta y cuatro mil doscientos dos pesos 00/100 m/n).

PRÉSTAMO AL FONDO DE AHORRO

El presupuesto general de julio a octubre 2017 asignado a este préstamo fue de \$71,518,728.00 (setenta y uno millones quinientos dieciocho mil setecientos veintiocho pesos 00/100 m/n).

Se tramitaron en total 36,142 solicitudes de las cuales 26,781 corresponden al anticipo de aguinaldo y 9,359 al anticipo de fondo de ahorro.

Información importante: La cantidad máxima que autoriza la Empresa para este préstamo es de \$10,000.00 en dos etapas, la primera etapa es de enero a junio la cual se descontara al aguinaldo (la parte proporcional que se paga en el mes de diciembre) y la segunda de julio a noviembre (que será descontada al fondo de ahorro), es importante que estén informados de que una vez afectado el fondo de ahorro así les hayan autorizado \$5,000.00 y sea el primer préstamo que solicitan no hay reconsideración, esto es sin excepción, por tal motivo se les sugiere que si su primer préstamo lo solicitan en la segunda etapa lo soliciten por los \$10,000.00.

Con respecto al pago, les recordamos que los compañeros de matriz y foráneos que cobran por medio de tarjeta se les deposita en la misma, los compañeros de matriz que cobran con pagador, el pago será con cheque 10 días hábiles después de la fecha de autorización indicada en el Sistema de Información Sindical (SIS) en Parque Vía 190 1° piso.

En el caso de los compañeros foráneos que cobran en efectivo, su pago se realizara en su localidad, es de suma importancia informarles que una vez efectuada la autorización y el depósito no se podrá realizar cancelación alguna, en el caso de los compañeros que cobran en efectivo, si 15 días después de la fecha de autorización no acuden a cobrar dicho préstamo se cancelara automáticamente y no habrá reactivación.

RETIROS DE ANTIGUEDAD

Solicitamos su apoyo y comprensión ya que esta prestación cada vez es mas solicitada por nuestros compañeros y se requiere un presupuesto elevado para solventar este tramite debido a que se manejan en su mayoría fuertes cantidades.

Compañeros Delegados Convencioncitas y Secretarios Generales, pedimos su colaboración para concienciar a nuestros compañeros sobre la decisión de utilizar esta prestación como un recurso normal para resolver sus problemas, ya que en muchas ocasiones los compañeros pierden de vista la diferencia entre el valor del dinero en la fecha en que se pide anticipadamente esta prestación y la fecha en que les correspondería por jubilación, además de que la retención de impuesto es menor que en el momento de la jubilación.

Actualmente el tiempo de espera para la autorización es de 2 a 6 meses.

En el periodo de agosto de 2017 a agosto de 2018, el total de trámites recibidos es de 1,456 mismos que a continuación detallamos:

FINIQUITOS POR RETIRO DE ANTIGÜEDAD STRM AGOSTO 2017 / AGOSTO 2018

SOLICITUDES NORMALES	738
SOLICITUDES PPV	370
SOLICITUDES ORGULLO	348
<u>TOTALES:</u>	1,456

SOLICITUDES NORMALES

PAGADAS	672
EN TRAMITE	38
CANCELADAS	28
<u>TOTALES:</u>	738

SOLICITUDES PPV

PAGADAS	336
EN TRAMITE	13
CANCELADAS	21
<u>TOTALES:</u>	370

SOLICITUDES ORGULLO

PAGADAS	325
---------	-----

EN TRAMITE	9
CANCELADAS	14
TOTALES:	348

PRESTAMOS DE FIDEICOMISO

AGOSTO 2017 - AGOSTO DE 2018.

Informamos que el total de préstamos solicitados fue de 2,724; de los cuales fueron autorizados 2,009 que equivale a \$114,631,000.00 (ciento catorce millones seiscientos treinta y un mil pesos 00/100 m/n).

930 préstamos se han pagado por Scotiabank Inverlat; 1,079 préstamos en la Tesorería del S.T.R.M., 715 trámites fueron rechazados; quedando en proceso 116 solicitudes.

FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COMPAÑEROS ACTIVOS

N° DE PRESTAMOS	IMPORTE	FORMA
641	\$36'459,000.00	SCOTIABANK INVERLAT
755	\$38'092,000.00	STRM

FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COMPAÑEROS JUBILADOS

N° DE PRESTAMOS	IMPORTE	FORMA
289	\$18'857,000.00	SCOTIABANK INVERLAT
324	\$21'223,000.00	STRM

COMEDORES

El proveedor actual que presta el servicio de comedores a Centro telefónico San Juan, Lindavista y Rojo Gómez es ISS de México.

Para garantizar el adecuado servicio de estos comedores, se realizan recorridos en conjunto con la Empresa y delegadas de tráfico sin previo aviso para verificar que se cumplan los procesos establecidos para la correcta preparación de los alimentos, la atención y el servicio en general. Además, se verifica que la calidad de los productos que se usan para la preparación de los alimentos sea la indicada en el

contrato, cabe mencionar que se utilizan marcas reconocidas y de prestigio, también se inspecciona la higiene del mobiliario, así como la preparación correcta de los alimentos, el gramaje establecido, inspección de los utensilios, loza, etcétera.

Se hizo la petición con los encargados del servicio que las planchas para calentar tortilla se mantengan prendidas en los tres comedores cuando hay mayor afluencia de compañeras y compañeros a petición de los mismos, y que las islas de alimentos complementario (hielos, mantequilla, mermelada, picante, hielos etc.) se mantenga surtida y completa, en el entendido que esto es un plus que ofrece el proveedor ya que esta fuera de contrato.

Como parte de la metodología de los alimentos se revisa que estos se etiqueten correctamente, es decir coloquen fechas de recepción, fecha de caducidad y vigencia de los mismos, para que cumplan con la calidad debida. En cuanto a la problemática diaria que se llega a presentar, estas se atienden de manera inmediata, para detectar las posibles causas y con ello brindar soluciones efectivas.

Se estableció con el proveedor, que tienen prioridad las compañeras de tráfico para la atención del servicio por los tiempos que tiene esta especialidad para tomar sus alimentos, también tienen mesas exclusivas, y es muy importante que se respeten. En caso de anomalías al respecto, favor de notificar al supervisor en turno, delegadas y/o a esta Secretaria para su atención es requisito indispensable la presentación de la credencial Telmex y/o CTBR así como el boleto correspondiente al servicio solicitado (desayuno, comida, cena o especial), así mismo, cuando esta sea requerida por los supervisores de la empresa prestadora del servicio, ya que es una de las condiciones establecidas por Telmex. Recordemos que estas personas son empleados y únicamente cumplen indicaciones, es importante tomar sus precauciones y entregar los boletos correspondientes al servicio solicitado. Cabe recordar que el menú que se sirve tiene como base fundamental pollo, carne y pescado en sus diferentes presentaciones y se acuerda y publica con anticipación, siendo el mismo para los tres comedores, se consideran ciclos de seis semanas, con nueve diferentes guisados al día, a petición de las compañeras de tráfico se oferta una cuarta opción para el plato fuerte y diferentes ensaladas y/o verduras al vapor, adicional a esto, en forma permanente se proporciona el servicio de preparación de huevos al gusto. En atención a algunas quejas se han cambiado algunos proveedores, principalmente de carnes.

Es importante mencionar que a la fecha no existe ningún acuerdo entre sindicato-empresa en la limitación del uso de los boletos, así como ningún cambio en el servicio de la provisión de alimentos ya establecido en el contrato con el proveedor.

COMEDORES	AGOSTO 2016 – JULIO 2017				
	Desayunos	Comidas	Cenas	Especial 1	Especial 2
San Juan	88,996	107,098	23,541	329,072	1, 227
Lindavista	71,017	34,474	4, 937	205,677	086
Rojo Gómez	39, 711	28,753	8,050	127,756	976
Total	199,724	170,325	36,528	662,505	2,289



Higiene, confianza
y seguridad en el
manejo de los
alimentos

Durante este periodo y gracias a los continuos recorridos y supervisión se consiguió continuar con el **Distintivo “H” en el Comedor del Centro Telefónico San Juan**, el cual es un reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo (SECTUR) y la Secretaría de Salud, a los establecimientos fijos de alimentos y bebidas, por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004 Alimentos – Manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos Preparados.

Por último, les externamos que se ha trabajado para ofrecer un mejor servicio, se han cuidado los aspectos esenciales de higiene y calidad, sin embargo, en el rubro de los alimentos es muy complicado satisfacer los gustos de todos los usuarios, ya que se tienen diferentes hábitos alimenticios, solo nos queda reiterarles que estamos abiertos a sugerencias y comentarios para que este servicio siga mejorando.

DESPENSAS

Como parte de la prestación de despensas se continúa buscando las mejores alternativas en precios y calidad de los productos que se ofrecen a nuestros compañeros, analizando, discutiendo y decidiendo sobre la inclusión de nuevos productos o el retiro de productos que no cumplen con los criterios establecidos y/o demanda, además se realizan comparativos de precios de los productos de la canasta básica en supermercados para garantizar un precio por debajo del comercial.

En coordinación con la empresa y el proveedor “El Sardinero”, se han atendido en el menor tiempo posible las quejas presentadas tanto por compañeras (os) de sección matriz, como de secciones foráneas. Cabe mencionar que se les pide a los representantes sindicales que cualquier queja, sugerencia u observación que les externen las y los compañeros, las hagan llegar a esta Secretaría para su pronta atención.

Se ha conseguido mejorar el servicio en varios aspectos, principalmente en la distribución, ya que, como consecuencia de la inseguridad en algunos estados, se cambió el repartidor, de distribuidores locales a paquetería de estafeta, además ahora el proveedor les llama a las compañeras (os) jubilados para pasar la supervivencia en tiempo y forma para seguir disfrutando de manera continua esta prestación, evitando la suspensión del servicio.

Aprovechamos este espacio para invitar a todas las compañeras y los compañeros, principalmente a los de nuevo ingreso a que hagan uso de esta prestación contractual a la que tenemos derecho, la cual además de brindarnos costos por debajo de los ofertados en tiendas de autoservicio nos da la oportunidad de pagarlos en cuatro semanas.

Por otra parte se les recuerda que el compromiso del proveedor es la entrega de los productos de la despensa hasta la dirección proporcionada por el usuario, de no encontrarse quien la reciba, este deberá acudir y notificar hasta en 2 ocasiones antes de regresarla a “El sardinero”, además se les pide que en el momento de recibir su despensa verifiquen que los productos solicitados y recibidos se encuentren en buen estado y de haber faltantes o estos se encuentren dañados o en mal estado, lo notifiquen inmediatamente al transportista, así como a esta Secretaría.

Es importante señalar, que el solicitar tu despensa no afecta en lo absoluto el análisis de capacidad de pago para la solicitud de préstamo en la caja de ahorro.

A continuación, presentamos una tabla comparativa de la cantidad de despensas entregadas por mes:

Estadística de usuarios

Mes	Año	Usuarios	Año	Usuarios
Septiembre	2016	5,307	2017	5,102

Octubre	2016	5,306	2017	4,986
Noviembre	2016	5,648	2017	5,043
Diciembre	2016	5,240	2017	4,990
Enero	2017	5,196	2018	4,864
Febrero	2017	5,252	2018	4,988
Marzo	2017	5,185	2018	4,934
Abril	2017	5,192	2018	4,949
Mayo	2017	5,197	2018	4,901
Junio	2017	5,144	2018	4,885
Julio	2017	5,143	2018	4,863
Agosto	2017	5,123	2018	4,905

En el periodo de septiembre de 2017 a agosto de 2018, se tuvo una disminución en promedio de 197 usuarios.

Es importante darles a conocer los logros obtenidos y los beneficios que nos proporciona esta prestación que tenemos convenida con la empresa, así como la situación en la que se encuentra, ya que la disminución de usuarios puede resultar en perder dichos beneficios económicos.

Durante el periodo septiembre 2017 agosto 2018 se atendieron directamente en esta secretaría de prestaciones económicas, la solicitud de cancelación y reportes varios relacionados al trámite de despensas.

Trámite	Cantidad	Observaciones
ALTA de despensa	17 solicitudes recibidas	Gracias por tu incorporación

Despensas Extemporáneas	35 solicitudes recibidas	Por diferentes motivos Las cuales se atendieron de manera inmediata
Cambio de domicilio para entrega de despensa	2 solicitudes recibidas	
Modificación de Artículo de Despensa	80 solicitudes recibidas	
Aclaración quejas y/o bonificación de despensa	4 solicitudes recibidas	
Cancelación de Despensa	13 solicitudes recibidas	Sentimos tu cancelación

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Los compañeros que cobran sus salarios y prestaciones vía tarjeta de débito a nivel nacional son: 26,526 activos y 19,989 jubilados con un total de 46,515 compañeros.

Durante el periodo de septiembre 2017 – agosto 2018, se han tenido varios reclamos ante la empresa, generado las investigaciones correspondientes y resolviendo todos los casos, principalmente por desperfectos en los cajeros al no entregar la cantidad solicitada; es importante reportar cualquier problema relacionado con cajeros automáticos a su banco de afiliación en primera instancia y posteriormente informar a su coordinador para que esta Secretaria le dé continuidad y una pronta solución.

En nuestra gestión nos solicitaron la instalación de cajeros BANCOMER en los diferentes centros de trabajo para beneficio y seguridad del personal de nuevo ingreso, sin embargo, debido a que la cantidad de usuarios aún es mínima, esta petición ha sido negada por parte del banco, continua la petición ante la empresa.

Es de vital importancia que sea promovido con nuestros compañeros la actualización de las cédulas de los beneficiarios, no solo del banco sino también del seguro del sindicato y empresa, tanto para matriz como para foráneas; les

recordamos que esto lo pueden realizar en las oficinas del banco de su afiliación, el sindicato, en Parque Vía y/o en Recursos Humanos de su localidad.

JURÍDICO

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

A continuación, precisamos las actividades prioritarias:

1.- Emplazamiento a Huelga por violaciones del Contrato Colectivo de Trabajo de Telmex, con vencimiento el 16 de enero de 2019 a las 12:00 horas de la Ciudad de México.

2.- Emplazamiento a Huelga por revisión salarial de Limsa 2018 con vencimiento el 15 de noviembre de 2018 a las 12:00 horas de la Ciudad de México.

3.- Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial y Contractual de Tecmarketing 2019-2021 con vencimiento el 14 de febrero de 2019.

4.- Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial de Telmex con vencimiento el 25 de abril de 2019.

5.- Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial de CTBR con vencimiento el 25 de abril de 2019.

6.- Demandas Reformas estatutarias:

a). - Ramón Evaristo Félix Vázquez y otros Junta Federal de Conciliación y Arbitraje Número Cinco Expediente 1564/2009 pendiente de que la Junta de Conciliación y arbitraje, se obtuvo laudo absolutorio a favor del STRM, en espera de resolución de Amparo Directo.

b). - Melesio Avalos Méndez y otros Junta Federal de Conciliación y Arbitraje Número Cinco Expediente 15/2010 pendiente el acuerdo de admisión de Pruebas.

7.- Demandas de Titularidad de Contrato Colectivo:

a) CYCSA S. A. DE C. V. Expediente IV-297/2012 en la Junta Especial número diez de Conciliación y Arbitraje, desahogo de incidentes.

8. Demandas Fiscales Utilidades

Amparo Impuesto sobre la Renta Telmex y LIMSA Juicio de Amparo (disminución de pago de utilidades 2014) Juzgado Décimo Primero de Distrito en materia Administrativa en el Distrito Federal, en proceso de resolución.

Amparo Impuesto sobre la Renta Tecmarketing Juicio de Amparo (disminución de pago de utilidades 2014), Juzgado Décimo Quinto de Distrito en materia Administrativa en el Distrito Federal, en proceso de resolución.

9.- Demandas Fondo de Ahorro

Amparo Fondo de Ahorro Telmex y CTBR Juicio de Amparo 882/2016 (impuesto fondo de Ahorro) Juzgado Décimo Cuarto de Distrito en materia Administrativa en la Ciudad de México, en desahogo de pruebas.

Amparo Fondo de Ahorro Telmex y CTBR Juicio de Amparo 1970/2016 (impuesto fondo de Ahorro) Juzgado Décimo Sexto de Distrito en materia Administrativa en la Ciudad de México, en proceso de resolución.

10.- Demandas contra el Instituto Federal de telecomunicaciones

Primer Amparo IFT. - Juicio de Amparo 1163/2017 (violación a la libertad sindical y negociación colectiva) Juzgado Segundo de Distrito en Materia Administrativa Especializada en Competencia Económica, en la Ciudad de México, esta admitida la demanda, está pendiente el recurso de Revisión en el Tribunal Colegiado.

Segundo Amparo IFT. - Juicio de Amparo 1817/2017 se radico en el Juzgado Quinto de Distrito en Materia Laboral, se declaro incompetente y se radico en Juzgado Segundo de Distrito en Materia Administrativa Especializada en Competencia Económica, en la Ciudad de México en proceso de resolución. (Violación a la libertad sindical y negociación colectiva)

Tercer y Cuarto amparo se encuentran acumulados en el Juzgado Segundo de Distrito en Materia Administrativa Especializada en Competencia Económica, en la Ciudad de México. (Violación actos de ejecución para la Implementación de la separación funcional de Telmex).

PLATAFORMA DE APLICACIONES WEB

La plataforma de aplicaciones Web se mantiene como soporte fundamental; de los procesos de votación o registro de datos, incluyendo formularios de registro electrónico a los diferentes eventos convocados por nuestro Sindicato. Periódicamente se transmiten en vivo (video), las reuniones plenarias de UNT, del Encuentro Nacional de Dirigentes y del FASU, y adicionalmente se realizaron Talleres, Foros y seminarios por el mismo medio, en las que desde los recintos sindicales de las Secciones Foráneas atendieron los comités locales y compañeros de cada sección.

La plataforma se utilizó además en la logística de los procesos de denuncia INAI-IMSS en los que en conjunto se procesaron 4 mil formatos individuales.

Se utilizó esta plataforma en la Asamblea de Revisión Contractual Telmex-CTBR 2018-2020, mediante la cual se enviaron las cédulas digitalizadas en formato PDF y los links para actas de votación, a cada Sección Foránea y Centro de Trabajo de Sección Matriz, lo que agiliza el Proceso de consulta a la base, además garantiza la captura mediante verificación de datos. Una aplicación diseñada genera el acta completa con toda la información del proceso. Esta plataforma también se aplicó en el Proceso de Revisión de Limsa y para la captura y generación de Actas de Asamblea de Elección de Delegados para esta Convención.

Se siguen generando los mensajes en video (en formato HD) de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, que en el período alcanzaron las 355,000 reproducciones.

MESAS DE TRABAJO

Durante el período de septiembre de 2017 a agosto de 2018 algunos Secretarios Generales solicitaron a esta Comisión llevar a cabo mesas de trabajo, las cuales en su mayoría fueron atendidas.

La falta de materiales, herramientas y equipos ha sido uno de los temas centrales y críticos que enfrentamos durante este año, que además de ser atendido en mesa de Dirección General por nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, en cada una de las secciones y COPE, se puntualizó la necesidad particular de cada unidad de trabajo, inversión, materia de trabajo, fallas en sistemas, necesidad de personal,

vehículos, entre otros; de acuerdo a las características propias de cada localidad se lograron avances y acuerdos con la administración.

Con el propósito de atenderlos con oportunidad, les pedimos que al solicitar se realice una mesa de trabajo incluyan la agenda con los temas a tratar, ya que esto nos permitirá realizar las gestiones necesarias con oportunidad.

REVISIÓN DEL TABULADOR DE VIATICOS

En seguimiento al acuerdo de la Revisión Contractual 2018-2020, con relación a lo establecido entre empresa y sindicato el 27 de abril de 2012 para el Tabulador de viáticos. Se llevo a cabo, en principio, reunión con la subdirección de Relaciones Laborales, sin embargo y a pesar de que el STRM presentó datos claros con respecto al incremento de los conceptos que componen el viático, persisten las diferencias, se ha venido tratando con Dirección de Recursos Humanos.

En caso de no resolver este tema en las próximas semanas, solicitamos a ustedes estar al pendiente si se llegara a tener que realizar una medida de presión contra la Empresa a nivel nacional.

INVESTIGACIONES

INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS O LABORALES

Derivado de los citatorios emitidos por la Empresa, relativos a Investigaciones Laborales o Administrativas, así como de percances automovilísticos a los que comparecimos con los compañeros, nos permitimos presentar el siguiente informe que comprende los meses de septiembre de 2017 a agosto de 2018.

En el tema de investigaciones, ésta Comisión tuvo la responsabilidad de atender un total de 99 investigaciones, incluyendo 7 que pertenecen a Secciones Conurbadas, todas ellas con posible Rescisión de Contrato de acuerdo a la cláusula 20 del C.C.T., artículo 47 de la L.F.T. y artículo 87 del R.I.T.; sin embargo, considerando el diálogo, respeto mutuo y disposición de negociación entre EMPRESA y SINDICATO, fue posible resolver favorablemente la mayoría, ya que en su momento inclusive, se logró negociar evitando sus inminentes despidos.

En el siguiente recuadro mostramos las faltas más recurrentes y la cantidad de compañeros citados a investigación:

CONCEPTO	MATRIZ	CONURBADAS	TOTAL
-----------------	---------------	-------------------	--------------

POR FALTAS DE PROBIDAD	65	07	72
POR FALTAS DE PROBIDAD U HONRADEZ	11	00	11
POR FALTAS INJUSTIFICADAS	14	00	14
POR DESOBEDIENCIA O DESACATO	02	00	02

Siendo las causas más frecuentes que las originan:

MOTIVOS	MATRIZ	CONURBADAS	TOTAL
ALTERACION DE DOCUMENTOS	05		05
INCUMPLIR NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	22	02	24
INASISTENCIAS RECURRENTE	11		11
INCURRIR EN DESACATO RECURRENTE	08		08
ALTERAR EL ORDEN Y LA DISCIPLINA	05	02	07
ENCONTRAR EN ESTADO INCONVENIENTE	27		27
ABANDONO DE LABORES	02	02	04
ABUSO DE CONFIANZA	10	01	11
ADICCIONES MAYORES	01		01
AUSENTE EN INVESTIGACION	01		01

Como consecuencia de los motivos antes señalados, se obtuvieron las siguientes resoluciones:

RESULTADOS	MATRIZ	CONURBADAS	TOTAL
DIVERSAS SANCIONES	50	06	56
RESCISIONES DE CONTRATO	03	00	03
NO PROCEDIERON	28	00	28
NO COMPARECIERON	01	00	01
AMONESTACIONES Y EXHORTOS	09	00	09
PENDIENTES DE RESOLUCIÓN	01	01	02

NOTA: Queremos hacer mención que, de las 3 rescisiones de contrato, derivado de la intervención de la Comisión Obrero Patronal para con la Empresa, se logró la reinstalación de 2 compañeros, mediante la presentación de los fundamentos legales y pruebas fehacientes sustentadas.

OBSERVACIONES

La Cláusula 20 del C.C.T., establece el procedimiento y los puntos básicos que deben observarse durante la investigación, por lo que es indispensable que se consulte detalladamente este proceso.

El citatorio deberá especificar las faltas que se le imputan a los trabajadores, el día, la hora y el lugar para la comparecencia y deberán ser notificados con un mínimo de 4 días hábiles de anticipación.

En caso de la incomparecencia de un compañero, para justificar su ausencia, deberá ser apoyada y argumentada o presentando documentos que la avalen (incapacidades, vacaciones, permisos, causas de fuerza mayor sustentables, arrestos judiciales o administrativos) de no ser así, se estará en el entendido de que acepta los cargos motivo de la investigación y consecuentemente, se le aplicará la sanción que corresponda de acuerdo a lo establecido en el C.C.T.

PERCANCES AUTOMOVILÍSTICOS

Respecto a las comparecencias emitidas por motivo de percances automovilísticos, en este período, se acudió para la atención de un total de 407 casos, cabe hacer notar que de acuerdo a la cláusula 113 inciso a) del C.C.T., la Empresa para compensar la obligación que toman los trabajadores por manejar sus automóviles, acepta pagar el 80% del costo de las reparaciones en los casos que resulten responsables, así como los daños que puedan ocasionar a terceros en sus personas o bienes.

No obstante lo anterior desde febrero del 2004, existe un acuerdo verbal entre EMPRESA y SINDICATO, donde se manifiesta que en los daños ocasionados en los mismos términos a terceros, la Empresa acepta pagar el 90% del costo total y no el 80% como lo establece el C.C.T., representando un beneficio importante para los compañeros.

RESULTADOS OBTENIDOS

COMPAÑEROS	CONCEPTO	CANTIDAD
CON CARGO	A LA CUENTA DEPARTAMENTAL	07
CON PAGO AUTOMÁTICO	POR NO COMPARECER	19
CON PAGO DEL 20%	DE ACUERDO AL C.C.T	60
CON PAGO DEL 20%	CON DESCUENTO ADICIONAL	122
CON PAGO DEL 10%	POR DAÑOS A TERCEROS	09
CON PAGO DEL 10%	CON DESCUENTO ADICIONAL	13
CON PAGO DEL 20% + 10%	CON DAÑOS A TERCEROS	08
CON PAGO DEL 20% + 10%	CON DESCUENTO ADICIONAL	32
REPROGRAMADOS	POR DIFERENTES MOTIVOS	136
CON PAGO DEL 100%	PARA EVITAR INVESTIGACIÓN	01

A todos los compañeros, los conminamos a considerar que los vehículos utilitarios que tenemos asignados, son para cumplir con nuestras actividades laborales y para disponer de ellos, en los casos necesarios o llevárselos a sus domicilios particulares, se requiere de una autorización previa, con la conciencia de que éstas unidades son consideradas como una herramienta o equipo de trabajo, que se deben cuidar y salvaguardar lo mejor posible, con la finalidad de evitar daños o posible robo de los mismos.

RECOMENDACIONES

En todo percance automovilístico o falla mecánica, los compañeros deberán reportarlo de inmediato y desde el lugar de los hechos a la Aseguradora, con el fin de que el Ajustador asignado los pueda localizar y atender, obteniendo posibles evidencias que le permitan corroborar los comentarios de los conductores, ya que de no hacerlo en tiempo y forma, la Empresa los considerará responsables, tomando en cuenta también, que puede formular su criterio en base a la determinación de una autoridad competente y a la aplicación del Reglamento de Tránsito Local. Es conveniente anotar la hora, número de siniestro y nombre de la persona que los atendió en el momento de hacer el reporte vía telefónica.

Hacemos notar que muchos de estos percances son reportados por encontrarse fuera de zona ó días y horas no laborables, siendo motivos que pueden generar diversas sanciones, inclusive llegar a una Investigación Administrativa.

Así mismo, deberán abstenerse de tener algún arreglo con terceros o con autoridad alguna que llegue al lugar de los hechos, hasta en tanto no se encuentren asistidos por el Ajustador, de no ser así, reportar a su jefe inmediato o supervisor para que éste tome conocimiento y determine adoptar las instrucciones pertinentes, con la finalidad de deslindar en un momento dado, la responsabilidad de que puedan ser objeto los trabajadores.

En caso de que el tercero se dé a la fuga, tratar de anotar número de placas y datos o señas que conlleven a la localización del vehículo involucrado o bien solicitar el apoyo de Seguridad Pública. Por ningún motivo los compañeros intentarán detener o perseguir al tercero arriesgando su integridad física.

El Ajustador de la Aseguradora que asista, llegará a tomar la declaración de los hechos, solicitará tanto su credencial de la Empresa como licencia de manejo y mencionará el procedimiento a seguir, mismo que podrá ser el siguiente:

Llegar a un arreglo con el tercero y elaborar la orden de reparación, donde se especificarán las partes dañadas del o los vehículos involucrados en el percance.

De no recibir una atención adecuada por parte del Ajustador que lo asistió, hacer la anotación correspondiente en el reporte de levantamiento de hechos. Utilizando de ser necesario, el reverso de la hoja y calificar al mismo de acuerdo a la calidad del trato proporcionado.

En caso de no llegar a un arreglo con los terceros, deberán dirigirse a una Agencia del Ministerio Público, debiendo ser orientados y acompañados en todo momento por el Ajustador y/o abogado de la Aseguradora que se designe; una vez presentados ante la Agencia correspondiente, los conductores se encontrarán en calidad de probables responsables hasta en tanto no sea tomada su declaración, acreditando la propiedad del vehículo y contar con la resolución por parte de la autoridad competente.

Queremos hacer notar que los compañeros que se nieguen a acudir a la Agencia del Ministerio Público cuando se requiera, la Empresa los podría considerar responsables del percance y consecuentemente pagarían el costo de los daños ocasionados.

Los trabajadores no deberán reparar los vehículos por cuenta propia contraviniendo la normatividad vigente, ya que, en caso de una inadecuada reparación, serían responsables del pago total de la misma y también podrían ser sujetos a una Investigación Administrativa.

En caso de robo del vehículo, los compañeros avisarán inmediatamente a la Aseguradora y a su jefe inmediato, acudiendo a la Agencia del Ministerio Público a levantar el acta correspondiente.

También, cuando se determine necesario, ya sea por voluntad propia ó a petición de su jefe inmediato, reparar un vehículo que se tenga asignado y reportado mediante el procedimiento de Recabado, tener entendido que el resultado podrá ser adverso para quien lo elabore, ya que se considerará responsable de los daños que éste presente (aún cuando el que reporte no los haya ocasionado), consecuentemente se procederá de acuerdo a lo establecido en el C.C.T.

Por lo anterior, sugerimos que los daños ocasionados considerados como menores, sea necesario reportarlos a la brevedad posible con la finalidad de que éstos no se acumulen, dando origen a una afectación mayor al convertirlos en daños preexistentes, recordando que en estos casos, el reportarlos oportunamente, se estará en posibilidad de exentarlos de pago pasando a la cuenta departamental, ya que no aplicará cuando sean menores en su costo, no rebasando el equivalente a 30 Salarios Mínimos vigentes, actualmente \$ 2,650.80.

Hacemos notar que, en Reportes de Recabado, cuando existan vehículos con daños preexistentes que no deban ser considerados de su responsabilidad, para acreditarlo se deberá presentar el documento que avale el hecho de levantamiento o inventario donde aparecerán las condiciones y el estado en que se encontraba dicha unidad, al momento en que le fue asignada para su resguardo (Documento que debe conservar).

Independientemente de lo anterior, es importante reiterar a los compañeros, que al momento de recibir un vehículo diferente al asignado, para el desarrollo de sus actividades laborales, lo hagan en presencia de su Jefe Inmediato y Delegado, verificando y elaborando un reporte que especifique las condiciones del estado en que se encuentre dicha unidad, con la finalidad de deslindar responsabilidades derivadas de daños preexistentes, principalmente en vehículos de uso común (efectuar el mismo procedimiento al entregarlo).

REINSTALACIONES Y REINGRESOS

De manera permanente el tema se atiende en mesas de trabajo cada semana, además de plantearse en el marco de las Revisiones Salariales y Contractuales, en el periodo de septiembre 2017 a agosto 2018, el número de rescisiones aplicadas a compañeros sindicalizados por diferentes motivos fue similar al de años anteriores, las discusiones con la empresa se han complicado debido a tenemos algunos casos de diferentes secciones del país donde el motivo de la rescisión es por supuestas faltas de probidad y honradez, y no se cuentan con elementos contundentes para revertir la decisión de la Empresa.

Es importante señalar que en cuanto recibimos la notificación de rescisión de contrato de algún compañero, enviamos oficio a la Empresa para que en apego a la Cláusula 20 del C. C. T. se aporten nuevos elementos y se reconsidere el caso.

Les recordamos que en caso de rescisión de contrato debemos demandar el despido injustificado, para este efecto contamos con 60 días a partir de la fecha de rescisión.

JUBILACIONES ESPECIALES POR ENFERMEDAD

Tenemos compañeros que desafortunadamente por su estado de salud se han visto en la necesidad de solicitar su jubilación especial, ya que el Instituto Mexicano del Seguro Social les dictamina un estado de invalidez y/o tienen padecimientos de enfermedades crónico degenerativas graves y que por esta condición, están

imposibilitados para desempeñar sus actividades laborales, esta Comisión en coordinación con la Secretaría de Previsión Social realizamos las gestiones necesarias ante la Empresa, apoyando a todas y todos aquellos compañeros que se encuentran en esta situación.

Cabe destacar que una gran mayoría de nuestros compañeros en la situación antes expuesta, han manifestado su deseo de continuar laborando, apoyando la estrategia Sindical (PPV y Circulo Orgullo).

Para realizar este trámite es necesario:

- Memorándum de Coordinador
- Encuesta de Previsión Social.
- Oficio del Comité Ejecutivo Local
- Carta petición de la compañera o compañero.
- Dictamen de Invalidez, ST – 4 copia por ambos lados.
- Acta de Nacimiento.

GUARDERIAS

Se presentaron a la empresa 12 puntos que actualmente estamos negociando:

- Vacantes
- Capacitación conforme lineamientos de COMNCA
- Capacitación en los temas de la reforma educativa
- Manual de procedimientos con base en el perfil de puestos
- Manual para padres de guardería
- Parametrización
- Gráficas
- Medidas preventivas sobre el desgaste físico de las compañeras.
- Agenda de valoraciones médicas periódicas y seguimiento
- Canalización psicoterapéutica de niños con conductas difíciles.
- Acompañamiento y apoyo en el área de psicología para la planeación y desarrollo de actividades pedagógicas.
- Dotación de herramientas tecnológicas para el desempeño de su labor.

Con el apoyo del Compañero Francisco Hernández Juárez, se avanzó en el cubrimiento de vacantes para contar con la plantilla completa de esta especialidad e iniciar con la reubicación de 16 compañeras en base a la cláusula 144 del CCT.

Ingresan 15 asistentes educativas el día 3 de septiembre, el 28, 3 educadoras y el 2 de octubre 1 galopina. Quedando pendiente de cubrir 2 secretarias y 1 enfermera.

En el segundo bloque de exámenes aprobaron 2 educadoras, y 5 asistentes educativas. En el mes de septiembre iniciara su TCEA.

Manifestamos nuestro reconocimiento a nuestras compañeras de Guarderías por la labor de cuidar y educar lo más valioso de los telefonistas que son sus hijos.

COMERCIAL

PROGRAMA CORRE, TODOS PROMOTORES Y RECUPERACIÓN DE MATERIA DE TRABAJO

Se da seguimiento a los compromisos establecidos en la Revisión del Contrato Colectivo 2016-2018 y 2018-2020; sobre la participación de comercialización (especialidades de Comercial y SAC) para reforzar la Retención, Captación y Recuperación de clientes con la finalidad de incrementar la participación de mercado (PDM).

Se presentó el programa “Todos Promotores” para incrementar la participación del mercado (PDM), el cual se trabajará en conjunto con los compañeros de Planta Exterior abordando a los clientes en sus domicilios y/o en la calle y atender de manera inmediata contrataciones o ventas de productos y servicios que comercializa la Empresa. Se acordó con la empresa impartir capacitación a todo el personal sindicalizado de la especialidad para tener mayores y mejores herramientas al realizar esta actividad. Se ha dado seguimiento puntual por las distintas interpretaciones que la empresa le ha querido dar al programa para que se respete lo presentado en las videoconferencias.

Retomar la actividad del cambaceo, apropiarnos del proceso de ventas y contrataciones. (pre venta, venta y post venta), ocupando todos los canales implementados por la empresa. En tiendas no se ha permitido el ingreso a los promotores, los compañeros y compañeras de la especialidad han retomado esta actividad recuperando la materia de trabajo.

Aplicar la movilidad productiva en todas las actividades pactadas en el perfil de puesto de la especialidad para el éxito de la medida con respecto a la recuperación de materia de trabajo, lo que significaría retirar a las filiales, fielders y terceros de manera estratégica, cuidando se generen los menores impactos negativos.

En la Revisión Contractual 2018-2020 se estableció el compromiso con la empresa de que la actividad de cheques devueltos se realizará con personal sindicalizado, analizamos desde que punto del proceso le corresponde a la especialidad. Se habilitarán atributos de sistema en los usuarios de los compañeros de la especialidad para realizar reanudaciones de servicios y ajustes, se revisan condiciones y número de compañeros por sucursal que podrán realizar la actividad. Las ordenes de servicio que se ingresan por el SIAC que no se tienen los datos completos y que los compañeros sindicalizados deben buscar al cliente para realizar la orden de servicio, que por el trabajo realizado cuente a los indicadores de productividad de la tienda. La empresa presentó la normatividad y los procesos de trabajo para realizar los cortes de los Cajeros Automáticos ya que se tenían distintas instrucciones por parte de la empresa para realizarlos y corregir los errores que estos generan. Se acordó con la empresa que cuando se modifiquen los sistemas o herramientas de trabajo actuales o se implementen nuevos sistemas o herramientas, la empresa informará al Sindicato para recibir la capacitación o información requerida.

Se acordó con la empresa el realizar la actividad de cambio de módems en las sucursales si así el cliente lo decide, previa revisión por Soporte Técnico generando una Orden de Servicio, se continua con la empresa revisando este tema, debido a que los módems que se entregan a los clientes no están en la mejores condiciones o no coinciden con las tecnologías de la red y que el proceso de entrega por paquetería no está resultando de la manera correcta, ya que los clientes se presentan en la sucursales reclamando el incumplimiento en los tiempos establecidos.

Se creo el Warroom, en el cual se están generando las Ordenes de Servicio que los compañeros de Planta Exterior solicitan para poder instalar el servicio contratado al cliente, supervisar la actividad de los fielders e ingresar y agendar las migraciones. Se implementa la participación de personal de comercial en los COPES para que apoye en base al Perfil de Puesto de la especialidad, adicionalmente se acuerda con la empresa la participación de la especialidad en Telmex.com y así las ventas realizadas por este canal cuenten a las metas de los indicadores de productividad, aún en revisión de como se realizará.

ABASTECIMIENTO DE PRODUCTOS

El STRM ha dejado de manifiesto a la empresa que debe cumplir con su obligación y responsabilidad de abastecer de manera permanente los diferentes productos que deben existir físicamente en las Tiendas Comerciales y responsabilizarse por el incumplimiento de las metas del programa de productividad. La Empresa se compromete en presentar una estrategia integral para la comercialización de los distintos productos que ofrece (incluyendo alta gama),

esto con la finalidad que se cuente con productos en las distintas oficinas Comerciales para los clientes que deseen ver y llevarse el producto en el momento, para que los clientes puedan degustar el producto en la sucursal y les pueda ser enviado a su domicilio o para que se puedan mostrar los productos en un catálogo en línea y sea entregado en su domicilio.

MODIFICACIÓN DE TURNOS Y HORARIOS

Con un sentido de responsabilidad enfocado a la atención integral y oportuna de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes, independientemente de cumplir con los retos de la competencia y las normas de la Ley de Telecomunicaciones, el Sindicato presentó a la Empresa una propuesta para adecuar los turnos y horarios en las diferentes tiendas comerciales. La empresa entregará al Sindicato la información para revisar si es necesario incrementar los turnos y horarios en las sucursales que se requiera para tener mayor presencia y atención a los clientes.

MODELO INTEGRAL DE MEDICIÓN INDIVIDUAL (MIMEI) COMERCIAL

El modelo concluyó y está acordado al 100%. Estamos en la etapa de modificación a la herramienta en función de los últimos acuerdos. Posteriormente cuando informe la Empresa que esta lista dicha modificación, entraremos en la etapa de difusión e implementación de dicho esquema, modelo que fue negociado y acordado a través de la Comisión Mixta de Productividad con el apoyo de los coordinadores de especialidades y de sección.

RETENCIÓN Y BLINDAJE DE CLIENTES (CALIDAD DE SERVICIO)

Cabe destacar que este indicador, es de suma importancia para blindar a los clientes, contando con estrategias muy dirigidas para su retención, considerando así, los ejes que se encuentran establecidos en el programa de Calidad del Servicio, (Infraestructura, procesos, productividad, así como los planes de trabajo), así mismo en este rubro se creó una comisión interdisciplinaria de las diferentes especialidades a nivel CEN para revisar los procesos y buscar en conjunto estrategias que nos puedan ayudar a retener a nuestros clientes.

VACANTES

Se agradece el apoyo y respaldo de la Secretaria de Trabajo para el cubrimiento de vacantes en las diferentes Tiendas y áreas comerciales. Esto ha permitido mejorar la operación y atender de mejor forma a nuestros clientes.

GENERALES

La empresa nos ha presentado políticas que consideramos impactan sobre la materia de trabajo de la especialidad, como ejemplo:

Imponen que cuando se solicite en contrataciones nuevas en que el cliente adquiere una línea telefónica o solicita la entrega del recibo telefónico en el domicilio, el gerente debe firmar con su usuario y contraseña para que así se dé, ya que la intención de la empresa es que se hagan por correo electrónico todas las entregas de facturación. Nos hemos opuesto, ya que en la atención a los clientes que solicitan estos servicios nos retrasa el que solo el gerente autorice, afectando la agilidad de atención y al cliente en consecuencia.

Se revisó con la empresa la falta de apoyo y mala atención de sus gerentes y supervisores a compañeros sindicalizados, por lo cual fueron movidos a áreas en donde no tuvieran interacción directa con personal sindicalizado y otros fueron despedidos por malos manejos.

Se trabaja con los compañeros de Seguridad e Higiene en las tiendas donde se tenía necesidad de revisar el mobiliario y condiciones físicas de posiciones de trabajo y de la propia sucursal para solucionar las problemáticas.

Agradecemos al Co. Francisco Hernández Juárez su apoyo en todo momento a la Especialidad de Comercial, además reconocemos su liderazgo y le damos el respaldo a las decisiones que crea conveniente para enfrentar los retos que tiene el Sindicato.

SERVICIOS A CLIENTES

Se continua con el monitoreo del desarrollo e implementación del Gestor Integral de Solicitudes (GIS), el cual se mejoro considerablemente con las propuestas de las compañeras de los centros de atención de mercado empresarial para clientes mayores (CAACM'S).

En el Centro de atención a Teleoperadores se sigue trabajando en recuperación de materia de trabajo, independientemente de la minuta firmada entre empresa y sindicato, con la que se busca atender los procesos de compartición y desagregación de infraestructura.

En CEICO's Comerciales y CEICO's de atención masiva, se llevo a cabo la implementación de la plataforma de atención a nivel nacional (fila única), se

continúa impulsando las campañas de salida que permitan la captación, recuperación y retención de clientes Residenciales y Comerciales.

En CEICO Tlalnepantla y CEICO Coapa se ampliaron los días de atención para nuestros clientes con la implementación del turno de domingo a jueves, y en CEICO Ermita se implementó el turno de sábado a miércoles.

Se llevo a cabo videoconferencia a nivel nacional para continuar con el seguimiento del proyecto integral de la evolución de los CASE's, incluyendo la implementación de la certificación ISO 20000.

Se atiende en todas las áreas de la especialidad el tema de recuperación de materia de trabajo, Lada enlaces, Servicios Gpon, Sistema Electrónico de Gestión, Diferidas, reanudaciones, Ventas Financiadas, Cuenta Maestra, Cobranza, CAO, etc.

En coordinación con la Secretaria de Trabajo se agilizó el cubrimiento de vacantes para la especialidad a nivel nacional, así mismo se ha solicitado el apoyo para asignación en áreas críticas como Parque Vía. 198 en el área de Frontera y Cuenta Maestra.

Se llevó a cabo a nivel nacional, la prueba piloto de la nueva diadema Plantronic ST-1 con buenos resultados, estamos en espera de la dotación respectiva.

CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS

Se ha venido trabajando en los siguientes ejes:

1. Migración del edificio corporativo de Miguel E. Schultz 140 al de Serapio Rendón 125 el 10 de agosto de 2018.
2. Inauguración del edificio Corporativo el 20 de agosto de 2018, por el Ing. Francisco Hernández Juárez.
3. Se realizó con éxito la migración del sistema de atención telefónica de socios, denominado "Servitel", a la nueva plataforma instalada en el nuevo edificio Corporativo.
4. Está en proceso de actualización el cambio de numero de NIP, de atención telefónica de los socios en la plataforma denominada "Servitel" el cual ya cumple con los requerimientos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de 4 a 6 Caracteres.
5. Se terminó de implementar la primera etapa de instalación de Cajeros automáticos de la Caja, los cuales suman un total de 34.

6. Se está participando el en Programa de implementación del Sistema Nacional de Educación Cooperativa Impulsado por CONCAMEX.

TRÁFICO

Compañeras y Compañeros, presentamos ante esta honorable XLIII Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, el informe del período 2017-2018, en el que se integran los resultados de los avances y aspectos para continuar negociando con la empresa.

RECUPERACIÓN DE MATERIA DE TRABAJO.

Actualización de la Base de Datos del servicio de información 040.

Continúa el avance con respecto a la actualización de la Base de Datos de 040, para lo que se logró incrementar el número de salas con posición de “Alias”, para realizar esta actividad.

Salas con la posición “Alias”:

Acapulco	Torreón	Córdoba
Cuernavaca	Chihuahua	Mérida
Lindavista	Colima	Oaxaca
San Juan	Guadalajara	Pachuca
Celaya	Culiacán	Puebla
Monterrey	Hermosillo	Jalapa
Saltillo	Mazatlán	Veracruz
Tampico	Morelia	

Se acordó con la empresa que esta actividad se realice en un turno completo de lunes a viernes, con el objetivo de evaluar y determinar si es necesario incrementar el número de posiciones “alias” en cada una de las salas. Por lo que solicitamos a los Secretarios Generales su apoyo para lograr que este acuerdo se cumpla.

En tráfico, es prioritario tener la base de datos de información actualizada para brindar a nuestros clientes una información verídica y confiable.

TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL

Servicio de Despertador 031

En este servicio se logró revertir el resultado del año anterior donde el porcentaje de completación de llamadas vía operadora era del 3% y actualmente en base a los reportes presentados por la empresa, el resultado es del 90% atendido vía operadora.

Para llegar a este objetivo se acordó con la empresa incrementar los turnos en las salas que cuentan con horarios para la completación de las llamadas del servicio de despertador, como son: San Juan, Lindavista, Guadalajara, Monterrey, Chihuahua y Cuernavaca.

Así mismo, se logró el cumplimiento del acuerdo para la implementación del servicio 031 en inglés en el mes de abril 2018.

Es necesario el apoyo de todos, para que se continúe utilizando el servicio de despertador vía operadora, que permita mantener y/o incrementar la demanda.

TRANSFERENCIAS ENTRE LOS SERVICIOS VÍA OPERADORA

Con la finalidad de mejorar la atención al cliente, a partir del 20 de julio del año en curso, se acordó con la empresa habilitar la opción de transferencia de llamadas entre los servicios 020, 031, 040, 090 y *333, sin embargo, se han presentado algunos inconvenientes, mismos que han sido reportados con la empresa y se da puntual seguimiento.

TRANSFERENCIAS A CENTROS DE ATENCIÓN, CEICO'S E INFINITUM

Con el objetivo de proporcionar un servicio integral a nuestros clientes, se acordó con la empresa que, a partir del mes de agosto del 2018, el sistema SIO permita transferir a los clientes que lo requieran a Ceico, Saldos e Infinitum. Lo que ha generado una buena percepción de Telmex en los clientes de los servicios vía operadora, además del incremento en el número de llamadas.

PUBLICIDAD DE LOS SERVICIOS VÍA OPERADORA

Derivado del desinterés que ha mostrado la empresa con relación a la publicidad de los servicios vía operadora, el sindicato consideró necesario asumir esta publicidad y difundió en las redes sociales del STRM y agenda de la Caja de Ahorro los servicios proporcionados vía operadora.

Se continúa negociando con la empresa el reforzamiento de la difusión en la publicidad de los servicios vía operadora.

FALLAS EN SIO

Se continúa reportando con la empresa las fallas que se presentan en la plataforma SIO y los Sistemas incorporados a la misma. A lo que se da puntual seguimiento.

NUEVOS SERVICIOS VÍA OPERADORA

Como parte de los compromisos de materia de trabajo en la revisión del C.C.T. 2018-2020, se presentó a la empresa la propuesta de nuevos servicios vía operadora, en la que se integran las presentadas por nuestras compañeras. Hasta la fecha la empresa no ha dado respuesta e informa que está en análisis de la viabilidad y rentabilidad de los servicios propuestos.

Invitamos a todas nuestras compañeras de tráfico a nivel nacional a continuar aportando propuestas relacionadas al nuevo entorno de la evolución tecnológica de nuevos servicios vía operadora, que permitan la diversificación e incremento de llamadas para garantizar nuestro futuro.

OPERADORA INVESTIGADORA

Con relación al incremento de hackeos que se realizan a través de VoIP, se informa que este tema se está atendiendo en relaciones laborales, así como el tema de by-pass a través de llamadas Premium. Se da puntual seguimiento.

CAPACITACION

A partir del 11 de enero del 2018, se inició el curso Consulta de Tiendas Telmex con acceso a discapacitados para todas las compañeras de tráfico a nivel nacional. Con el objetivo de proporcionar información a los clientes de las tiendas que cuentan con accesibilidad para discapacitados, por lo que se integró a la base de datos de información (040), el nombre de la tienda comercial, dirección, horario de atención en tienda y cajeros.

Así mismo, se otorga la información antes señalada de las tiendas de comercial a cualquier cliente que así lo solicite.

Se esta actualizando el curso de Inducción a Tráfico en los contenidos temáticos para TCEA, se espera concluir en el mes de octubre de 2018.

Se impartió el curso de operadora investigadora a 7 compañeras, en la sala de Tráfico Monterrey, del 17 de mayo al 15 de junio del año en curso:

FECHA	ACTIVIDAD/TALLER
8 y 9 DE MAYO	EXCEL PARA INVESTIGAR LLAMADAS
14 DE MAYO AL 12 DE JUNIO	OPERADORA INVESTIGADORA INTERNACIONAL
13 AL 15 DE JUNIO	TALLER MONITOREO DE CONSUMOS ANORMALES

CATEGORÍAS

El Sindicato impulsará como máxima prioridad la separación del escalafón de 020 y 050 de la sección matriz, el otorgamiento de categorías en todas las salas de tráfico a nivel nacional que así lo requieran con base a las necesidades del servicio y lo establecido en el perfil de puesto y la homologación de usos y costumbres del personal que ingreso a la empresa a partir del 24 de abril del 2009.

FILA UNICA 050

En el mes de octubre del 2017 se concluyó la prueba piloto de fila única en las salas de tráfico 050 a nivel nacional, el resultado es el siguiente:

Se presento una disminución de abandono en el intervalo de 08:00 a 16:00 horas.
Se homologó el proceso de escalación de quejas, mediante la “Herramienta de escalación”.

Disminución de quejas recibidas a través del buzón.

Cobertura de atención de 07:00 a 20:00 horas.

Como resultado se logró en una primera etapa la autorización de 66 vacantes asignadas a 050 a nivel nacional, posterior a su aplicación se revisará en forma conjunta la necesidad de asignar un mayor número de vacantes.

050 FORANEAS

En lo que corresponde a las salas de 050 que fueron cerradas por diferentes motivos, el sindicato continúa negociando con la empresa la apertura de las mismas.

VACANTES

Se continúa negociando con la empresa la autorización de vacantes para los servicios de 020, 040 y 090 a nivel nacional.

Es importante mencionar, que ante los sucesos sísmicos del pasado mes de septiembre de 2017 que sacudieron a la Ciudad de México, uno de los Centros de Trabajo que resultó afectado fue el Centro Telefónico San Juan, por lo que fue necesario reubicar en forma temporal a nuestras compañeras en los Centros de Trabajo Lindavista y Rojo Gómez, en tanto se establecieron las condiciones de seguridad para reintegrarse a sus labores en el Centro de Trabajo.

Por tal motivo, agradecemos a nuestras compañeras de Tráfico de Lindavista y Rojo Gómez la solidaridad y empatía que mostraron durante este periodo de contingencia; a nuestras compañeras de Tráfico San Juan, nuestro reconocimiento a su disposición y compromiso al trasladarse a estos centros de trabajo para continuar proporcionando los servicios vía operadora.

Es importante reconocer que los avances logrados durante este periodo, han sido posibles gracias al invaluable y permanente apoyo del Co Francisco Hernández Juárez.

Las compañeras de Tráfico, ante los continuos desafíos que enfrentamos, reiteramos el compromiso de contribuir con nuestro mayor esfuerzo laboral y sindical para lograr los objetivos que nos hemos propuesto; estamos ciertas que con la dirección y liderazgo del **Co Francisco Hernández Juárez**, ¡¡saldremos victoriosas!!

TRAFICO 050 MATRIZ

Durante este último año se llevó a cabo la prueba piloto de fila única en la especialidad de Tráfico 050 a nivel nacional, la cual inició el 30 de agosto y concluyó el 11 de octubre 2017.

Derivado de la evaluación de este proyecto con la empresa, dio como resultado la necesidad de cubrir vacantes a la especialidad en los horarios de 7 a 8 y de 18 a 20 hrs, ya que ahí es donde se presenta el abandono de llamadas.

De inicio nos fueron otorgadas 16 vacantes para Tráfico 050 metro, que están en proceso de ser contratadas.

Acordando con la empresa realizar una nueva evaluación después de haber cubierto dichas vacantes y de ser necesario aplicar más para abatir las cargas de trabajo.

Ha iniciado la habilitación de Auxiliares de Jefe para que den la capacitación al personal de nuevo ingreso, ya que no contamos ya con personal de categoría de Profesora de Tráfico.

CURSOS

Por los desafortunados eventos en el pasado mes de septiembre el edificio del Centro Telefónico San Juan sufrió varios daños, por lo que fue necesario reubicar temporalmente al personal de Tráfico 050 en las salas de los centros telefónicos de Rojo Gómez y Lindavista; además de asistir a los cursos “Manejo de Situaciones Difíciles, Atención Telefónica en Conflicto y Diseño de Servicio Integral” los cuales hacen referencia al uso de herramientas para trato con clientes difíciles y que fueron autorizados por la Lic. Pilar Marmolejo, en tanto se concluyeran los trabajos que se realizaban al edificio de San Juan.

Es importante mencionar que del CCR Sur las compañeras de Tráfico 050, tuvieron la disposición de presentarse a laborar de manera alternada en el CCR Norte y así poder contribuir con las necesidades de restablecer los servicios de nuestros clientes a la brevedad posible. Dichas compañeras también fueron consideradas para tomar los cursos autorizados por la empresa.

Durante estos últimos 11 meses esta especialidad de Tráfico 050 hemos tomado acuerdos emprendiendo una lucha en contra de la mala actitud y el pésimo trato de las supervisoras, además de presentar un pliego petitorio con varios asuntos de los cuales algunos se han resuelto sin embargo otros siguen pendientes, pero el más

sentido y prioritario para todo el personal de esta especialidad es el poder acceder a las diferentes categorías superiores pactadas en el perfil de Tráfico Nacional.

S A L I D A

Compañeras y Compañeros:

A cerca de un año de la partida de nuestro compañero Jesús Hernández Juárez, responsable de esta Comisión, los integrantes de la C. Obrero Patronal, le recordamos con respeto, aprecio y agradecimiento, por todo el apoyo y orientación que nos brindó para la atención de los diferentes asuntos que nos han sido encomendados.

Este es el informe de las actividades y funciones que tenemos encomendadas en la Comisión Obrero Patronal, agradecemos a esta Honorable Convención la atención que siempre han tenido para esta Comisión.

Agradecemos de manera especial el apoyo y orientación recibida por parte de nuestro Secretario General, Compañero Francisco Hernández Juárez, un líder excepcional, siempre con la mejor disposición, experiencia y capacidad, en la búsqueda de las mejores soluciones para el beneficio de nuestra organización.

A nuestras compañeras secretarias: Sandra Torres Hernández, Tania Carbajal Aragón, Viridiana Villagrán García y Mayra Arianne Buenos Aires Cárdenas, gracias por su apoyo.

Quedamos a sus órdenes para atender cualquier duda o aclaración.

Nota: en el documento de anexos de la Comisión Obrero Patronal se encuentran las respuestas a las propuestas de la XLIII Convención que nos fueron planteadas.