Informe Comisión Obrero Patronal 2019

XLIV CONVENCIÓN NACIONAL ORDINARIA DEMOCRATICA DE LOS TELEFONISTAS

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

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Sean bienvenidos a esta XLIV Convención Nacional en donde, además de informar sobre las tareas encomendadas y el cumplimiento de nuestras obligaciones estatutarias, daremos seguimiento a los temas que hoy marcan la agenda de nuestra organización sindical.

Los cambios en la vida política de nuestro país aun no generan un ambiente de certidumbre, la economía sufre los embates de la presión del gobierno de Donald Trump, quien utiliza los medios de comunicación como arena para pelear sus batallas y su amenaza constante de imponer a sus Países competidores nuevos aranceles a las importaciones si no se someten a sus capricho, esto ha generado un ambiente recesivo a nivel internacional, en lo particular a nuestro país la amenaza se ubica en incrementar los aranceles a las exportaciones de metales y productos agrícolas, si no detenemos los flujos migratorios de gente de diversos países y continentes que cruzan nuestro país en la búsqueda de llegar a los Estados Unidos.

Pareciera que aun no concluye la lucha electoral federal, los partidos políticos y algunos medios de comunicación están metidos en denostar al presidente, la violencia e inseguridad pareciera que crecen a medida que avanza el tiempo, como provocando a que se de respuesta represiva para demostrar la incapacidad de gobernar del nuevo presidente.

Por nuestra parte, hemos venido aplicando un plan de acción con la participación de todos nuestros compañeros a nivel nacional. Estamos convencidos en que la estrategia definida por nuestro sindicato y con la conducción y el liderazgo del Compañero **Francisco Hernández Juárez** hemos de resolver el reto mas importante de nuestra historia, encontrar una salida a la orden de separación funcional dictada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

No solo es nuestro propósito resolver la amenaza de separación funcional, deberemos lograr, por los deferentes medios jurídicos, políticos y la solidaridad de las organizaciones obreras, campesinas y sociales, la intermediación de la Mesa Intersecretarial establecida por el gobierno federal, que se libertad tarifaria a TELMEX, que se le otorgue la Concesión Única para poder prestar los servicios que permite la Convergencia Digital y poder competir en las mismas condiciones que el resto de operadores en telecomunicaciones.

Las negociaciones y la reforma laboral

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana ha impulsado a lo largo de varias décadas la democratización del mundo del trabajo y el avance de los derechos de las y los trabajadores, muestra de ello es el conjunto de instrumentos que nos permiten tener condiciones de vida y de trabajo de los que desafortunadamente carecen el resto del movimiento obrero. Un eje de trabajo constante y permanente ha sido privilegiar las negociaciones contractuales, salariales y muchas otras que se derivan de la relación obrero patronal. Desde nuestra organización se promovió la ratificación del Convenio 98 de la OIT, entre otros, así también, se han generado propuestas constitucionales y a las leyes secundarias, que una vez promulgadas y armonizadas permitan que para los trabajadores en su conjunto se modifiquen a su favor las actuales condiciones.

El 23 de noviembre de 2018, México depositó ante la Organización Internacional de Trabajo el instrumento de ratificación del Convenio 98 sobre el derecho de sindicalización y de negociación colectiva. Al recibir la OIT la ratificación de dicho Convenio saludó el compromiso de promover y aplicar efectivamente los derechos fundamentales para los trabajadores y consideró se dio un paso más hacia la plena consecución de un modelo sostenible de relaciones laborales, esta ratificación destaca en particular la importancia de la negociación colectiva para facilitar la adaptación a los cambios económicos, sociopolíticos, comerciales y tecnológicos, y la creciente relevancia de los cambios experimentados en el mundo del trabajo.

Así también ésta institución, subrayó la importancia especial de este Convenio para el logro de los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, asegurando que la función de la negociación colectiva contribuye en la lucha contra la desigualdad de ingresos y la promoción de los principios y derechos fundamentales en el trabajo y debe garantizar entre otros temas, la justicia social en condiciones de dignidad.

El Convenio núm. 98 exige a los Estados que velen por que los trabajadores gocen de una protección adecuada contra los actos de discriminación antisindical y que garanticen la protección de las organizaciones de trabajadores contra cualquier acto de injerencia de la otra parte, estas representan las condiciones necesarias para garantizar una negociación colectiva plena y significativa, la cual, según dispone el Convenio, debe ser promovida por los gobiernos. Hacer viable la aplicación de su contenido pasó por llevar a cabo un proceso de reforma a la Ley Federal de Trabajo.

La Reforma Laboral de mayo de 2019, es un escenario inédito para una real democracia sindical y en especial para la negociación colectiva, de la cual, en México se ha excluido a la inmensa mayoría de las personas trabajadoras, a quienes se les privó de participación en las negociaciones y de los beneficios a favor de sus derechos, además de considerar que:

- Los resultados de la negociación colectiva son legítimos.
- Promueve la transparencia en la negociación.
- Evita prácticas de competencia desleal entre las empresas.
- Representa un auténtico diálogo social tripartito.
- El proceso de negociación colectiva abarca también la fase previa a las negociaciones propiamente dichas (el intercambio de información, las consultas, las evaluaciones conjuntas), además de la aplicación práctica de los Convenios colectivos.

Las personas trabajadoras deben conocer, amplia y anticipadamente, el contenido del contrato vigente, las propuestas de modificación y la información de los resultados y proyecciones económicas de la empresa y participar en la elaboración de la estrategia sindical para lograr la "apertura" del contrato y ser parte del proceso de negociación de la revisión contractual, mientras más participación se dé a los trabajadores en el proceso más pronto se normalizará la negociación colectiva. Los cambios de las reglas no bastan para acabar con relaciones laborales que retrasaron la justicia, la libertad y la democracia en el mundo del trabajo en México. El mayor desafío de la reforma laboral es su implementación correcta. Se espera que los cambios promulgados el 1° de mayo de 2019, conduzcan a transformar las instituciones y dejar atrás la perversa relación histórica del estado y los sindicatos que tanto fomentaron los Contratos Colectivos de Protección Patronal. La experiencia mexicana en materia de cumplimiento de las leyes laborales nacionales e internacionales es bastante negativa, en ese contexto, el rol de las y los trabajadores es de mayor importancia, tienen mucho que hacer, un primer paso, es conocer los cambios a la ley federal del trabajo, analizarlos y exigir, con la ayuda de su propio sindicato o de otros actores comprometidos, su cumplimiento.

Nuestra lucha es permanente, ya que las condiciones así lo exigen, pero estamos hechos para resistir y seguramente las nuevas y futuras generaciones de telefonistas recordaran con entusiasmo nuestras victorias.

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

REVISIÓN SALARIAL TELMEX Y C.T.B.R. 2019-2020

Como informamos en su oportunidad, derivado de los trabajos de la Asamblea General Nacional, del Comité Ejecutivo Nacional, de las Comisiones negociadoras así como de un alto sentido de responsabilidad y compromiso de todos nuestros compañeros a nivel nacional y con la orientación, liderazgo e intervención directa del **Co. Francisco Hernández Juárez** se concluyeron los trabajos de la Revision Salarial 2019-2020 en la que se establecieron acuerdos con Teléfonos de México SAB de CV y CTBR en: Salario **4 %,** Prestaciones **1.1296 %,** Materia de Trabajo (actual y futura para todas las especialidades), Capacitación, Renovación del Programa Nacional de Productividad, Incremento de Bolsa, Remanente, Tabulador de Viáticos, Programa de Permanencia Voluntaria, Equidad de Género, además de un acuerdo sobre la viabilidad financiera de la empresa.

Con respecto a los acuerdos pactados, en coordinación con cada una de las áreas del CEN, damos seguimiento puntual hasta su conclusión.

TECMARKETING

Revision Contractual 2019-2021. Se acordó con la empresa un incremento al salario del 5%, prestaciones 1.8084 % y productividad 4.90 %, así mismo acuerdos en: Capacitación, Seguridad e Higiene, Flexibilidad de ascenso, Cuarto centro de trabajo y actualización y modernización de la plataforma operativa en todos los centros de trabajo, 5 por 2 y vacantes.

Ascensos y movilidades. Categoría "Representante Técnico Especializado en septiembre ascenderán 48 compañeros mas 3 que ya ascendieron, quedando pendientes 47 quienes iniciaran el proceso de ascenso con el nuevo centro de trabajo, para el caso de la categoría "Representante de Ventas AAA: ascendieron 48 mas 3 que ya ascendieron, quedan pendientes 45 ascensos.

Ingresos. El total de agosto a la fecha son 32 mas 16 que ingresaron en el mes de noviembre de este año, los cuales llegaran a la categoría doble AA.

Quedan pendientes por cubrir 147 vacantes.

Reingresos. Con la intervención del **Co. Francisco Hernández Juárez**, la empresa estuvo de acuerdo en atender la petición del sindicato en relación a los trabajadores interesados en reingresar a Tecmarketing, y previo análisis del desempeño laboral en el tiempo que estuvieron en la empresa.

Día de descanso adicional (5x2). Con el apoyo de la Comisión Obrero Patronal, se iniciaron las reuniones con la empresa para revisar y modificar las bases de aplicación, en este sentido el sindicato propuso la modificación de siete temas administrativos, siete temas operativos, seis temas de apego a proceso y once temas de errores críticos, se estima concluir en los próximos días para dar a conocer a los trabajadores los resultados finales de esta negociación.

Cuarto centro de trabajo. Derivado de los acuerdos en la pasada revisión contractual, la empresa presento al sindicato 4 propuestas para edificar el nuevo centro de trabajo, las cuales fueron las siguientes: Central Viaducto, Central Alta Villa, Central Fronteras y Central Ladatel Potrero. Después de hacer un recorrido por estas centrales, se determino en conjunto que la mejor opción seria la **Central Ladatel Potrero**, iniciaron los trabajos en el mes de septiembre, la empresa ratificó el compromiso de la entrega antes de finalizar el año 2019.

Participación de utilidades. Después de que la Empresa entrego a la Comisión Revisora de PTU la información correspondiente, y de haber analizado el desglose de los diferentes conceptos, se determino el monto total a repartir en este ejercicio fiscal 2018 en el que se ubica una disminución del 8.36 % en comparación con el año pasado.

Herramienta 360. La empresa presento en el mes de mayo una nueva herramienta de trabajo denominada 360, la cual será utilizada en la campaña de SOPORTE TECNICO, en la atención de servicios de Internet ya sea por COBRE, FIBRA O VSI, dicha herramienta viene a sustituir a la actual denominada SIA, actualmente esta en proceso la capacitación del personal, se tiene un avance del 60%, se estima concluir en el mes de noviembre.

SECCION 171 LIMSA

Por tercer año consecutivo, la solución de la revisión salarial de nuestros compañeros de LIMSA, ha estado sujeta a las decisiones de las autoridades de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI) en cuanto a la fijación de los salarios mínimos para el año 2019, ya que resolver el incremento salarial para LIMSA por debajo a los que se establezca para los salarios mínimos, dejaría a nuestros compañeros en desventaja e irían perdiendo poder adquisitivo año tras año. En la pasada revisión salarial, se logro un incremento de 5% más $6.00 para que el salario pasara de $115.04 a $127.09 diarios. Para nuestros compañeros de la franja fronteriza el salario se incremento para llegar a $214.68 diarios, esto último debido a que el gobierno federal definió la creación de esta franja y beneficiar a los

trabajadores de las ciudades dentro de una distancia de 25 Km a partir de la frontera, adicionalmente al incremento a los salarios, se lograron los siguientes conceptos económicos:

- Un día de salario adicional para útiles escolares.
- Un permiso adicional para el Comité Ejecutivo Local, para llegar a tres.
- Un 1% adicional al fondo de ahorro para llegar a 5%.
- Una cantidad de $423,450 para ser destinada a pago de Becas.

En cuanto a los conceptos administrativos se alcanzaron **seis acuerdos:**

- La empresa se obliga a proporcionar los materiales, herramientas e insumos de calidad y cantidad necesarios para la realización del trabajo.
- La empresa se obliga a respetar y cumplir los preceptos legales en cuanto a seguridad e higiene.
- Empresa y sindicato acuerdan realizar reuniones periódicas para identificar áreas de oportunidad en la operación para mejorar la calidad de servicio y de esta manera establecer las medidas.
- La empresa realizara las gestiones necesarias ante Teléfonos de México para hacer extensivo a los trabajadores de LIMSA el servicio de despensas.
- Por medio del sindicato, la empresa pondrá a disposición de los trabajadores que estén en proceso de ingreso a Teléfonos de México, un curso propedéutico, pudiendo ser presencial, en línea o en cualquier otra modalidad que la empresa desarrolle.
- Empresa y sindicato están de acuerdo en revisar de manera conjunta los casos presentados por el sindicato para el posible otorgamiento de dispensas de edad.

VACANTES

Del tema de vacantes como uno de los ejes estratégicos de nuestra organización sindical y de vital importancia que tiene bajo su responsabilidad la Secretaria de Trabajo en conjunto con esta Comisión Obrero Patronal, les comentamos que durante este año, semanalmente se presentaron a la empresa, las necesidades de personal de cada especialidad tanto de sección matriz como de secciones foráneas, además se entrego una propuesta integral de asignación de vacantes considerando todas a localidades y especialidades a nivel nacional, esto con el fin de poder estabilizar la plantilla de trabajadores y así cubrir las necesidades de servicio.

Estamos conscientes que la necesidad de vacantes es mucho más 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. El estatus al día de hoy es el siguiente:

Revisión Contractual 2018 se autorizaron 1,000 vacantes, en el mes de junio de 2019 se concluyó con su liberación. Revisión Salarial 2019 se autorizaron 1,100 vacantes, de las cuales se liberaron 356, quedando pendientes 744.

Es importante mencionar que a la fecha tenemos 1671 vacantes pendientes de cubrir, por lo que se les pide a los Secretarios Generales (CEL) que sigan realizando el mayor esfuerzo para agilizar su cubrimiento. Se continúa monitoreando el funcionamiento de la minuta de ingresos y ascensos para el cubrimiento de 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

En la revisión salarial, se lograron 135 migraciones a Telmex, para su aplicación el sindicato entrego una propuesta que consideró las migraciones que nos adeudan más las 135 alcanzando un total de 175 migraciones a ejercer, quedando pendiente de conciliar 8 adicionales, nuestra propuesta consiste en que se apliquen 86 migraciones para planta exterior, de las cuales Telmex ya se liberaron 61 (en proceso de contratación), quedando pendientes que nos asignen migraciones para especialidades como comercial y almacenes, se solicitaron 66 en comercial, 21 para almacenes; así como 2 para especialistas administrativos.

No hemos dejado de insistir ante la administración de Telmex que nos otorguen migraciones para especialidades como tráfico y especialistas administrativos, entre otras.

En cuanto al cubrimiento de vacantes queremos informarles que nos encontramos en proceso de cubrimiento de las 101 vacantes a nivel nacional para que podamos llegar a la plantilla de 1,500 trabajadores, así como, la aplicación de 50 vacantes a cuenta de plantilla.

En conjunto con los integrantes de la secretaria de trabajo del Comité Ejecutivo Nacional, estamos revisando el proceso de cubrimiento de vacantes en Sección matriz, haciendo un barrido del estatus de aplicación de contrataciones pendientes del listado del año 2012. De inmediato arrancaremos con la contratación. Nuestra meta es que terminemos con el listado de 2012 antes del cierre de este año, para poder iniciar un nuevo el proceso de recomendaciones de ingreso a CTBR.

Por último, se continúa realizando el proceso de ascenso a las categorías de portero velador y portero especial ganadas en la revisión salarial, tanto en foráneas como en matriz.

VACANTES LIMSA

El número de puestos de trabajo autorizados para la sección 171 LIMSA es de 2,427, de los cuales tenemos cubiertos 1,522 a nivel nacional, quedando pendiente la cobertura de 905 vacantes.

En sección matriz tenemos cubiertos 580 puestos y pendientes 135 vacantes.

Es muy importante compañeras y compañeros que todos hagamos un esfuerzo para conseguir cubrir las 905 vacantes que hoy están ocupadas por trabajadores de empresas terceras.

PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA

El Programa de Permanencia Voluntaria, se mantiene como uno de los 6 ejes estratégicos del STRM, a la fecha se mantienen adheridos al programa, 4,000 PPV y 2,893 Circulo Orgullo en TELMEX.

Es importante resaltar lo anterior, debido a que a la fecha, nos encontramos en una condición de equilibrio entre el personal activo y jubilado, ratificándose con ello, la importancia que tiene el que las y los compañeros que cuenten con condiciones de jubilación se mantengan adheridos a dichos programas, en esta etapa transitoria que estamos viviendo en gran parte por las agresivas e injustificables medidas regulatorias que está aplicando el IFT al denominado agente económico preponderante, por lo anterior, es clave para el futuro de nuestra organización y de la empresa Teléfonos de México, cubrir los puestos de trabajo en todas la especialidades para continuar colaborando en la Calidad del Servicio, en la Retención y Recuperación de Clientes, la Inversión, el Crecimiento, además de todo lo relacionado con el fondo de jubilaciones.

En lo que corresponde a Bienes y Raíces contamos con 132 compañeros adheridos al PPV y 164 al Círculo Orgullo.

Se continúa negociando con la empresa se autoricen categorías para Tráfico y Planta Exterior, para las y los compañeros que se adhieran al programa.

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.

REPARTO DE UTILIDADES DEL EJERCICIO FISCAL 2016

La empresa Teléfonos de México S.A.B. de C. V., de acuerdo a la Ley Federal de Trabajo, entrego el 22 de marzo del año en curso al sindicato copia de su declaración anual del impuesto sobre la renta del ejercicio fiscal 2018.

De la revisión a la declaración anual del impuesto sobre la renta y los anexos de la misma, se concluyó la disminución de ingresos de la empresa en comparación con los ejercicios fiscales de años anteriores, condición generada en parte por las medidas asimétricas impuestas por el órgano regulador de telecomunicaciones y por otra por políticas de la empresa en gastos y estrategias comerciales y como resultado no hubo utilidad a repartir.

Por lo anterior, el Secretario General, **Co. Francisco Hernández Juárez** definió una estrategia jurídica con el Comité Ejecutivo Nacional, los consultores, fiscalistas y el Jurídico del sindicato que permitan retrotraer los alcances de las resoluciones del IFT y los resultados del ejercicio fiscal 2018, con la finalidad de que se garanticen, respeten y cumplan los derechos individuales y colectivos de los trabajadores y jubilados, a través de acciones legales que respectivamente se harán valer ante las autoridades jurisdiccionales y fiscales, siendo las siguientes:

1.- Amparo Indirecto ante los Juzgados de Distrito, cuestionando algunos artículos de la Ley Federal de Telecomunicaciones, por contravenir con lo establecido en el artículo 123 fracción IX, Aparatado A de la Constitución, respecto al reparto de utilidades de los trabajadores y demás obligaciones laborales, como un agravio directo y personal.

2.- Escrito de objeciones a la declaración anual de impuesto sobre la renta del ejercicio fiscal 2018 de Teléfonos de México S.A.B. de C. V., de acuerdo y en los términos establecidos en la Ley Federal de Trabajo, ante el SAT. Así mismo, los recursos ordinarios y constitucionales que procedan, que se realizaran a través del despacho fiscalista que asesora a la organización.

PRESTACIONES ECONÓMICAS

Préstamo al Aguinaldo. El presupuesto general de enero a junio 2019 asignado a este préstamo fue de $207’469,800.00 (doscientos siete millones cuatrocientos sesenta y nueve mil ocho cientos pesos 00/100 m/n).

Préstamo al Fondo de Ahorro. El presupuesto general de julio a octubre 2018 asignado a este préstamo fue de $58’900,400.00 (cincuenta y ocho millones novecientos mil cuatrocientos pesos 00/100 m/n).

Se tramitaron en total 33,797 solicitudes de las cuales 27,031 corresponden al anticipo de aguinaldo y 6,766 al anticipo de fondo de ahorro.

Es importante que se considere que 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 sepan que una vez afectado el fondo de ahorro así les hayan autorizado $5000.00 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 concientizar 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 2018 a agosto de 2019, el total de trámites recibidos es **de 1,341**.

FINIQUITOS POR RETIRO DE ANTIGÜEDAD STRM
AGOSTO 2018 / AGOSTO 2019

SOLICITUDES NORMALES	**988**
SOLICITUDES PPV	**218**
SOLICITUDES ORGULLO	**210**
TOTALES:	**1,341**
SOLICITUDES NORMALES	
PAGADAS	844
EN TRAMITE	32
CANCELADAS	37
TOTALES:	**913**
SOLICITUDES PPV	
PAGADAS	190
EN TRAMITE	9
CANCELADAS	19
TOTALES:	**218**
SOLICITUDES ORGULLO	
PAGADAS	175
EN TRAMITE	7
CANCELADAS	28
TOTALES:	**210**

PRESTAMOS DE FIDEICOMISO

Informamos que el total de préstamos solicitados fue de 3,299; de los cuales fueron autorizados 2,296 que equivale a $138'649,000.00 (ciento treinta y ocho millones seiscientos cuarenta y nueve mil pesos 00/100 m/n).

972 préstamos se han pagado por Scotiabank Inverlat;
1,324 préstamos en la Tesoreria del S.T.R.M,
1,003 trámites fueron rechazados; en proceso 103 solicitudes.

Fideicomisos autorizados compañeros activos

N° de prestamos	Importe	Forma
670	$41,209,000.00	SCOTIABANK INVERLAT
944	$47,999,000.00	STRM

Fideicomisos autorizados compañeros jubilados

N° de prestamos	Importe	Forma
302	$22,042,000.00	SCOTIABANK INVERLAT
380	$27,399,000.00	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.

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.

Se estableció con el proveedor del servicio, 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.

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.

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

Se continúa buscando las mejores alternativas en precios y calidad de los productos que se ofrecen a nuestros compañeros, analizando, discutiendo y señalando 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 “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.

En el periodo de septiembre 2017 a agosto -2019, se tuvo una disminución en promedio de 216 usuarios.

Durante el periodo septiembre 2018 - agosto 2019 se atendieron directamente en esta secretaría de prestaciones económicas, la solicitud de cancelación y reportes varios relacionados al trámite de despensas.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Los compañeros que cobran sus salarios y prestaciones vía tarjeta de débito a nivel nacional son: 26,538 activos y 19,993 jubilados con un total de 46,531 compañeros.

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 secretaría le dé continuidad y una pronta solución.

En respuesta a la solicitud de la instalación del cajero automático BBVA en Centro Telefónico San Juan, se realizaron las gestiones necesarias con el apoyo de la Comisión Obrero Patronal ante la empresa y la institución bancaria, actualmente se están realizando los trabajos previos para la instalación del mismo.

JURÍDICO

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

1.-. Emplazamientos a Huelga

a).- Seguimiento al Emplazamiento a Huelga para cumplimiento del Contrato Colectivo de Trabajo de Telmex, con vencimiento el 23 de Enero de 2020.

b).- Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial y contractual de Limsa 2019-2021.

c).- Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial de Teckmarketing 2020.

d).- Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial y contractual de Telefonos de México S.A.B. de C. V., 2020-2022.

e).- Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial y contractual de la Compañía de Telefonos y Bienes Raíces S.A. de C. V., 2020-2022.

2.-Demandas Reformas estatutarias:

a).- Ramón Evaristo Félix Vázquez y otros Junta Federal de Conciliación y Arbitraje Número Cinco Expediente 1564/2009 se obtuvo laudo favorable al STRM.

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

3.- Demandas de Titularidad de Contrato Colectivo:

a) CYCSA S. A. DE C. V. Expediente IV-297/2012 pendiente de que la Junta Especial número diez de Conciliación y Arbitraje resuelva el incidente de acción de radio interpuesto por el Sindicato demandado.

4.- 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 Teckmarketing 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.

Se presento, escrito de objeciones por fiscalistas ante el SAT, respecto de la Declaración Anual del ejercicio Fiscal 2018 de TELMEX.

5.- Demandas por el Impuesto Sobre la Renta al 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 proceso de resolución.

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.

6.- Demandas contra el Instituto Federal de telecomunicaciones

Amparos (1163/2017 y 292/2018) se confirma negativa de amparo, por que los Juzgadores determinaron que no hay afectación en la esfera jurídica de los de los quejosos en sus derechos en ese momento.

Amparos (214/2018 y 352/2018) se encuentran acumuladas y se presento recurso de Revisión por la negativa de amparo, y lo conoce el Primer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa Especializada en Competencia Económica, en la Ciudad de México, pendiente de resolución del recurso de Revisión. (Violación actos de ejecución para la Implementación de la separación funcional de Telmex).

Amparo (607/2018) se encuentran radicado en el Juzgado Segundo de Distrito en Materia Administrativa Especializada en Competencia Económica, en la Ciudad de México, esta pendiente de resolución del recurso de Revisión. (Violación actos de ejecución para la Implementación de la separación funcional de Telmex).

Amparo (313/2019) se encuentran radicado en el Juzgado Segundo de Distrito en Materia Administrativa Especializada en Competencia Económica, en la Ciudad de

México, esta pendiente de resolución. (Violación a la garantía de audiencia, cumplimiento de derechos laborales y actos de ejecución para la Implementación de la separación funcional de Telmex).

7.- Comisión Nacional de Derechos Humanos

Se presento queja en la Comisión por violación a derechos laborales colectivos e individuales por motivo de la resolución de separación funcional, esta pendiente de la admisión.

8.- Ley Federal de Trabajo

Reforma de estatutos de acuerdo a lo ordenado por la Ley de la Materia.

PLATAFORMA DE APLICACIONES WEB

En los procesos de votación o registro de datos, incluyendo formularios de registro electrónico a los diferentes eventos convocados por nuestro Sindicato, se sigue utilizando como soporte la plataforma de aplicaciones web. Se trasmiten por videoconferencia, de manera periódica, las reuniones plenarias de UNT y del FASU, y adicionalmente se realizaron Talleres, Foros y seminarios por el mismo medio, obteniéndose reportes de asistencia inmediatos por parte de las Secciones Foráneas que realizaron el registro previo.

La plataforma fue soporte fundamental a la logística del proceso de Amparo Masivo en Materia de Telecomunicaciones 2019, en el que se generaron 42 mil formatos individuales a nivel nacional, mismos que una vez firmados por cada compañero se integraron a la demanda de amparo citada. Por otro lado, la plataforma se usó en las votaciones en la Asamblea de Revisión Salarial Telmex-CTBR 2019-2021, mediante la cual se enviaron las cédulas requeridas-digitalizadas en formato PDF- vía electrónica, lo mismo que los links para actas de votación, a cada Sección Foránea y coordinaciones de Centro de Trabajo de Sección Matriz, lo que agiliza el Proceso de Votación y se garantiza la captura mediante filtros de verificación de datos. Con esa información y una aplicación diseñada para tal efecto se genera el acta completa con toda la información de las votaciones. Esta plataforma también se aplicó en el Proceso de Revisión Salarial de Limsa 2019. Y, como se hace desde 2012, para la captura y generación de Actas de Asamblea de Elección de Delegados para esta Convención, en esta ocasión con la incorporación de cédula de votación individuales para emitir el voto libre, personal y directo tal y como se establece en la reforma a la ley federal del trabajo. De manera similar se

creó una nueva plataforma para la elección de delegados departamentales, tanto en matriz como en foráneas.

En esta plataforma se incluyen los mensajes en video (en formato HD) de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, y otros videos informativos, los cuales, acumulados que en el período que se informa alcanzaron las 405,000 reproducciones, destacándose este medio por la oportunidad con que los compañeros reciben la información.

MESAS DE TRABAJO

En el periodo comprendido entre septiembre de 2018 a agosto de 2019 algunos Secretarios Generales, Delegados y Coordinadores nos solicitaron llevar a cabo mesas de trabajo tanto de secciones foráneas, como de sección matriz, las cuales fueron atendidas en su mayoría, logrando, en base a las condiciones propias de cada localidad, acuerdos con la empresa en los asuntos planteados.

Con el propósito de atenderlos con oportunidad, les pedimos que al solicitar mesa de trabajo nos incluyan la agenda con los temas a tratar ya que esto nos permitirá realizar las gestiones necesarias con la empresa para llevar a cabo estas reuniones de trabajo.

REVISIÓN DEL TABULADOR DE VIATICOS

Como se informo en su oportunidad, en la pasada Revision Salarial se estableció un acuerdo con la empresa para incrementar un 6% mas compensación de hospedaje el tabulador de viáticos, se hizo llegar el detalle de cada una de las zonas para su aplicación a partir del 25 de abril de 2019.

Este tema será uno de los puntos a tratar nuevamente en la próxima Revision de Contrato, sobre todo por el incremento en los costos de los conceptos que componen el viático.

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 2018 a Agosto del 2019.

En el tema de investigaciones, ésta Comisión tuvo la responsabilidad de atender un total de 77 investigaciones, incluyendo 3 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	39	02	41
POR FALTAS DE PROBIDAD U HONRADEZ	18	01	19
POR FALTAS INJUSTIFICADAS	12		12
POR DESOBEDIENCIA O DESACATO	05		05

Siendo las causas más frecuentes que lo originan:

MOTIVOS	MATRIZ	CONURBADAS	TOTAL
ALTERACION DE DOCUMENTOS	01		01
INCUMPLIR NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	19	01	20
INASISTENCIAS RECURRENTES	12		12
INCURRIR EN DESACATO RECURRENTE	07	01	08
ALTERAR EL ORDEN Y LA DISCIPLINA	09		09
ENCONTRAR EN ESTADO INCONVENIENTE	03		03
ABANDONO DE LABORES	07		07
ABUSO DE CONFIANZA	16	01	17

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

RESULTADOS	MATRIZ	CONURBADAS	TOTAL
DIVERSAS SANCIONES	33	01	34
RESCISIONES DE CONTRATO	01		01
NO PROCEDIERON	16		16
AMONESTACIONES Y EXHORTOS	06	01	07
DIVERSAS SANCIONES Y PAGO	18	01	19

NOTA: Queremos hacer mención que de la rescisión de contrato de que fue objeto el compañero investigado, derivado de la intervención de la Comisión Obrero Patronal para con la Empresa, se continua tratando de lograr la reinstalación,

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 399 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	05
CON PAGO AUTOMÁTICO	POR NO COMPARECER	17
CON PAGO DEL 20%	DE ACUERDO AL C.C.T	81

CON PAGO DEL 20%	CON DESCUENTO ADICIONAL	90
CON PAGO DEL 10%	POR DAÑOS A TERCEROS	17
CON PAGO DEL 10%	CON DESCUENTO ADICIONAL	06
CON PAGO DEL 20% + 10%	CON DAÑOS A TERCEROS	15
CON PAGO DEL 20% + 10%	CON DESCUENTO ADICIONAL	13
REPROGRAMADOS	POR DIFERENTES MOTIVOS	153
CON PAGO DEL 100%	PARA EVITAR INVESTIGACIÓN	02

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:

1.- 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.

2.- 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 $ 3,080.40.

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

En este periodo, el número de rescisiones aplicadas a compañeros sindicalizados por diferentes motivos fue similar al de periodos anteriores, estas son tratadas de manera permanente en la mesa de la Comisión Obrero Patronal y en el marco de las Revisiones Salariales y/ó Contractuales.

En cuanto se recibe la notificación de rescisión de contrato de algún compañero, en apego a la Cláusula 20 del Contrato Colectivo de Trabajo, enviamos oficio a la empresa con la intención de aportar nuevos elementos de juicio y se reconsidere el caso.

Es importante recordarles que en todos los casos de rescisión de contrato debemos demandar el despido injustificado, para tal efecto y en base al Artículo 518 de la LFT contamos con **60 días** a partir de la fecha de rescisión.

JUBILACIONES ESPECIALES POR ENFERMEDAD

Esta Comisión en coordinación con la Secretaría de Previsión Social realizamos las gestiones necesarias ante la Empresa para apoyar a aquellos compañeros que desafortunadamente por su estado de salud se han visto en la necesidad de solicitar su jubilación especial, sea por 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.

Es importante señalar 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).

G U A R D E R I A S

Damos seguimiento, en la mesa de negociaciones, a los 12 puntos prioritarios de la especialidad de Guarderías,

Vacantes. Se cubrió el total de la plantilla de personal de cada guardería.

Capacitación. Se creó la currícula de capacitación para asistentes y educadoras, se capacitó a todo el personal de cocina en la elaboración de alimentos, referente a los cursos “Creciendo juntos” y “Emociones” dirigidos a los Padres de los infantes iniciaron en el mes de enero 2019 y continuarán hasta el mes de noviembre del presente debido a la aceptación y demanda.

El personal de enfermería se capacitó en Prevención de Accidentes de Guarderías, está en proceso el reclutamiento de Instructoras Auxiliares.

Seguimiento al compromiso de la empresa en relación a la capacitación en los temas de la Reforma Educativa.

Se lleva un avance del 60% en el manual de procedimientos con base en el perfil de Puestos.

Iniciamos los procedimientos de trabajo del manual para Padres de Guarderías

Parametrización. Estamos recabando información de las diferentes guarderías del IMSS privadas y públicas y nos hemos encontrado diferencias de mayor y menor cuidado de niños. Por acuerdos sindicales, le daremos seguimiento a la petición de

reducir el número de menores al cuidado de las compañeras para brindar mejor atención a los pequeños (as)

Gráficas. Se continúa con este esquema para cubrir las necesidades del servicio de turnos y horarios, respetando los derechos escalafonarios.

Valoraciones médicas periódicas. Se han atendido en base a lo que se establece en el CCT, sobre las medidas preventivas del desgaste físico de las compañeras se llevan a cabo recorridos con los médicos de empresa y sindicato para observar las actividades cotidianas, se cubrieron las tres Guarderías de sección matriz, así mismo damos seguimiento a la implementación de las recomendaciones y medidas de seguridad e Higiene, se impartieron cursos de evacuación en caso de sismo e incendio.

Acompañamiento y apoyo en el área de psicología para la planeación y desarrollo de actividades pedagógicas.

Presentamos inconformidad a la empresa por el desempeño de la pedagoga que envió la empresa de apoyo, por cumplir con el objetivo acorde con las necesidades de los infantes y las compañeras.

Dotación de Herramientas Tecnológicas para del desempeño de su labor. Continuamos insistiendo en la dotación de computadoras personales para la optimización de sus actividades escolares

C O M E R C I A L

Programa corre, todos promotores y recuperación de materia de trabajo

Seguimiento permanente 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 da seguimiento a los acuerdos del programa de “Todos Promotores” con el propósito de incrementar la participación de mercado (PDM), se trabajará en conjunto con los compañeros de Planta Exterior.

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,

además de un curso que se impartirá con las actualizaciones al programa. Se da seguimiento puntual por las distintas interpretaciones que la empresa le ha querido dar al programa, nuestra postura es que deben respetarse los acuerdos y alcances del programa.

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 desde hace más de 2 años 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.

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

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, además se pueda degustar el producto en la sucursal y en su caso ser enviado a 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.

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.

SERVICIOS A CLIENTES

Se continúa el monitoreo del desarrollo e implementación del GESTOR INTEGRAL DE SOLICITUDES (GIS), el cual ha tenido mejoras con las propuestas de los compañeros de los CAACM´S. Es importante comentar que no se ha finalizado dicha implementación por problemas en el área de sistemas por lo que esperamos que concluya a la brevedad.

En el Centro de Atención a Teleoperadores (CARRIERS) se sigue trabajando en recuperación de materia de trabajo, se está haciendo valer la minuta firmada entre Empresa y Sindicato, así mismo se solicitó a la Empresa que los compañeros del área tengan en sus usurarios los atributos necesarios para atender en los procesos a los clientes en lo que se refiere a compartición y desagregación de infraestructura.

En CEICO´S comerciales y de atención masiva se sigue impulsando las campañas de salida que permitan la captación de clientes y retención de los mismos. De igual manera se terminará de implementar la herramienta SOFTPHONE en los CEICO´S a nivel nacional con la finalidad de dar mejor atención a los clientes.

En Coordinación con la Secretaría de Trabajo y con el apoyo de la Comisión Obrero patronal, se otorgaron vacantes para los CEICO´S RESIDENCIALES a nivel nacional. La Empresa entregó una propuesta integral de acuerdo a las necesidades del servicio y atención a nuestros clientes. Derivado de esta propuesta y tomando como base los reportes que entregaron los coordinadores, se le solicitó a la empresa aumentar el número de vacantes. Así mismo insistimos en la asignación de vacantes en áreas críticas como Frontera y Cuenta Maestra.

Se da seguimiento al proyecto integral de la evolución de los CASE´S, incluyendo la implementación de la certificación ISO 20000.

Se entregó propuesta a la Empresa para reactivar los Centros de Recuperación de Adeudos (CREAS) a nivel nacional. Estamos en espera de respuesta por parte de la Empresa.

Se da seguimiento en todas las áreas de la especialidad el tema de recuperación de materia de trabajo, Lada Enlaces, Servicios Gpon, Sistema Electrónico de Gestión, Diferidas, Ventas Financiadas, Cuenta Maestra, Cobranza, CAO. Seguimos insistiendo con la Empresa en dar seguimiento a los acuerdos firmados en la pasada Revisión Salarial.

CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS

Certificados de Aportación. A finales del 2018, se inició con la entrega de los certificados de aportación a los socios de la Cooperativa, al mes de agosto del 2019 se han entregado un total de 36,268 certificados.

Tarjetas de débito. Los más de 41 mil socios que han solicitado su tarjeta de débito a julio del 2019, realizan alrededor de 172 mil operaciones de manera mensual. Cabe mencionar que las comisiones de las cuatro primeras disposiciones mensuales en cajero automático, son cubiertas por la cooperativa.

Portal Cooperativo. Un total de 15 mil socios han solicitado el servicio de portal cooperativo para realizar sus operaciones, quienes registran aproximadamente hasta 27 mil accesos de manera mensual.

Seguridad Informática. Se han implementado una serie de herramientas en materia de seguridad informática, con el objetivo de monitorear y garantizar la integridad de la información de los sistemas informáticos y las operaciones de los socios.

Remodelación sucursal Matriz. Se tiene contemplado iniciar los trabajos de remodelación de sucursal Matriz en octubre del 2019, por lo cual, a partir de este mes, la sucursal se reubicará en la calle de Insurgentes Centro 129. Los trabajos de remodelación tendrán una duración aproximada de 24 meses a partir del mismo mes de octubre de 2019.

T R Á F I C O

TRAFICO 050 MATRIZ

Categorías. Continúa pendiente el proceso de separación de esclalfones y la asignación de categorías a quienes ya cumplen con los requisitos que establece el perfil de puesto, así como, las que sean necesarias por necesidades del servicio.

Vacantes. De septiembre a diciembre de 2018 se cubrieron 15 vacantes sigue pendiente 1 ellas cubren el turnos de 12:00 a 20:00 hrs. de martes a sábado, turno que no se cubría por mas de 2 décadas.

Se denuncio con empresa invasión de materia de trabajo ya que usuarios ajenos a la especialidad generan quejas, hicieron un barrido y se han eliminado, sin embargo, esto vuelve a ocurrir por lo que se ha convertido en un reclamo permanente. Por otro lado los clientes nos informan que fueron atendidos por personal masculino y proporcionan folios que no corresponden a los que se dan en 050.

De manera provisional se creo un portal que es atendido por la profesora de tráfico, para que la tarjeta de línea del cliente con queja sea actualizada lo antes posible por los CCR´S en tanto queda listo el programa para que la solicitud de corrección se envíe desde la posición de las operadora a los CCR´S.

Cursos. Se han solicita los referentes a modulación de voz, atención a clientes difíciles, herramientas para atención a clientes difíciles y talleres de información sobre todas la nuevas tecnologías.

TRAFICO NACIONAL E INTERNACIONAL

Materia de Trabajo

Como se les informó en las asambleas Nacionales de Representantes llevadas a cabo el 9 de Marzo y 22 de Abril del año en curso, con respecto al acuerdo del Servicio Concierge y que fue ratificado el 24 de Abril, en el marco de la negociación de la materia de trabajo de la Revisión Salarial 2019, que a la letra dice:

"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 para concretar la implementación y puesta en operación del Servicio Concierge en las salas SIO de las especialidades de Servicio Tráfico Nacional e Internacional."

Derivado de este acuerdo, hasta este momento se ha difundido el servicio en 16 Salas SIO a nivel Nacional siendo las siguientes:

Cuernavaca	Saltillo	Morelia	Puebla
Acapulco	Colima	Tampico	Hermosillo
Oaxaca	Pachuca	Monterrey	Chihuahua
Torreón	Mérida	Guadalajara	Celaya

Salas SIO en donde se encuentra implementado el Servicio de Concierge:

Cuernavaca	Colima
Acapulco	Pachuca
Oaxaca	Mérida
Torreón	Morelia
Saltillo	Tampico

Se han presentado problemas técnicos y de sistemas, los cuales se están reportando oportunamente a la Empresa para su seguimiento y atención.

Salas SIO en proceso de capacitación:

SALA SIO	FECHA
Puebla	10 de Septiembre
Chihuahua	17 de Septiembre
Guadalajara	24 de Septiembre
Hermosillo	29 de Septiembre
Celaya	01 de Octubre
Monterrey	Concluye 17 de Septiembre

Salas SIO Pendientes de Difusión:

Mazatlán
Culiacán
Veracruz
Jalapa
Córdoba

Al concluir la difusión en foráneas, se iniciará con las salas SIO de sección Matriz.

Base de Datos 090

Incorporación de directorio de Embajadas y consulados de México en el extranjero, en la base de datos de 090

Acción	Fecha de entrega
Requerimiento de la información a la SRE	21 mayo
Análisis y verificación de información obtenida	28 mayo
Integración de la información en SIO	11 Junio
Pruebas en la plataforma SIO	25 Junio
Liberación de Boletín	2 julio

Adicionalmente a los números telefónicos, se proporciona información de la dirección, horario de atención y correo electrónico. Cabe mencionar que cuando se detecta que algún país no está considerado se reporta y se integra a la base de datos.

Base de Datos 040

Implementación del proceso más ágil y eficiente para actualizar base de datos 040 en un máximo de 24 horas.

Se analiza la carga de trabajo, para el incremento de posiciones Alias en las Salas de Tráfico SIO a Nivel Nacional.

Encuesta de validación de identidad del cliente

Dando cumplimiento a los acuerdos en la pasada revisión salarial se implementó la actividad de realizar la Encuesta de Validación de Identidad del Cliente, la cual consiste en verificar la identidad de los clientes que efectúan compras de productos y servicios con cargo a su recibo Telmex a través del portal Telmex.com., con el objetivo de la prevención de Fraudes en las ventas financiadas.

Actualmente esta actividad se encuentra en periodo de prueba, realizada por operadoras en el Centro Telefónico de San Juan, esperando obtener resultados favorables y con ello lograr vincularla posteriormente al perfil de la categoría de Operadora Investigadora.

Categorías

Como parte de los compromisos de la Revisión Salarial 2019 se estableció el acuerdo de concretar el otorgamiento de las categorías de Auxiliar de Jefe, Profesora de Tráfico, Operadora Investigadora y Empleada Calificada conforme a lo acordado en los perfiles de puesto, con el objetivo de proporcionar una atención oportuna y de calidad a nuestros clientes. Por lo que este año, quedará resuelto el tema de las categorías en todas las Salas de Tráfico a Nivel Nacional.

Capacitación

Derivado de La disposición del IFT del cambio en la marcación a 10 dígitos a partir del 3 de agosto 2019, se implementó la capacitación para poder orientar a los clientes cuando soliciten la información al respecto.

Se tiene considerado la imparticion del curso "Mejorando mis habilidades de atención al cliente". Iniciando con las Salas SIO de Sección Matriz a partir de Octubre 2019.

Se solicitó el curso de "Modulación de voz" el cual está considerado implementar para el próximo año.

Homologación de usos y costumbres

Se continúa con las negociaciones para la homologación de usos y costumbres del personal de mayor antigüedad, con el personal que ingresó a partir del 25 de Abril del 2009.

Agradecemos a nuestro **Co Francisco Hernández Juárez**, su orientación e invaluable apoyo para concretar los avances que han sido presentados en este informe.

Compañeras y Compañeros, ante este nuevo reto, recordamos las diferentes luchas del STRM en las que Tráfico desempeñó un papel preponderante. Hoy, refrendamos nuestro compromiso de lealtad, disciplina y convicción con nuestra organización y su liderazgo.

Tenemos la certeza de que nuevamente superaremos éste desafío, escribiendo una nueva historia de éxito para nuestro sindicato.

S A L I D A

Compañeras y Compañeros:

Así es como les hemos presentado de manera general las actividades y funciones que tenemos encomendadas en la Comisión Obrero Patronal, las ponemos a su consideración esperando sus comentarios y propuestas.

Aprovechamos para reconocer en todo lo que vale el apoyo y orientación recibida por parte de nuestro Secretario General, Compañero Francisco Hernández Juárez.

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

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 Nacional que nos fueron planteadas.