

ANEXO 2

MATERIA DE TRABAJO  
PLANTA EXTERNA

PLANTA EXTERIOR

Con el objetivo de agilizar la ocupación de la infraestructura de fibra óptica, la Empresa proporcionará oportunamente al Sindicato en cada Centro Operativo, la información de la infraestructura a reubicar, así como la información correspondiente para orientar el esfuerzo comercial en los sitios donde se realizará la promoción de nuestros productos y servicios.

Así mismo, Empresa y Sindicato ratifican el compromiso de la Revisión Salarial 2017, para que el personal sindicalizado de la Especialidad de Planta Exterior realice las actividades de planificación, verificación técnica y liquidación de las migraciones a fibra óptica y VDSL, conforme a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, principalmente la cláusula novena, Perfiles de Puesto y demás convenios celebrados entre las partes, incluyendo la cláusula 9 del convenio de Revisión Salarial de 1995 en lo relativo a flexibilidad laboral.

Para lo cual, Empresa y Sindicato se comprometen a reforzar la difusión a los Centros Operativos de los diferentes tipos de migración y uso del portal Geográfico Plex mediante los procesos establecidos por la Empresa, así mismo la Empresa continuará con la sustitución de las Netbooks por los equipos que la misma proporcione (Phablets, entre otros) y con las mejoras del Portal Plex como: edición del campo memo, transferencias y/o las que la Empresa determine.

Para su ejecución, la Empresa dotará de las herramientas y sistemas necesarios, proporcionando la capacitación requerida conforme a los procedimientos establecidos por la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

Empresa y Sindicato están de acuerdo en dar seguimiento al compromiso establecido en el Convenio de la Revisión Salarial del año 2017, en el que se establece que el Técnico Especial de Planta Exterior (TEPE), realice las actividades referentes a la planificación, supervisión, verificación, recepción y liquidación de las obras de construcción, para lo cual, la Empresa entregará al Sindicato el estatus por Centro Operativo de la capacitación de los Técnicos de Planta Exterior (TEPE), considerando los cursos impartidos a cada uno de ellos, a fin de asegurar que en aquellos Centros Operativos donde no exista personal de la especialidad de SUCOPE, esta actividad sea realizada por el Técnico Especial de Planta Exterior (TEPE), de acuerdo a lo establecido en el Perfil de Puesto, a fin de asegurar que las obras de construcción de la planta externa, cumplan con las normas establecidas. Así mismo, las partes analizarán las necesidades de capacitación en cada Centro Operativo, para elaborar el programa correspondiente, considerando las ausencias temporales o definitivas, conforme a

los procedimientos establecidos por la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

Con la finalidad de mejorar la atención, experiencia de navegación y conectividad a nuestros clientes, Empresa y Sindicato reiteran el compromiso de la Revisión Salarial del año 2017, que al momento de acudir a su domicilio para la ejecución de un trabajo de instalación o la atención de queja del servicio de banda ancha, aprovechando la presencia del técnico de Planta Exterior realice la promoción e instalación de extensores y ruteadores a solicitud del cliente, activación de CLARO VIDEO y los servicios de este tipo en tanto sean parte de la oferta comercial, así como la promoción de velocidades adicionales.

Para este fin, en un plazo de 30 días a partir de la firma del presente Convenio se presentará la información sobre los mecanismos de abasto de estos productos a los Centros Operativos y la entrega a nuestros clientes.

Para servicios privados IDATA y TIP, Empresa y Sindicato están de acuerdo en que el personal de la especialidad de Planta Exterior realice la instalación y prueba del medio de transmisión hasta la unidad terminal de red, así como, la atención de quejas, conforme a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo principalmente la cláusula novena, Perfiles de Puesto y demás convenios celebrados entre las partes, incluyendo la cláusula 9 del convenio de Revisión Salarial de 1995 en lo relativo a flexibilidad laboral, así como de conformidad a las políticas de comercialización de la Empresa, al entorno regulatorio y asegurando la calidad y exigencia de oportunidad requerida.

La Empresa se compromete a presentar al Sindicato el proceso de atención de estos servicios, así mismo a proporcionar la capacitación requerida mediante los procedimientos establecidos por la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

Con la finalidad de mantenernos a la vanguardia tecnológica fortaleciendo nuestro servicio de alta velocidad INFINITUM para los clientes, aprovechando la presencia en el domicilio del cliente, durante la ejecución de una instalación o atención de una queja del servicio de internet de banda ancha, Empresa y Sindicato acuerdan que los trabajadores de la especialidad de Planta Exterior participen en la promoción e instalación de dispositivos a solicitud del cliente, tales como videocámaras, sensores y componentes que integren la solución del hogar inteligente, que sean parte de nuestra oferta comercial y de acuerdo a las políticas de comercialización de la Empresa y conforme a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás convenios relativos.



## CAMBIUM

Empresa y Sindicato están de acuerdo en la participación de la especialidad de Planta Exterior en las tecnologías que la Empresa determine de acuerdo a las políticas de comercialización de la Empresa y al entorno regulatorio.

La Empresa se compromete a presentar al Sindicato el proceso de atención de estas tecnologías, así mismo a proporcionar la capacitación requerida de acuerdo a las funciones y actividades que se realicen en las diferentes áreas involucradas mediante los procedimientos establecidos por la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento y conforme al Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás Convenios relativos.

Para tal fin, en un plazo no mayor de 30 días posteriores a la firma del presente convenio, los representantes de la COMNCA se reunirán para definir lo conducente.

## INGENIERÍA PROYECTOS REDES

Empresa y Sindicato están de acuerdo en que el personal sindicalizado de la especialidad de Ingeniería Proyectos Redes elabore los trabajos de proyectos inherentes y derivados para la atención de los planes y programas de expansión, mantenimiento, adecuación, modificación, modernización y afectación de la Planta Externa de la Red de Cobre y Fibra Óptica.

Para este fin, la Empresa está de acuerdo a dar a conocer de manera bimestral a nivel área o cuando se requiera, los proyectos de ampliación a realizarse en la Planta Exterior para que los mismos se realicen con calidad y la oportunidad requerida, de acuerdo a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, principalmente lo relativo a la Cláusula novena, Perfiles de Puesto, Convenios relativos celebrados por las partes y los implantados por las nuevas tecnologías, considerando las normas y procedimientos establecidos por la Empresa.

Por otro lado, Empresa y Sindicato acuerdan seguir impulsando el uso de la herramienta SIGC 11 o los sistemas que la Empresa designe, para la actualización de la carga de inventario en la red existente; para lo cual se continuará con el programa de capacitación requerido conforme al proceso establecido por la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento y proporcionando el acceso al sistema con los atributos necesarios para su ejecución.

Para lo cual, en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, Empresa y Sindicato se reunirán para presentar los avances y ajustes de la capacitación definida.

## LÍNEAS L.D.

Empresa y Sindicato están de acuerdo en que el personal sindicalizado de la especialidad de Líneas LD ejecute las funciones y actividades descritas en sus Perfiles de Puesto considerando lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo y demás Convenios acordados entre las partes, considerando las premisas de flexibilidad laboral que refieren el apoyo entre especialidades afines.

Para lo cual, Empresa y Sindicato acuerdan reunirse en un plazo no mayor a 45 días a partir de la firma del presente Convenio para revisar su aplicación.

## PLANTA INTERNA

### CX-TX - IPE

Empresa y Sindicato ratifican los compromisos establecidos en el Punto de Convenio de Materia de Trabajo de Planta Interna (CXTX-IPE) signados en la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo 2016-2018 relativos a:

### LADAENLACES CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN

Empresa y Sindicato están de acuerdo en consolidar la participación del personal sindicalizado de la especialidad de Conmutación Transmisión en la ejecución de los trasposos lado central y lado cliente con los diferentes medios de transmisión, así como la prueba y entrega de servicios, tomando en consideración los tiempos establecidos por la regulación en materia de telecomunicaciones y de conformidad con el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás Convenios relativos.

La Empresa en un plazo no mayor a 30 días posteriores a la firma del presente Convenio presentará los procesos de atención, la capacitación requerida y el programa para su ejecución.

### CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN UNINET

Empresa y Sindicato ratifican la participación del personal de la especialidad de Conmutación Transmisión en la Red UniNet (incluidos RCDT) en las actividades de recepción física del equipo, el mantenimiento de primer nivel, el mantenimiento preventivo, la validación y actualización de los inventarios de la salas UniNet coubicados en las instalaciones Telmex de acuerdo a los alcances del contrato de prestación de servicios celebrado con UniNet, lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto, Convenios relativos y cumpliendo con los tiempos y calidad requeridos por UniNet.



## CLIENTES ALTO IMPACTO

Empresa y Sindicato se reunirán en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la firma del presente convenio con el fin de dar seguimiento a la carta compromiso de la Revisión Salarial 2017 referente a la atención proactiva de Clientes Alto Impacto con el objetivo de presentar los procesos, plan de trabajo y el programa de difusión a nivel nacional para la mejora en la calidad y atención de los servicios de nuestros Clientes.

## AMPLIACION DE INFRAESTRUCTURA

Empresa y Sindicato ratifican la participación de la especialidad de Conmutación Transmisión en las actividades referentes al desmontaje, reubicación, instalación y construcción de la red de telecomunicaciones de Telmex, de acuerdo a su Perfil de Puesto y de conformidad con el Contrato Colectivo de Trabajo y demás Convenios relativos.

Para lo cual, Empresa y Sindicato acuerdan reunirse en un plazo no mayor de 45 días a partir de la firma del presente Convenio para acordar lo conducente.

## PROYECTOS ESPECIALES

Empresa y Sindicato están de acuerdo en la participación de la especialidad de Conmutación Transmisión en la ejecución de los diferentes programas (migración de equipos obsoletos, ahorro de energía, etc.) que la Empresa decida implementar en la red de telecomunicaciones de Telmex, para lo cual la Empresa informará el Proyecto a realizar y acordará con el Sindicato su involucramiento cumpliendo con los tiempos establecidos, asegurando la calidad y continuidad del servicio.

## CENTRO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS EMPRESARIALES (CASES)

Empresa y Sindicato ratifican los compromisos establecidos en el Punto de Convenio de Materia de Trabajo de CXTX-IPE signados en la Revisión Contractual 2016-2018, relativo a que las Mesas de Ayuda utilicen los procesos establecidos por la Empresa, es decir, a través de los Centros de Atención correspondientes, no teniendo comunicación directa con las áreas operativas.

En caso de que exista alguna desviación al proceso, se revisará de manera inmediata con las áreas correspondientes a fin de aclarar y resolver lo conducente.

Referente a la atención de los servicios empresariales que se proporcionen con tecnología GPON, la Empresa y Sindicato acuerdan revisar su participación en el proceso de atención.

SECRETARÍA DE TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL  
UNIDAD DE FUNCIONARIOS  
CONTRATADOS

Respecto a la liquidación de folios SISA, la Empresa en un periodo de 60 días contados a partir de la firma del presente Convenio presentará el programa de trabajo para el uso de audio conferencias a través de un 01 800 para los CASE's faltantes.

Para lo cual, Empresa y Sindicato acuerdan reunirse en un plazo no mayor de 45 días a partir de la firma del presente Convenio para acordar lo conducente.

### CENTRO DE OPERACIONES UNINET (COU)

Empresa y Sindicato ratifican los compromisos relativos a la participación de la especialidad de Conmutación Transmisión en el Centro de Operaciones UniNet (COU) incluyendo RCDT, conforme al alcance del Contrato de prestación de Servicios celebrado con UniNet, lo establecido en su Perfil de Puesto, Convenios relativos y cumpliendo con los tiempos y calidad requeridos por UniNet.

Para tal fin, acuerdan reunirse en un plazo no mayor de 30 días a partir de la firma del presente Convenio para calendarizar las reuniones de evaluación periódicas con los responsables de las áreas involucradas para concluir con los acuerdos establecidos.

Así mismo, la Empresa está de acuerdo en continuar evaluando la participación del personal sindicalizado de la especialidad y conforme a los resultados impulsar la participación en la Red UniNet.

### CAMBIUM

Empresa y Sindicato están de acuerdo en la participación de la especialidad de Conmutación Transmisión en los servicios ofrecidos en las tecnologías inalámbricas que la Empresa determine, de acuerdo a las políticas de comercialización de la Empresa y al entorno regulatorio.

La Empresa se compromete a proporcionar la capacitación requerida de acuerdo a las funciones y actividades que se realicen en las diferentes áreas involucradas mediante los procedimientos establecidos por la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento y conforme al Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás Convenios relativos.

Para lo cual, Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor de 45 días a partir de la firma del presente Convenio para acordar lo conducente.



## SERVICIOS

Para servicios IDATA y TIP, y los que se comercialicen en el futuro, Empresa y Sindicato están de acuerdo en la participación del personal de la especialidad de Conmutación Transmisión en el aprovisionamiento y aseguramiento de los servicios, conforme a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás Convenios celebrados entre las partes, así como de conformidad a las políticas de comercialización de la Empresa y al entorno regulatorio.

La Empresa se compromete a proporcionar la capacitación requerida de acuerdo a las funciones y actividades que se realicen en las diferentes áreas involucradas mediante los procedimientos establecidos por la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

Para lo cual, Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor de 45 días a partir de la firma del presente Convenio para acordar lo conducente.

## CENTROS DE SERVICIO MULTIMEDIA (CSM's)

Empresa y Sindicato están de acuerdo en impulsar la atención de Órdenes de Servicio de cobre y/o Fibra óptica (Altas y Cambios de Domicilio) con el objetivo de cumplir con las exigencias de calidad y atención oportuna que demandan nuestros Clientes.

Por lo anterior, Empresa y Sindicato acuerdan realizar la adecuación de turnos y horarios para la ejecución del modelo de agendación "Due Date" a efecto de atender las órdenes de servicio en línea en los diferentes Centros de Servicio Multimedia, de conformidad con lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás Convenios relativos.

La Empresa se compromete en realizar una revisión en conjunto con el Sindicato para determinar los alcances en los procesos de trabajo de los CSM's, Planta Exterior y Teckmarketing de conformidad con lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás Convenios relativos.

Para lo cual, Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor de 30 días a partir de la firma del presente Convenio para acordar lo conducente.

## FUERZA Y CLIMA

Empresa y Sindicato ratifican el compromiso de la Revisión Contractual 2016-2018 a fin de impulsar la participación del personal sindicalizado de la especialidad de Conmutación Transmisión en el mantenimiento preventivo, correctivo de los equipos de fuerza y considerando la flexibilidad laboral, realizarán labores básicas de los equipos de clima, conforme al Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás Convenios relativos.

Para su ejecución, la Empresa proporcionará los insumos necesarios (materiales, herramientas y equipos de medición) y dará seguimiento al programa de capacitación con el objetivo de cumplir con las exigencias de calidad y oportunidad hacia nuestros clientes.

Para lo cual, Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor de 45 días a partir de la firma del presente Convenio para acordar lo conducente.

## RED SATELITAL

Considerando el planteamiento presentado en la Revisión Contractual 2018-2020, respecto de la Red Satelital, la Empresa en un término de 30 días presentará el alcance del Proyecto de Modernización de dicha red, para lo conducente.

## INGENIERÍA Y PROYECTOS DE EQUIPO

### LADAENLACES IPE

Empresa y Sindicato están de acuerdo reunirse en un periodo máximo de 30 días posteriores a la firma del presente Convenio a fin de atender y acordar lo relativo a la actividad de seguimiento de los proyectos de LADAENLACES cumpliendo con los requerimientos del marco regulatorio establecido para la entrega de los servicios, coordinándose con otras especialidades, utilizando los medios y sistemas necesarios que la Empresa proporcione.

### IPES UNINET

Empresa y Sindicato ratifican la participación del personal sindicalizado de Ingeniería y Proyectos de Equipo en la elaboración de los proyectos de ingeniería y de órdenes de trabajo para la instalación y conexión de los equipos UniNet coubicados en centrales TELMEX de conformidad con el alcance del Contrato de Prestación de Servicios celebrado con UniNet, lo establecido en sus Perfiles de Puesto, Convenios relativos y cumpliendo con los tiempos y calidad requeridos por UniNet.



Para tal fin, las partes se reunirán en un plazo no mayor de 30 días posteriores a la firma del presente Convenio con el objetivo de presentar los avances y la actualización del programa de trabajo para dar cumplimiento al acuerdo signado.

Así mismo, la Empresa está de acuerdo en continuar evaluando la participación del personal sindicalizado de la especialidad y conforme a los resultados impulsar la participación en la Red UniNet.

## INGENIERÍA Y PROYECTOS DE EQUIPO

Empresa y Sindicato ratifican la participación del personal sindicalizado de la especialidad de Ingeniería y Proyectos de Equipo a nivel nacional con relación a la ejecución de sus funciones y actividades referentes al desarrollo de la Ingeniería para los proyectos de dimensionamiento e instalación, así como la aplicación de normas Telmex y protocolos para la participación en su elaboración por instrucciones del personal de confianza, utilizando las herramientas y sistemas que la Empresa determine para tal fin, conforme a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demás Convenios acordados entre las partes.

Así mismo, las partes acuerdan revisar los planteamientos de Materia de Trabajo de la especialidad de Ingeniería y Proyectos de Equipo que presente el Comité Ejecutivo Nacional para su revisión, análisis y solución conforme al Marco Normativo acordado entre las partes.

Para lo cual, Empresa y Sindicato acuerdan reunirse en un plazo no mayor de 30 días a partir de la firma del presente Convenio para acordar lo conducente.

## COMERCIALIZACIÓN

### COMERCIAL

Considerando la importancia que reviste la Participación de Mercado y el mantener, recuperar y captar un mayor número de clientes que nos permita impulsar el Liderazgo de Telmex en el Mercado de las Telecomunicaciones; Empresa y Sindicato están de acuerdo en impulsar la participación del personal sindicalizado de las Especialidades de Comercial y Servicios a Clientes en las Estrategias de Comercialización que la Empresa implemente al efecto.

Como parte de los planteamientos presentados por la Representación Sindical en el Marco de la Negociación de la Revisión Contractual 2018 - 2020, Empresa y Sindicato están de acuerdo en que a partir de la firma del presente Convenio, la actividad de los Cheques Devueltos se realice oportunamente en las Tiendas Telmex o Contralorías Divisionales por personal sindicalizado de la Especialidad de Comercial.

Tomando en consideración los planteamientos operativos y puntos específicos de Materia de Trabajo presentados durante la Revisión Contractual 2018 - 2020 por la Especialidad de Comercial, Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en una plazo no mayor a 60 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a fin de que la Empresa presente al Sindicato el resultado de la operatividad actual de los turnos y horarios de las Tiendas Telmex, considerando en éste el histórico de afluencia de clientes, venta de productos y contrefacciones realizadas, para definir la necesidad de modificar los mismos de acuerdo a lo establecido en los Perfiles de Puesto, con el objetivo de atender de manera integral y con calidad a nuestros Clientes, responder a las exigencias del mercado y/o acciones de la competencia.

Derivado de las pláticas sostenidas en el Marco de la Revisión Contractual 2018 - 2020, la Empresa se compromete a presentar en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, las premisas bajo las cuales se ponderarán para efectos de pago de productividad a los Trabajadores Sindicalizados de la Especialidad de Comercial, las solicitudes que provengan de Fielder's cuando éstas requieran su intervención para corregir y/o completar la información necesaria a efecto de poder generar la Orden de Servicio.

Asimismo, Empresa y Sindicato están de acuerdo en que el Personal Sindicalizado de la Especialidad de Comercial aplique el proceso actual de captura y liquidación de las Solicitudes de Fielder's con las siglas WFC, cuando dichas solicitudes cuenten con la información requerida para generar la Orden de Servicio.

Considerando los planteamientos presentados por la Representación Sindical en las pláticas sostenidas en el Marco de la Negociación de la Revisión Contractual 2018 - 2020, Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a fin de que la Empresa presente al Sindicato las Actividades, Procesos y Normatividad aplicable para la atención de los Cajeros Automáticos. Con el fin de asegurar su cumplimiento, las partes están de acuerdo en reportar en tiempo y forma las desviaciones operativas identificadas para su atención y corrección.

Derivado de las pláticas sostenidas en el Marco de la Revisión Contractual 2018 - 2020, la Empresa se compromete a presentar en un término no mayor a 45 días contados a partir de la firma del presente Convenio, el Proceso y las Políticas para aplicar las reanudaciones de los servicios proporcionados por Telmex. En dicha actividad participará el número de Personal Sindicalizado de la Especialidad de



Comercial que la Empresa solicite para realizar la misma, de acuerdo a las actividades pactadas en el Perfil de Puesto y la Normatividad Vigente.

De igual forma, la Empresa ratifica la participación de los Trabajadores Sindicalizados de la Especialidad de Comercial en el trámite de los ajustes con los Sistemas y Herramientas que la Empresa determine; lo anterior, conforme al Perfil de Puesto y a la Normatividad Vigente para la atención de las aclaraciones solicitadas por el Cliente.

Con el fin de asegurar la correcta aplicación de los puntos anteriores, se reportarán en tiempo y forma las desviaciones operativas identificadas para su atención y corrección.

La Empresa está de acuerdo en proporcionar con la debida oportunidad la información, instrucción, reforzamiento y/o capacitación al personal sindicalizado de la Especialidad de Comercial en términos de los procedimientos acordados en la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento en función de los tiempos que permitan que dicho personal cuente con los conocimientos para realizar las actividades de comercialización definidas, con la debida eficiencia, calidad y productividad y atender de manera oportuna e integral a nuestros clientes, responder a las exigencias del Mercado y acciones de la Competencia o bien, cumplir con las disposiciones Legales; lo anterior, cuando se implementen o actualicen Procesos, Herramientas y/o Sistemas para la comercialización de los diversos productos y servicios que la Empresa proporcione.

Para cumplir con dicho propósito, la Empresa proporcionará las Herramientas requeridas para la ejecución de sus labores, y en su caso se reportarán en tiempo y forma las desviaciones operativas identificadas para su atención y corrección.

Derivado de las pláticas sostenidas en el Marco de la Revisión Contractual 2018 - 2020, la Empresa se compromete a presentar en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, el Proceso de Sustitución de Módem's con falla, que hayan sido previamente diagnosticados siguiendo las normas técnicas de análisis y revisión de las posibles causas y con el correspondiente folio de soporte técnico. Este proceso considerará siempre al Cliente, quien tendrá en todo momento la libertad de elegir la forma de la sustitución, acudiendo a las Tiendas Telmex o vía la mensajería. En dicho Proceso participarán los trabajadores sindicalizados de la Especialidad de Comercial de conformidad con los Perfiles de Puesto.

Con el fin de asegurar la correcta aplicación de dicho Proceso, se reportarán en tiempo y forma las desviaciones operativas identificadas para su atención y corrección.

Como parte de los planteamientos presentados por la Representación Sindical en el Marco de la Negociación de la Revisión Contractual 2018 - 2020, la Empresa se compromete en un término no mayor a 45 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a presentar al Sindicato una estrategia integral de comercialización de productos de telecomunicaciones, que ofrezca la Empresa incluyendo telmex.com, la venta con entrega a domicilio y la venta física en Tiendas Telmex; lo anterior, con el fin de brindar a nuestros Clientes alternativas de compra y variedad de productos.

Con el fin de asegurar el cumplimiento de dicha Estrategia, las partes están de acuerdo en reportar en tiempo y forma las desviaciones operativas identificadas para su atención y corrección.

De igual forma, la Empresa presentará en el mismo término, las premisas mediante las cuales se considerará para efectos de pago de productividad a los trabajadores sindicalizados de la Especialidad de Comercial, los resultados de las ventas que se generen de dicha Estrategia comercial; así como el flujo de contratación de los Servicios que se realizan a través de Telmex.com.

### SERVICIOS A CLIENTES

Considerando la importancia que reviste la Participación de Mercado y el mantener, recuperar y captar un mayor número de clientes que nos permita impulsar el Liderazgo de Telmex en el Mercado de las Telecomunicaciones; Empresa y Sindicato están de acuerdo en impulsar la participación del personal sindicalizado de las Especialidades de Comercial y Servicios a Clientes en las Estrategias de Comercialización que la Empresa implemente al efecto.

Empresa y Sindicato están de acuerdo en ratificar el compromiso adquirido en el Marco de la Revisión Salarial 2017 con relación a la participación de la Especialidad de Servicios a Clientes en el Proceso para la mejora del aprovisionamiento de Ladaenlaces; conforme a lo establecido en los Perfiles de Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y demás Convenios acordados entre las partes.

Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor a 60 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a fin de realizar un Balance sobre la implementación Nacional del Gestor Integral de Solicitudes (GIS) y recibir los planteamientos de la Representación Sindical para evaluar aquellos que permitan la mejora operativa del Sistema.



La Empresa está de acuerdo en seguir impulsando la participación del personal sindicalizado de la Especialidad de Servicios a Clientes asignada en los CEICO's para la ejecución de Campañas de Comercialización y Atención al cliente; y en realizar difusión, instrucción y/o capacitación comercial en términos de los procedimientos establecidos por la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento; lo anterior, con el fin de contribuir a la captación, recuperación y retención del Mercado Residencial y Comercial.

Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a fin de realizar un Balance General de resultados del Nuevo Esquema de Organización y Trabajo del Área de CARRIER's, de conformidad con lo establecido en la Minuta signada por las partes el 11 de Septiembre del 2017, con el compromiso de analizar los mismos y ratificar ó modificar dicho Esquema; garantizando siempre la eficacia, calidad y productividad en todos los Procesos del Área.

Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor a 45 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a fin de que la Empresa presente el análisis de la participación de la Especialidad de Servicios a Clientes asignado en el Área de CARRIER's en el Sistema Electrónico de Gestión (SEG); lo anterior, en términos de su Perfil de Puesto y Normatividad aplicable y considerando siempre las Medidas impuestas por la Autoridad Regulatoria

Tomando en consideración los planteamientos de Materia de Trabajo presentados durante la Revisión Contractual 2018 – 2020 por la Especialidad de Servicios a Clientes, Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, para dar respuesta a los mismos y en su caso derivar su atención y seguimiento en la instancia correspondiente.

Empresa y Sindicato están de acuerdo en continuar impulsando la evolución de los Centros de Atención de Servicio Empresarial (CASE) con la participación del Personal Sindicalizado de la Especialidad de Servicios a Clientes, de conformidad a lo establecido en el Perfil de Puesto y demás Convenios acordados entre las partes, mediante el uso de las Herramientas y/o Sistemas que la Empresa determine para la atención del Cliente.

La Empresa informará previamente al Sindicato las acciones que se implementen para la evolución de estos Centros y que nos permitan estar a la vanguardia en la atención de nuestros Clientes Empresariales, entre otros, la Certificación en ISO 20000 de dichos Centros.

Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor a 45 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a fin de establecer una agenda de seguimiento para abordar los Planteamientos de Materia de Trabajo presentados por la Representación Sindical respecto a la participación del Personal Sindicalizado de la Especialidad de Servicios a Clientes en las actividades del Centro de Atención a Operadores (CAO).

Derivado de las pláticas sostenidas en el Marco de la Revisión Contractual 2018-2020, la Empresa está de acuerdo en presentar en un plazo no mayor de 45 días contados a partir de la firma del presente Convenio, un Balance de los Centros de Recuperación de Adeudos (CREA's) incluyendo la información de la plantilla de trabajadores.

Derivado de las pláticas sostenidas en el Marco de la Revisión Contractual 2018-2020, la Empresa se compromete a presentar en un término no mayor a 45 días contados a partir de la firma del presente Convenio, el Proceso y las Políticas para aplicar las reanudaciones sobre la línea del Cliente. En dicha actividad participará el número de Personal Sindicalizado de la Especialidad de Servicios a Clientes que la Empresa solicite para realizar la misma, de acuerdo a las actividades pactadas en su Perfil de Puesto y la Normatividad Vigente

### SERVICIO TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL

Empresa y Sindicato están de acuerdo en la importancia de la atención oportuna y de calidad a nuestros clientes, por lo que se analizarán las acciones a implementar que permitan mantener la eficacia de la operación de los Servicios de Tráfico Nacional e Internacional. En virtud de lo anterior, en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, ambas partes se reunirán con el fin de analizar la necesidad operativa de las Categorías de Auxiliar de Jefe, Profesora de Tráfico, Operadora Investigadora y Empleada Calificada de la Especialidad de Servicio Tráfico Nacional y Servicio Tráfico Internacional a fin de que se defina lo conducente para el logro de los objetivos señalados.

Empresa y Sindicato acuerdan reunirse en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a fin de que la Empresa presente los resultados de la atención del Servicio de Despertador Vía Operadora; lo anterior, con el objetivo de que las partes evalúen y en su caso se tomen las acciones correspondientes en función de la necesidad operativa que permita reasignar recursos en los horarios en que el servicio así lo requiera y con ello brindar una atención de calidad a nuestros clientes.



Derivado de las pláticas sostenidas en el marco de la Revisión Contractual 2018-2020, Empresa y Sindicato acuerdan reunirse en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a fin de incorporar el Directorio de Tiendas Telmex y analizar la integración del Directorio Telmex, así como la habilitación de más posiciones para realizar la actualización de la Base de Datos de Información 040.

Con el objetivo de brindar un servicio oportuno y de calidad, Empresa y Sindicato, se reunirán en un término de 30 días a fin de analizar los planteamientos operativos de las Especialidades de Servicio Tráfico Nacional y Servicio Tráfico Internacional; como por ejemplo, evaluar la conveniencia de la habilitación a internet para el desarrollo de sus actividades en las posiciones SIO a Nivel Nacional.

Así mismo, se analizará la viabilidad de incrementar el número de posiciones ancladas (para Auxiliares de Jefe) en cada una de las Salas SIO a Nivel Nacional.

Por otra parte, en un periodo de 60 días contados a partir del presente Convenio, se presentará el programa y alcance del desarrollo de "Transferencias" de 020 a 090, de 090 a 020, así como de SIO a CEICO y Tecmarketing.

Tomando en consideración el planteamiento presentado durante la Revisión Contractual 2018 – 2020 por las Especialidades de Servicio Tráfico Nacional y Servicio Tráfico Internacional de reposicionar en el mercado los Servicios Vía Operadora de Servicio Tráfico Nacional e Internacional; la Empresa se compromete a presentar en un plazo no mayor a 45 días contados a partir de la firma del presente Convenio, una propuesta de Publicidad y Comunicación Interna, para impulsar y promover los Servicios Vía Operadora que ofrece la Empresa.

Empresa y Sindicato reiteran su disposición para dar seguimiento y atención a los compromisos de Materia de Trabajo derivados de la Revisión Salarial 2017, por lo que, en un plazo no mayor a 45 días contados a partir de la firma del presente Convenio, la Empresa mostrará el resultado del análisis de la viabilidad y puesta en marcha de Nuevos Servicios a ofrecer Vía Operadora considerando las propuestas presentadas por la Representación Sindical en las pláticas de la Revisión Contractual 2018 – 2020, así como las que en un futuro se presenten con el objetivo de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

## SERVICIO TRÁFICO NACIONAL

050

Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse en un plazo no mayor a 60 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a fin de realizar un Balance de la implementación del Proyecto "Fila Única Nacional" y presentar resultados; lo anterior, con el objetivo de tomar las acciones necesarias para garantizar un servicio eficaz, oportuno y de calidad al cliente, disminuir el abandono de llamadas, el uso del Buzón y garantizar la atención vía Operadora.

Considerando los planteamientos presentados por la Representación Sindical en las pláticas sostenidas en el Marco de la Revisión Contractual 2018 - 2020, Empresa y Sindicato están de acuerdo en reunirse dentro de un plazo no mayor a 45 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a fin de que la Empresa presente al Sindicato el Proceso de Automatización de la captura de datos para la actualización de Tarjetas de Línea por las Operadoras que realicen la actividad de Registro de Quejas (050) de la Especialidad de Servicio Tráfico Nacional, para que se valide y concluya la actualización por parte de los CCR's a nivel Nacional.

### ADMINISTRATIVAS

### ALMACENES

Con base en las pláticas sostenidas en el Marco de la Revisión Contractual 2018 - 2020, la Empresa se compromete en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a recibir, analizar y dar solución en términos de lo establecido en los Perfiles de Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y demás Convenios relativos acordados por las partes, a los planteamientos de Materia de Trabajo que presente la Representación Sindical en las instancias correspondientes a Nivel Nacional.

De igual forma, se compromete a presentar al Sindicato en un plazo no mayor de 30 días, una propuesta de Agenda que contemple los planteamientos que sobre Materia de Trabajo presentó por escrito la Representación Sindical de la Especialidad de Almacenes, para su atención y solución en términos de lo establecido en los Perfiles de Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y demás Convenios relativos acordados por las partes, en la instancia de Relaciones Laborales.



## CHOFERES

La Empresa se compromete a analizar y dar solución a los planteamientos específicos presentados en el Marco de la Revisión Contractual 2018-2020 por la Especialidad de **Choferes** en un plazo no mayor a 30 días naturales contados a partir de la firma del presente Convenio.

## ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

Con base en las pláticas sostenidas en el Marco de la Revisión Contractual 2018-2020, la Empresa se compromete en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio, a recibir, analizar y dar solución en términos de lo establecido en los Perfiles de Puesto, Contrato Colectivo de Trabajo y demás Convenios relativos acordados por las partes, a los planteamientos de Materia de Trabajo y Operativos que presente la Representación Sindical de la Especialidad de Especialistas Administrativos, en las instancias correspondientes a Nivel Nacional.

De igual forma, las partes están de acuerdo en elaborar una agenda de seguimiento conjunta de las Áreas de Atención Corporativa, para atender los planteamientos específicos de Materia de Trabajo y Operativos como el Concepto de Vacacioneros, en la Instancia de Relaciones Laborales; lo anterior, en un plazo no mayor a 30 días.

## FINANZAS

En virtud de los planteamientos específicos presentados por la Especialidad de **Finanzas** en el Marco de la Revisión Contractual 2018-2020, la Empresa se compromete a presentar al Sindicato una propuesta de agenda a efecto de calendarizar los temas presentados y llevar un seguimiento conjunto para su puntual y oportuna atención; en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio.

## GUARDERÍAS

En el marco de las pláticas de la Revisión Contractual 2018-2020; Empresa y Sindicato acuerdan reunirse en un plazo no mayor de 30 días contados a partir de la firma del presente Convenio; a efecto de que la Empresa atienda y/o de respuesta a los planteamientos de materia de trabajo.