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

***Compañeras y Compañeros Convencionistas:***

Sean bienvenidos a esta XLVI Convención Nacional en la cual, además de informar sobre las tareas encomendadas y el cumplimiento de nuestras obligaciones estatutarias, daremos seguimiento a los temas que conforman la agenda de esta Comisión.

Una de las características más importantes y significativas que se han presentado en este año sindical, es referente a la postura que ha asumido la empresa Teléfonos de México, en su intención de modificar la cláusula de jubilación para el personal de nuevo ingreso, incluyendo las 1942 vacantes pendientes de liberar, que son producto de negociaciones salariales y contractuales anteriores. Adicionalmente los temas de regulación, pandemia y falta de inversión han generado una baja en la participación de mercado (PDM), esta situación ha requerido del mayor involucramiento y compromiso por parte del personal sindicalizado, estableciéndose estrategias de negociación como: agenda laboral, calidad del servicio, agenda comercial, materia de trabajo, pasivo laboral y mesa intersecretarial, celebrando reuniones para su atención en la dirección general de Telmex y ante las propias autoridades de gobierno, todo ello encabezado por nuestro secretario general el **co. Francisco Hernández Juárez**.

El Sindicato para defender y redireccionar los temas anteriormente mencionados se ha organizado a través de diversas Asambleas Nacionales (presenciales y virtuales) en la que se ha aprobado un plan de acción con la participación de todos nuestros compañeros (as) a nivel nacional, actualizándolo constantemente, para responder con toda oportunidad a la difícil situación que se ha estado viviendo, esto incluye las modificaciones que se han realizado a los emplazamientos a huelga, por violaciones al CCT y por el tema de vacantes, es importante señalar que, nuestro gremio sindical, siempre a optado por ser un participe directo en la mejore productiva y el brazo fuerte de la empresa, coadyuvando y demostrando en todo momento nuestra disposición para ir en busca de acuerdos y soluciones que vayan en el sentido fortalecer a Telmex en su situación financiera y colocarla como la mejor empresa de telecomunicaciones en el país, garantizando con ello el futuro y estabilidad en nuestro empleo, lo anterior bajo la primicia del respeto a nuestro CCT que es producto de una lucha histórica.

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

## ***REVISIÓN SALARIAL TELMEX 2021-2022***

Informamos a ustedes los resultados obtenidos en la pasada revisión salarial 2021-2022 con la empresa Teléfonos de México:

Como es por todos conocido, la Comisión Revisora enfrento un proceso de negociación salarial sumamente complicado, mismo que fue marcado por la insistencia de la administración en cuanto a las dificultades financieras y regulatorias por las que está atravesando Teléfonos de México, por lo que el STRM siempre dejo de manifiesto que dicha situación es de carácter transitorio y que, adicionalmente, la revisión salarial es parte de los compromisos que debe asumir la administración y un derecho de los trabajadores establecido en la Ley Federal del Trabajo y el propio Contrato Colectivo de Trabajo. Por lo anterior, la Comisión Revisora redoblo esfuerzos abocándose en

principio a resolver los aspectos Administrativos, de Capacitación, Materia de Trabajo, de la Revitalización de Telmex, entre otros.

En los temas económicos, la administración estuvo totalmente cerrada a presentar algún ofrecimiento, teniendo pleno conocimiento de que los tiempos establecidos para la negociación ya estaban rebasados, por lo que se solicitó la intervención del **co. Francisco Hernández Juárez** ante la Dirección General de la Empresa para que presentara su última y definitiva propuesta al STRM, misma que contemplara aspectos como: salario, prestaciones, aspectos administrativos, bolsa de productividad, materia de trabajo, capacitación y otros temas que permitieran establecer acuerdos en este rubro.

A continuación, detallamos los resultados obtenidos, mismos que fueron dados a conocer a la Asamblea Nacional y puesta a votación en todo el país, siendo aprobada por una amplia mayoría.

**TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.**

**CLÁUSULAS ECONÓMICAS**

| CLÁUSULA | CONCEPTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| 103 | SALARIO | Incremento del 3.40% al salario para activos y jubilados con ingreso menores a $1,000.00 (mil pesos) diarios, arriba de este monto incremento fijo de $34.00 diarios. |
| 104 | RENTA | $ 60.07 más indexación pasa a $ 62.11 o sea $434.77 semanales. |
| 105 | AYUDA PARA TRANSPORTE | De $27.07 pasa a 27.99 diarios, o sea $ 195.93semanales, por efecto de indexación |
| 113 A) | MANEJO | De $ 27.43, mas indexación, pasa a $28.36 por jornada o fracción |
| 181 | AYUDA PARA DESPENSA | De $35.91 más indexación pasa a $ 37.13 diarios, o sea $259.91 semanales. |
| 180 | BECAS | Hijos de trabajadores $ 15,000,000.00 pasa de $ 101,361,200.00 (ciento un millones trecientos sesenta y un mil doscientos pesos 00/100 m.n.) a $ 116,361,200.00 (ciento dieciséis millones trecientos sesenta y un mil doscientos pesos 00/100 m.n.)<br>Trabajadores $ 10, 000,000.00 pasa $ 65, 480, 400.00 (sesenta y cinco millones cuatrocientos ochenta mil cuatrocientos pesos 00/100 m.n.) A $ 75, 480, 400.00 (setenta y cinco millones cuatrocientos ochenta mil cuatrocientos pesos 00/100 m.n.) |
| 158 | GASTOS FUNERARIOS JUBILADOS | Aumento de 1 dia, pasa de 140 a 141 dias de pensión. |
| 159 | AYUDA POR FALLECIMIENTO | Aumento de 1 día de pensión, pasa de 160 a 161 días de pensión. |

| | | |
|---|---|---|
| | JUBILADOS | |
| TRANSITORIO | APORTACIÓN PARA EDIFICIOS SINDICALES | $ 20, 000,000.00 pago único. |
| TRANSITORIO | GASTOS DE ASAMBLEA Y DE REVISION SALARIAL | $ 20, 000,000.00 pago único. |
| TRANSITORIO | AYUDA DE UTILES ESCOLARES | $ 1,200.00 para activos y jubilados. |
| Prestaciones | | 0.7995% |

**PRODUCTIVIDAD**

INCREMENTO EN LA BOLSA DE PRODUCTIVIDAD EN $75,700,000.00 (Setenta y cinco millones setecientos mil pesos) POR LO QUE PASA DE $3,785,000,000.00 (Tres mil setecientos ochenta y cinco millones) A $ 3,860,700,000.00 (Tres mil ochocientos sesenta millones setecientos mil pesos)

**CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS**

| CLÁUSULA | CONCEPTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| CLAUSULA 185 CAPACITACIÓN | PUNTO DE CONVENIO | Empresa y Sindicato continuarán dando cumplimiento a los acuerdos establecidos en la Revisión Contractual de 2020 - 2022.<br>La capacitación es fundamental para elevar la productividad, desarrollar los conocimientos y habilidades de los trabajadores, mejorar la calidad de servicio y la experiencia de nuestros clientes,<br>por lo que la empresa y sindicato acuerdan impulsar el cumplimiento en tiempo y forma a los programas de capacitación de cada una de las especialidades acordados en la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento (COMNCA), para lo cual se hará uso de las estrategias de enseñanza-aprendizaje en las modalidades acordadas entre Empresa y Sindicato; a fin de alcanzar los objetivos pactados entre las partes, se dará seguimiento preciso a los programas establecidos y evaluación de los resultados obtenidos para determinar lo conducente conforme a lo pactado en los subsistemas del Sistema General de Capacitación de TELMEX y en las cláusulas 185 y 193 del Contrato |

| | | |
|---|---|---|
| | | Colectivo de Trabajo vigente.<br>Así mismo y con motivo de la evolución tecnológica las partes acuerdan continuar impartiendo programas de capacitación, así como incluir los que se deriven de los cambios tecnológicos que permitan el desarrollo de los conocimientos y habilidades del personal sindicalizado en el uso y manejo de las nuevas tecnologías con base en lo establecido en los perfiles de puesto, lo que permitirá mejorar [a calidad del servicio y atención a nuestros clientes a fin de mantenernos a la vanguardia en el ramo de las telecomunicaciones.<br>Para la elaboración de los programas de capacitación de las diferentes especialidades, la COMNCA se reunirá a la brevedad posible con el objetivo de estructurar y desarrollar los planes que determinen los requerimientos en función de las necesidades operativas y procesos, sistemas y equipos del área de asignación de los trabajadores, a fin de incrementar la eficiencia en el cumplimiento de las funciones en el puesto de trabajo y que esto permita proveer la calidad de servicio que demandan nuestros clientes.<br>Adicional a lo anterior y a fin de proporcionar herramientas que coadyuven al manejo de emociones y conductas generadas por situaciones que modifiquen la normalidad de la vida colectiva, Empresa y Sindicato acuerdan el desarrollo de un taller de "Manejo de estrés", para lo cual en un periodo de 30 días se reunirán con el objetivo de definir los mecanismos y estrategias de aplicación, considerando la inclusión de cápsulas temáticas modulares dentro de los talleres del catálogo de cursos de capacitación. |
| MATERIA DE TRABAJO | ACUERDO INTEGRAL | Empresa y Sindicato reiteran su compromiso de seguir desarrollando al personal sindicalizado en función al avance tecnológico, la modernización de los procesos de trabajo y la transformación digital, con su participación conforme al Contrato Colectivo de Trabajo, los Perfiles de Puestos y demás Convenios relativos, utilizando las diferentes tecnologías de vanguardia actuales y futuras; como el ecosistema digital, la inteligencia artificial, el internet de las cosas, los servicios en la nube, entre otros; y los que deriven de alianzas estratégicas en beneficio de nuestros clientes; con la participación del personal sindicalizado, que nos permita ser más competitivos y productivos, respondiendo con oportunidad a nuestros clientes para mantenernos como Empresa líder en telecomunicaciones. |

| | | |
|---|---|---|
| | | La vanguardia tecnológica, demanda el desarrollo y actualización del personal sindicalizado , la evolución de nuestros sistemas y procesos, lo que permitirá responder a los nuevos retos y requerimientos del entorno tecnológico presente y futuro, a través de los programas de capacitación y mecanismos acordados con la COMNCA, así como, proporcionando los productos, insumos y herramientas necesarias, lo cual coadyuvará a la mejora de la calidad de servicio y poder responder a los requerimientos de nuestros clientes.<br><br>De igual manera coincidimos que se han logrado avances en los compromisos de materia de trabajo signados en la pasada revisión contractual 2020-2022, por lo que acordamos continuar con los trabajos de las diferentes especialidades conforme a la agenda establecida, teniendo reuniones de balance continuas hasta la aplicación, actualización y conclusión de éstos.<br>La Empresa está de acuerdo en recibir todos los planteamientos de las diferentes especialidades que presente el Sindicato a través de su Comité Ejecutivo Nacional, a partir de la firma del presente convenio, para su revisión, atención y solución respetando los acuerdos establecidos entre las partes. |
| CARTA COMPROMISO VACUNA COVID | SE GESTIONARÁ ANTE INSTANCIAS DE SALUD | Considerando la solicitud de la representación sindical en el marco de las pláticas de la Revisión Salarial 2021 y compartiendo la preocupación por mantener a nuestro personal en la mejores condiciones de salud y previniendo contagios con respecto a la pandemia COVID-19, la Empresa está de acuerdo en gestionar lo antes posible ante las autoridades gubernamentales y de salud pública campañas de vacunación que contemplen a todas las localidades y áreas del país en las que se tenga presencia de los trabajadores de Teléfonos de México, debido a que somos un sector esencial, que no hemos dejado de prestar nuestro servicio en beneficio de la población mexicana. |
| FORTALECIMIENTO Y REVITALIZACION DE TELMEX | PUNTO DE CONVENIO | Frente a los retos de competencia y regulatorios, Empresa y Sindicato coinciden en la importancia de Fortalecer y Revitalizar a Teléfonos de México (TELMEX), para impulsar su posicionamiento en el mercado de las telecomunicaciones y mantener la marca como líder en el sector, así como continuar con el diseño de estrategias comerciales y publicitarias Innovadoras que contribuyan a la generación de ingresos, retención de nuestros clientes y la recuperación de la Participación de |

| | | |
|---|---|---|
| | | Mercado (PDM).<br>Es fundamental seguir enriqueciendo nuestra oferta comercial a través de los servicios, productos y paquetes TELMEX, el establecimiento de diferentes alianzas comerciales de entretenimiento y la actualización de la plataforma tecnológica, que permitan maximizar la experiencia y mejorar la satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo las mejores opciones de servicio aprovechando nuestra infraestructura disponible, continuando con el crecimiento y modernización de la planta; así también, impulsar la asesoría, comercialización e instalación de dispositivos de conectividad wifi que integren la solución del hogar inteligente y el internet de las Cosas.<br>Con el fin de seguir adaptándonos a la transformación digital y a las nuevas tendencias del mercado que nos permitan mantener la evolución tecnológica y generar mayores ingresos, se continuarán robusteciendo nuestras plataformas digitales y aplicaciones de atención al cliente y comercio electrónico; lo anterior con la participación del personal sindicalizado acorde a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, perfiles de puesto y demás acuerdos aplicables.<br>Como parte de las acciones, Empresa y Sindicato acuerdan fortalecer el Programa de Permanencia Voluntaria buscando alternativas que beneficien a los trabajadores interesados y, con ello, se amplíe la adhesión al mismo, con el objetivo de que estos permanezcan más tiempo laborando dentro de nuestra empresa.<br>Asimismo, convienen dar continuidad a las negociaciones relativas con el Fortalecimiento y Revitalización de Telmex, de acuerdo con lo establecido el pasado 8 de septiembre del 2020, en el<br>Convenio de la Revisión Contractual202O en su cláusula novena. Así también, en concordancia con lo anterior, se dará seguimiento puntual hasta su solución a las Agendas Laboral, Regulatoria y Pasivo Laboral.<br><br>De igual manera las partes están de acuerdo en realizar las gestiones ante las diferentes instituciones gubernamentales como lo es la Mesa intersecretarial para coadyuvar al análisis y solución de los retos que enfrenta Teléfonos de México, S.A.B. de CV. |

SINDICATO DE TELEFONISTAS
UNIDAD DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL

| | | |
|---|---|---|
| IGUALDAD DE GENERO | PUNTO DE CONVENIO | Empresa y Sindicato coinciden en el avance que se ha tenido en la atención de los acuerdos sobre igualdad de género pactados en la Revisión Contractual 2020-2022, por lo que ratifican el compromiso de continuar atendiendo y dando seguimiento hasta su conclusión a los siguientes temas: Protocolo de atención para casos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, lenguaje incluyente, habilitación de lactarios a través de un programa gradual; asimismo, las partes se reunirán en un término de 15 días a la firma del presente convenio para realizar un programa de trabajo para la aplicación de la NOM-035 establecida en el transitorio 18° del CCT. |

## ***T E C M A R K E T I N G***

**REVISIÓN CONYTRACTUAL 2021-2023**

**1.-Acuerdos en lo administrativo:**

| | |
|---|---|
| **Teletrabajo** | Se acordó una mesa de trabajo para evaluar y convenir la implementación tomando como base lo establecido en la ley vigente. |
| **Revitalización y viabilidad de Tecmarketing** | De acuerdo con la inversión que está realizando la empresa para la modernización de sus sistemas, se dará impulso a la cláusula 38 del CCT para ampliar su cartera de clientes. |
| **Ampliación de anticipo de salario** | se incrementa de 18 a 20 días y se pagará en 20 semanas. |
| **Sillas de ruedas** | Se tendrá una silla de ruedas en los consultorios médicos de cada centro de trabajo. |
| **Lactarios** | Se tendrá un espacio físico adecuado en las instalaciones de cada centro de trabajo, en beneficio de las compañeras que se encuentren en periodo de lactancia. |
| **Sistema de enfriamiento y aire acondicionado** | Se revisarán las condiciones actuales del centro de trabajo Chapultepec y se hará un análisis correspondiente a fin de determinar las alternativas, modificaciones, cambios o replantear el proyecto del sistema de aire acondicionado. |
| **4to centro de trabajo** | Se ratifica carta compromiso para cumplir con la habilitación del cuarto centro por parte de la empresa y cada 3 meses se realizará la evaluación de los avances. |
| **Cláusula 44** | Implementación del protocolo de atención a casos de violencia laboral, discriminación, hostigamiento y acoso sexual. |
| **Diplomados y especialización** | Se ratifica el compromiso para impartir durante el año 2021 el diplomado en Inteligencia Emocional y programación neurolingüística, así como la especialidad en “internet de las cosas”, que quedaron pendientes por la pandemia. |

**Acuerdos en lo económico:**

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

| Concepto | Resultados | % |
|---|---|---|
| **Salario** | Incremento de **3.5%** directo al salario. | **3.5** |
| **Incentivo de Productividad** | **3.7%** de incremento directo a los montos máximos de productividad. | **2.0948** |
| **Vale de Despensa** | Aumenta de **$555.00 a $573.00 mensual.** | **.1604** |
| **Ayuda Para Gastos Escolares** | Aumenta de 10 a **11 días** | **.2740** |
| **Prima Vacacional** | Aumenta del 75% al **79%** | **.2008** |
| **Pago único** | **Gastos de previsión social por $1'054,500.00** | **.5000** |
| | **Total, incremento salario y prestaciones** | **7.0973%** |

**2.-Participación de utilidades ejercicio fiscal 2020**

Después de que la Empresa entrego al Sindicato la información correspondiente, y de haber analizado el desglose de los diferentes conceptos, se concluyó lo siguiente:

El monto total para repartir en este ejercicio fiscal 2020 será de $ 3,792,967.00 a un total de 1850 trabajadores entre sindicalizados y de confianza, representando esto prácticamente la misma cantidad en comparación con el año pasado.

Correspondiéndole a cada trabajador sindicalizado un monto aproximado de $2,180.27 a la categoría más alta y de $1,725.07 a la categoría más baja.

**3.-Teletrabajo**

Uno de los temas más trascendentales para la organización, que sin duda representara un reto importante es el **TELETRABAJO**, ya que se presenta la oportunidad de innovar en un modelo de trabajo totalmente nuevo en nuestro país, y con un marco legal recientemente publicado sobre el tema, pero que aún está pendiente una norma dedicada a la prevención de Riesgos de Seguridad y Salud Laboral, por lo que se presenta como una ley a medias.

Entendiendo el teletrabajo como la forma de trabajo que se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) hacen posible esta separación facilitando la comunicación.

Con la llega de la pandemia en los primeros meses de 2020, esta modalidad avanzo a pasos agigantados en el país, con la visión fundamental de salvaguardar la salud de los trabajadores.

Por ello y derivado a que no solo Tecmarketing hoy labora en HOME OFFICE, también especialidades de Telmex, el C.E.L. plantea:

- → Desarrollar un trabajo conjunto con las diferentes especialidades de Telmex para elaborar un documento en lo general que servirá como parámetro de negociación ante las empresas del grupo.
- → Tomar como base de negociación el actual marco legal que modifica el art. 311 de la LFT y adiciona el capítulo XII bis. Dedicado a la regulación del teletrabajo.

→ Cuando así lo considere el CEN, iniciar las negociaciones con las empresas para la incorporación de las cláusulas convenidas sobre el tema en los contratos colectivos de trabajo.
→ Generar un acuerdo EMPRESA-SINDICATO para el diseño y elaboración de un plan integral de implantación, gestión y desarrollo del TELETRABAJO en las diferentes categorías de Tecmarketing.
→ Establecer plazos para el desarrollo e implementación del TELETRABAJO en la empresa

Por consiguiente, estaremos atentos al inicio de los trabajos a realizar de manera interna y posterior, al inicio de las negociaciones con la empresa Tecmarketing

**4.-Ingresos y ascensos**

En el año 2020 y a pesar de los problemas que se tuvieron por la pandemia en lo relacionado a las medidas sanitarias que se implementaron, se logró encontrar un acuerdo con la empresa para que se diera continuidad a la contratación de personal de nuevo ingreso, por lo que se inició todo un proceso para que ingresaran 43 trabajadores.

En el tema de **ascensos**, de la misma manera se procedió a realizar una convocatoria para cubrir **44 ascensos a la categoría DOBLE A y 46 ascensos a la categoría TECNICA.**

**5.- Caja de ahorro**

Después de varios planteamientos de los delegados a las asambleas de socios de la caja de ahorro, y derivado de diferentes reuniones celebradas con el consejo de administración y el gerente, se planteó para los compañeros de Tecmarketing un nuevo producto denominado **PRESTAMO EXPRESS** el cual permitirá ampliar la capacidad de crédito, duplicando el préstamo institucional PLUS. Este producto entro en vigor en el mes de septiembre.

Agradecemos al **co. Francisco Hernández Juárez** como siempre su orientación y apoyo en los trabajos realizados en la sección 159 Tecmarketing.

## S E C C I O N 8 7 B I E N E S Y R A Í C E S

La Revisión Salarial con la Empresa Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces no vario con respecto a la de Teléfonos de México, la actitud permanente de escudarse en la situación económica del principal cliente que es Telmex complicó la negociación, sobre todo cuando se tocaron los temas inherentes a la materia de trabajo y otras peticiones de nuestros compañeros de la Sección 87.

La Empresa en todo momento hizo caso omiso de mostrar sus resultados financieros, ya que desde nuestro punto de vista si podía atender nuestras pretensiones.

Con el apoyo de nuestro secretario general el **co. Francisco Hernández Juárez** pudimos resolver la Revisión Salarial de la siguiente manera:

COMPAÑÍA DE TELÉFONOS Y BIENES RAÍCES

CLÁUSULAS ECONÓMICAS

| CLÁUSULA | CONCEPTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| 57 | SALARIO | Incremento del 3.4% (tres puntos cuatro por ciento) a salarios tabulados, salarios nominales y pensiones jubilados con ingresos menores a $1,000 diarios y al resto un incremento de $34.00 diarios. |
| 67 INC A | RENTA | $ 60.07 pasa a $62.11 diarios, o sea $434,77 semanales (por efecto de indexación) |
| 67 INC A | AYUDA PARA TRANSPORTE | De $27.07 pasa a $ 27.99 diarios, o sea $195.93 semanales por efecto de indexación. |
| 67 INC B | SALIDAS ALTAS HORAS DE LA NOCHE | De $27.07 pasa a $ 27.99 diarios, o sea $195.93 semanales por efecto de indexación. |
| 61 | MANEJO | De $27.43 pasa a $28.36 por jornada o fracción (por efecto de indexación). Manejo de bicicletas, de $2.68 por jornada o fracción, se eleva a $2.77 (por efecto de indexación) |
| 67 INC F | AYUDA PARA DESPENSA | De $35.91 pasa a $37.13 diarios, o sea $259.91 semanales (por efecto de indexación). |
| | INCENTIVO DE PUNTUALIDAD | De $48.19 se eleva a $49.82 por efecto de indexación |
| 180 | BECAS | Hijos de trabajadores de $9,536,120.00 a $11,036,120.00 para trabajadores de $6,248,040.00 a $7,248,040.00 incremento de $2,500,000.00 |
| 158 | GASTOS FUNERARIOS JUBILADOS | Incremento de 1 día, pasa de 140 días a 141 días de salario. |
| 159 | AYUDA POR FALLECIMIENTO JUBILADOS | Se incrementa 1 día, pasa de 160 a 161 días. |
| TRANSITORIO | APORTACIÓN PARA EDIFICIOS SINDICALES | $ 2,000,000.00 aportación única |
| TRANSITORIO | GASTOS DE ASAMBLEA Y DE REVISION SALARIAL | $500,000.00 aportación única |
| TRANSITORIO | AYUDA DE UTILES ESCOLARES | Entrega al S.T.R.M. aportación única por la cantidad de $3, 895,200.00 para cubrir a 3,246 trabajadores activos y jubilados la cantidad de $1,200 a cada uno. |
| FIDEICOMISO | | Se incrementa a $90,000.00 para el personal activo y jubilado, dicho préstamo se encuentra sujeto a la capacidad de pago del solicitante. |
| Prestaciones | | 1.9634% |

OTROS ACUERDOS

| CLÁUSULA | CONCEPTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| CARTA COMPROMISO | FORTALECIMIENTO Y REVITALIZACIÓN DE TELMEX | Frente a los retos de competencia y regulatorios, Empresa y Sindicato coinciden en la importancia de Fortalecer y Revitalizar a Teléfonos de México (TELMEX), para impulsar su posicionamiento en el mercado de las telecomunicaciones y mantener la marca como líder en el sector, así como continuar con el diseño de estrategias comerciales y publicitarias innovadoras que contribuyan a la generación de ingresos, retención de nuestros clientes y la recuperación de la Participación de Mercado (PDM). Como parte de las acciones, Empresa y Sindicato (CTBR/STRM sección 87), acuerdan fortalecer el Programa de Permanencia Voluntaria buscando alternativas que beneficien a los trabajadores interesados y, con ello, se amplíe la adhesión al mismo, con el objetivo de que estos permanezcan más tiempo laborando dentro de nuestra empresa. Por lo anterior, ambas partes seguirán buscando alternativas de apoyo a TELMEX para la consecución de los objetivos enunciados en este punto de convenio. |
| CARTA COMPROMISO | CAPACITACION EN PORTERIAS | La Empresa se compromete a impartir cursos de portería bajo la modalidad a distancia y/o presencial, dando inicio en un plazo no mayor a 30 días a partir de la firma de la Revisión Salarial 2021, en aulas de Inttelmex o alguna otra, de acuerdo con la programación que previamente establezca la Comisión Mixta de Productividad, Capacitación y Adiestramiento, con la finalidad de capacitar al mayor número de trabajadores dentro del presupuesto anual de acuerdo a lo plasmado en la Cláusula 159 del Contrato Colectivo de Trabajo. Todo lo no previsto en el presente punto de convenio, será resuelto por la empresa y sindicato tomando como base los planteamientos de la Comisión Mixta de Productividad, Capacitación y Adiestramiento. Asimismo, en coordinación con dicha comisión se programarán los cursos de actualización que se requieran cuando existan modificaciones a los contenidos de la normatividad de acceso a las instalaciones y/o surjan imprevistos derivados de sucesos o causas de fuerza mayor. Empresa y Sindicato reconocen que la actividad de portería es una de las más importantes para nuestro cliente por lo que se acuerda enfocar dicha |

| | | |
|---|---|---|
| | | capacitación en los siguientes rubros: 1) Importancia de la categoría de portero 2) Servicio al cliente (atención-actitud) 3) Comunicación 4) Normatividad (control de accesos vehicular-peatonal) 5) Emergencia (qué hacer en casos de) La Comisión Mixta de Productividad, capacitación y adiestramiento de acuerdo a las atribuciones establecidas en la Ley Federal del Trabajo, el Contrato Colectivo de Trabajo y demás acuerdos establecidos entre Empresa y Sindicato, será la encargada de dar seguimiento a los resultados de esta nueva forma de capacitación. |
| CARTA COMPROMISO | CASOS RELACIONADOS A IGUALDAD DE GENERO | Empresa y Sindicato coinciden en el avance que se ha tenido en la atención de los acuerdos sobre igualdad de género pactados en la Revisión Contractual 2020-2022, por lo que ratifican el compromiso de continuar atendiendo y dando seguimiento hasta su conclusión a los siguientes temas: Protocolo de atención para casos de violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual, lenguaje incluyente, habilitación de lactarios a través de un programa gradual; asimismo, las partes se reunirán en un término de 15 días a la firma del presente convenio para realizar un programa de trabajo para la aplicación de la NOM-035 establecida en el transitorio 25° del CCT. |
| CARTA COMPROMISO | CASOS RELACIONADOS A EQUIDAD DE GENERO | Se acordó buscar mecanismos de atención de los casos particulares que se presenten. |
| PUNTO DER CONVENIO SEGURIDAD E HIGIENE | ROPA Y CALZADO DE PROTECCION | a) CUMPLIMIENTO A LAS MINUTAS DE LOS RECORRIDOS DE SEGURIDAD E HIGIENE Empresa y Sindicato coinciden en que la salud en el trabajo es un tema de la más grande prioridad, por lo que acuerdan que por conducto de los integrantes de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, vigilarán que se dé cumplimiento a las minutas de los recorridos que se realizaron, para lo cual se reunirán dentro de los 15 días siguientes a la firma del convenio de la presente revisión, con la finalidad de cuantificar los avances alcanzados en cada una de ellas, elaborando un informe detallado. Este mismo procedimiento se realizará con las minutas de los nuevos recorridos, no excediendo un plazo de tres meses. Ambas partes están de acuerdo en que, de ser necesario, solicitarán el apoyo y la asesoría de entidades externas como es el caso de la Comisión Nacional Mixta de seguridad e higiene En caso contrario, de no cumplir con el trabajo establecido en cada minuta, se estará a lo |

| | | |
|---|---|---|
| | | dispuesto en la Ley Federal del Trabajo. b) REVISIÓN DE LAS CONDICIONES DE LAS PORTERÍAS A NIVEL NACIONAL Y SU REACONDICIONAMIENTO. Empresa y Sindicato acuerdan que en un plazo no mayor a 15 días después de la firma de este convenio se reunirán para elaborar un plan de recorridos a nivel nacional en coordinación con la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, mismos que serán realizados por las subcomisiones locales, para detectar las irregularidades que existieran en las porterías a nivel nacional, con el fin de mejorar las condiciones laborales y de seguridad de los trabajadores y reacondicionamiento como (climas, mobiliario, pisos y botiquines, etc) así como la papelería necesaria para la realización de sus actividades; por lo que una vez que se cuente con la información que arrojen dichos recorridos, la Empresa comunicará a la representación sindical las acciones que puedan atenderse de manera inmediata y las que requieran alguna autorización de presupuesto o de mayor tiempo para su resolución. c) INSUMOS, PAPELERÍA, MATERIALES Y HERRAMIENTAS. La Empresa ratifica su compromiso de continuar con la entrega de los insumos como son: gel antibacterial, cubrebocas, caretas y termómetros, en atención a las disposiciones de las Autoridades, priorizando los que se deriven de emergencias sanitarias, dando seguimiento mensual a las necesidades que se vayan presentando por conducto de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene. Siendo responsabilidad de la Comisión de Seguridad e Higiene, verificar el cumplimiento de dichas actividades, así como la atención de aquellas situaciones particulares que la Representación Sindical exponga. Por otra parte, la empresa entregara de manera periódica a los trabajadores sindicalizados, la papelería, materiales y herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones. El cumplimiento de todo lo anteriormente descrito podrá ser verificado mediante los vales de entrega, que se emitan y en los que se hará constar: en número y letra las cantidades entregadas a los trabajadores, firmando dicho vale el trabajador y/o su representante sindical, así como su jefe inmediato, guardando una copia cada uno de ellos. |
| | SEGURIDAD E HIGIENE | a) ROPA Y CALZADO Y PRESENTACIÓN DE CALIDAD La Comisión mixta central de |

| | | |
|---|---|---|
| | | seguridad e higiene se reunirá en un plazo no mayor a 30 días a partir de la firma del presente convenio, para revisar las características de la ropa de trabajo, por lo que de mutuo acuerdo podrán determinar si es necesario adaptar alguna prenda, considerando los climas extremos en algunas localidades, previa autorización del área correspondiente, verificando que se cumpla con las cualidades ergonómicas y de calidad, de acuerdo a lo establecido por la Comisión mixta central de seguridad e higiene. Asimismo, la empresa refrenda el compromiso de cumplir en tiempo y forma lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, para la entrega y dotación correcta de uniformes.<br>b) b) PARQUE VEHICULAR La empresa reitera el compromiso de mantener en buenas condiciones el parque vehicular para los trabajadores que utilicen los vehículos de la empresa como parte de sus actividades, por lo que la empresa realizará las acciones necesarias para cumplir los mantenimientos preventivos y correctivos de acuerdo con las condiciones de los mismos y las recomendaciones de los fabricantes, cuidando en todo momento el mejor funcionamiento mecánico y la seguridad del trabajador. Empresa y Sindicato impulsaran las acciones necesarias para el buen uso y cuidado de los vehículos, así como su mejor aprovechamiento. |
| CURSOS DE MANEJO DE ESTRES | | A fin de proporcionar herramientas que coadyuven al manejo de emociones y conductas generadas por situaciones que modifiquen la normalidad de la vida colectiva, Empresa y Sindicato acuerdan el desarrollo de un taller de “Manejo de estrés”, para lo cual en un periodo de 30 días ambas partes se reunirán con el objeto de definir los mecanismos y estrategias de aplicación, considerando la inclusión de cápsulas temáticas modulares dentro de los talleres del catálogo de cursos de capacitación. |
| COVID-19 | | Considerando la solicitud de la representación sindical en el marco de las pláticas de la Revisión Salarial 2021 y compartiendo la preocupación por mantener a nuestro personal en las mejores condiciones de salud y previniendo contagios con respecto a la pandemia COVID-19, la Empresa está |

| | | |
|---|---|---|
| | | de acuerdo en gestionar lo antes posible ante las autoridades gubernamentales y de salud públicas campañas de vacunación que contemplen a todas las localidades y áreas del país en las que se tenga presencia de los trabajadores de la Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces, S.A. de C.V., debido a que somos un sector esencial, que no hemos dejado de prestar nuestro servicio en beneficio de la población mexicana. |

## ***S E C C I O N  1 7 1  L I M S A***

Las negociaciones salariales y contractuales de la Sección 171 LIMSA en los últimos cinco años han tenido un ingrediente adicional que ha impedido concluir dentro de los tiempos establecidos por la Ley Federal del Trabajo. Se trata de los incrementos a los salarios mínimos. Cerrar la parte económica de la negociación de manera tradicional podría dejar a los compañeros en desventaja y que la diferencia que existe entre Salario Mínimo y Salario Contractual de puede desvanecer.

Argumentando la difícil situación por la que pasa el único cliente de la Empresa LIMSA y la imposibilidad de establecer un transitorio de que los beneficios alcanzados por los Salarios Mínimos en la negociación la empresa planteo al Sindicato que se pudiera avanzar en los aspectos administrativos, dejando al final los temas económicos, no siendo de esta manera ya que no pudimos concretar un solo acuerdo. Es hasta la publicación del incremento de los Salarios Mínimos que rigen para 2021, que se retomaron las negociaciones de la Revisión Salarial de la Sección 171 LIMSA con temas administrativos, sin que tuviéramos ninguna propuesta en salario y prestaciones. Es hasta el final de la segunda semana del año 2021, en que la empresa nos entrega su primera propuesta de incremento a los salarios consistente en $3 pesos más 2%, insistiendo en su imposibilidad de dar un aumento a los salarios por encima de los que se otorga a otras empresas del Grupo Telmex, lo anterior bajo el argumento de la difícil situación financiera de la empresa que le impide hacer más gastos en las empresas proveedoras. Esta propuesta que fue rechazada por el STRM. Se escaló la negociación a los diferentes niveles jerárquicos de Telmex bajo la asesoría y apoyo de nuestro secretario general, **co. Francisco Hernández Juárez**, quien intervino ante la Dirección General de Teléfonos de México, haciendo notar la disposición del Sindicato para resolver de manera negociada esta revisión salarial, logrando modificar la postura de la administración de LIMSA y con ello está entrego su última y definitiva propuesta.

ACUERDOS ECONÒMICOS

CLAUSULA 22.- Incremento de salario para el resto del país un incremento de 3.5% más un cremento de $6.50 para llegar a $152.45 diarios es decir $1,067.15 semanales. Esto representa un incremento de 8.27%

SALARIO ZONA FRONTERIZA. - Incremento 3.5% más un incremento de $7.50 pesos para llegar a $241.06 diarios es decir $1,687.42 semanales. Esto representa un incremento de 6.94%.

CLÁUSULA 54.- FONDO DE AHORRO.  Pasa de 5.5% A 5.9%

PAGO UNICO PARA BECAS A TRABAJADORES E HIJOS DE TRABAJADORES
Una bolsa de $250,000.00

CLÁUSULA 55.- DESPENSA. $0.50 adicionales para llegar a $2.50 diarios

TOTAL, EN PRESTACIONES: 1.0492%
TOTAL, DEL INCREMENTO SALARIO Y PRESTACIONES: 9.1022%

ACUERDOS ADMINISTRATIVOS

**PUNTO DE CONVENIO MATERIALES, INSUMOS Y HERRAMIENTAS:**

Empresa y Sindicato están de acuerdo en la importancia que tiene incrementar de manera constante la calidad del servicio hacia nuestro cliente, para lo cual la Empresa se obliga a proporcionar a los trabajadores los insumos, materiales y herramientas, en tiempo y forma, los cuales deberán ser de calidad garantizada y los necesarios para la realización de los trabajos encomendados. Con el propósito de dar cumplimiento a lo anterior, el Comité Ejecutivo Local del Sindicato y la representación de la Empresa, a través de reuniones periódicas, propondrán y darán seguimiento a las medidas que garanticen la dotación de insumos, materiales y herramientas necesarios y de buena calidad, considerando existencias mínimas de 3 meses. Así mismo, las partes se pondrán de acuerdo respecto a la periodicidad en que realizarán las revisiones sobre el particular que garantice el cumplimiento de las actividades y la calidad del servicio. La Empresa se compromete a que por ningún motivo se dejará de entregar a los trabajadores los materiales y elementos necesarios, para preservar las medidas y normas de higiene en las diferentes áreas que se atienden por la Empresa LIMSA, considerando que es una prioridad la salud e integridad de sus trabajadores, por lo que se deberá contar en todo momento con los implementos de protección acordados por las autoridades sanitarias y de salud, así como, por la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.

**PUNTO DE CONVENIO CURSOS PARA PREPARAR EL EXAMEN DE INGRESO A CTBR:**

La Empresa está de acuerdo en que a la firma del Convenio que de por concluida la revisión salarial, comenzar a impartir cursos libres en línea de Aritmética y Ortografía, al personal de la Empresa de Limpieza Mexicana, S.A. de C.V., y que, mediante la Comisión de Capacitación, así lo solicite, con la finalidad de prepararlos para su examen de ingreso CTBR.

**COMPROMISO DISPENSAS DE EDAD:**

El Licenciado Rene Rodríguez Moreno, subdirector de Desarrollo de Recursos Humanos se compromete a revisar en conjunto con el sindicato, aquellos casos que le sean presentados de solicitudes de dispensa de edad de trabajadores que rebasen la edad acordada para migraciones a CTBR y decidir lo conducente.

**COMPROMISO SANCIONES POR FALTA DE MATERIAL E INSUMOS:**

El Licenciado Rene Rodríguez Moreno, subdirector de Desarrollo de Recursos Humanos se compromete a realizar una reunión con el sindicato para revisar los casos de trabajadores sancionados por no realizar con eficiencia sus actividades, derivado de falta de materiales, insumos y herramientas. Así mismo, se llevará a cabo una reunión con los gerentes y Subgerentes divisionales para dar indicaciones que lleguen hasta los supervisores, para que no se cometan actos de hostigamiento hacia los trabajadores con motivo de falta de materiales, insumos y herramientas.

## ***VACANTES***

Es de su conocimiento que durante el último año el tema de Vacantes ha sido una constante en las negociaciones con la Empresa ya que ésta ha insistido en la modificación de la cláusula 149 de

nuestro Contrato Colectivo de Trabajo y con esto reducir las condiciones laborales de los trabajadores de nuevo ingreso. El Sindicato se mantuvo firme en la posición de no permitir la mutilación de nuestro contrato realizando acciones con el apoyo de todo el gremio y demostrando una vez más que la unidad y la lucha que siempre nos ha caracterizado permitirá que sigamos manteniendo intactos nuestros derechos laborales.

Así mismo, con la intervención de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social se ha llegado a un acuerdo inicial con la Empresa que garantice la jubilación para el personal de nuevo ingreso, con esto se continuará la negociación para impulsar la aplicación de las 1942 vacantes pendientes y de igual manera el ingreso de los más de 100 aspirantes aprobados que no han iniciado con su T.C.E.A.

En la pasada revisión salarial 2021 se presentó a la empresa el detalle en cuanto a requerimiento de vacantes, el cual fue argumentado tomando en cuenta la información que nos fue proporcionada por los delegados Departamentales, secretarios generales y Coordinadores del CEN, con el objetivo de demostrar en que áreas se requiere el recurso humano, más aún en aquellas donde es necesario para lograr la captación y retención de clientes para la mejora en la Calidad del Servicio.

A través de la secretaria de trabajo del CEN, se esta al pendiente de que en el momento en que se establezca un acuerdo de cubrimiento de vacantes con la empresa, en primer lugar atender a los 100 aspirantes que ya tienen aprobados sus exámenes y de inmediato establecer comunicación con la representación sindical de todo el país para coordinar el tema de los nuevos ingresos, esperamos que pronto se encuentre una solución a este tema, ya que existen muchos requerimientos que deben ser atendidos.

## ***VACANTES Y MIGRACIONES CTBR***

Para las Sección 87, el conservar e incrementar el número de puestos de trabajo es un tema de la más grande importancia. Hoy la plantilla está fijada en 1,500 trabajadores, en esta fecha tenemos **1,423 activos**. Lo que significa tener que cubrir los 77 restantes distribuidos en todo el país. La intención de incrementar la plantilla es la recuperación de materia de trabajo que realizan guardias de seguridad sobre todo en instalaciones denominadas **"AAA"** que se ha identificado en más de 2,000 elementos.

Por otro lado, tenemos el cubrimiento de las Conversiones de categoría de Aseador Mensajero a Portero Velador y de Portero Velador a Portero Especial.

Por último, la Sección 87 tiene el ánimo y la disponibilidad para apoyar a la Empresa Telmex mediante el incremento de Migraciones a las diferentes especialidades, sin dejar de considerar la posibilidad de recuperar la Categoría de Soporte a Planta y a las demás especialidades que requieran de apoyo sin menoscabo del respeto a la materia de trabajo de los compañeros de TELMEX.

## ***VACANTES LIMSA***

Dos temas son prioritarios para para la Sección 171; Las migraciones a CTBR y cubrir todos los puestos a nivel nacional.

Las migraciones a CTBR que dependen de que existan vacantes en las diferentes localidades y el otorgamiento de las Dispensas de Edad para los compañeros que ya cumplieron los 41 años

En el cubrimiento de las vacantes existentes se hace un esfuerzo importante, en Sección Matriz de 284 compañeros que había en 2015 hoy ya contamos con 730. En Secciones foráneas tenemos 1,030 compañeros y cerca de 600 puestos por cubrir.

## PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA

El programa de permanencia voluntaria próximo a cumplir 9 años en noviembre de este año, fue creado como su nombre lo dice, para invitar a nuestras compañeras y compañeros a permanecer más tiempo en la empresa, con beneficios adicionales como el disfrutar un día adicional de descanso semanal, incrementando así los días de vacaciones, también con el pago de productividad en su día de descanso, así como el pago de tiempo extra si es requerido para laborar, y descuentos en la compra de artículos promocionales y automóviles. Y lo más importante seguir aprovechando el conocimiento y experiencia de las compañeras y compañeros con 31 años de servicio o más en pro de la nueva generación de telefonistas, cabe mencionar que con estas acciones el Sindicato ratifica su disposición para apoyar a la empresa en esta etapa económica transitoria que estamos viviendo y que con la participación de todos los actores productivos y desde nuestros puestos de trabajo la revertiremos con éxito.

Es de suma importancia continuar invitando a los compañeros y compañeras para gozar de estos beneficios, así como para tener la preferencia al presentar a sus aspirantes ante las Empresas CTBR, TELMEX, TECMARKETING.

A nivel nacional se cuenta con 2934 compañeros inscritos al Programa Orgullo y 2813 al Programa PPV a nivel nacional. La participación de los telefonistas en este programa, le ha significado al fondo de pensiones un ahorro de 15 mil millones de pesos.

## REPARTO DE UTILIDADES DEL EJERCICIO FISCAL 20 20

El reparto de utilidades (PTU) es un concepto que está plasmado en el Art. 123 de nuestra Constitución Política, en la Ley Federal del Trabajo, como el derecho que tienen los trabajadores de participar en un porcentaje en la Renta Gravable (Utilidad Fiscal) de la Empresas.

Los resultados fiscales de Teléfonos de México en los últimos tres años han sido negativos, por lo que no se ha materializado el precepto constitucional ya que no ha existido renta gravable.

El STRM ha insistido en la diferentes mesas de negociación en las que por necesidad se tiene que tocar los resultados económico y financieros de Telmex y del Grupo Telmex, que no es responsabilidad de los trabajadores esta situación ya que se debe a las decisiones corporativas de quienes administran la Empresa al llevarse a otras empresas como Carso y América Móvil los activos, pasivos y capital con los servicios que hoy son muy rentables para la corporación, como es el caso de Telcel que sigue siendo una de las empresas cuyas decisiones tienen un alto impacto en la Bolsa Mexicana de Valores.

Por otro lado, la regulación asimétrica impuesta desde 2014 como resultado de la Reforma en Telecomunicaciones ha agravado la situación de la Empresa.

Insistimos, estos dos factores negativos no son responsabilidad directa de los trabajadores. Por el contrario, los trabajadores desde 1990 coadyuvamos que el Grupo Económico Financiero que salió beneficiado en la licitación para que Telmex pudiera alcanzar los más altos estándares de calidad, de productividad, de tal manera que en el año 2000 fuera catalogada como la empresa de Telecomunicaciones más importante del mundo.

## PRESTACIONES ECONÓMICAS

Hacemos de su conocimiento que, la empresa ha manifestado de manera permanente que no cuenta con las condiciones económicas para realizar los pagos a las prestaciones que tenemos pactadas y que históricamente se habían aplicado todos los pagos de manera oportuna, esto sumado a las acciones llevadas a cabo por nuestra organización en la defensa de la cláusula 149 de CCT y del pasivo laboral, en donde es indiscutible que la administración no estuvo de acuerdo con las mismas y en represalia, aplicó medidas de forma unilateral a partir del mes de marzo del 2021, lo que causo un atraso en el pago de diversas prestaciones como son anticipo de salario, anticipo al aguinaldo, anticipo al ahorro, retiros de antigüedad, entre otros. Así mismo, debido a esta medida aplicada, de manera inédita también atraso y dividió el pago del aguinaldo y ayuda de gastos educacionales, gracias a la intervención y apoyo del **co. Francisco Hernández Juárez** y la Comisión Obrero Patronal se ha seguido liberando los trámites arriba mencionados, no con la celeridad que quisiéramos, pues sabemos que esta época de pandemia requerimos aún más tener una solvencia económica que nos permita sobrellevar esta situación.

## RETIROS DE ANTIGUEDAD

Derivado de la pandemia COVID-19, durante varios meses se mantuvieron cerradas las oficinas de la junta de conciliación por tal motivo hemos tenido muchos retrasos para el pago de esta prestación, por tal motivo solicitamos de su comprensión, ya que año con año aumentan las solicitudes por parte de nuestros compañeros requiriendo cada vez un mayor presupuesto para solventar el trámite.

Solicitamos el apoyo de todos los convencionistas para concientizar a nuestros (as) compañeros (as) sobre la decisión de utilizar esta prestación como un recurso cotidiano para resolver sus problemas, ya que en muchas ocasiones pierden de vista la diferencia entre el valor del dinero al pedirlo con anticipación y la fecha en que les correspondería por jubilación, adicional que la retención de impuesto es menor al momento de la jubilación.

En tiempos normales la espera para la autorización es de 2 a 6 meses, sin embargo, debido a las presiones que la empresa ha estado ejerciendo y a la pandemia se ha extendido hasta un año.

En el periodo de agosto de 2020 a agosto de 2021, el total de trámites recibidos es de 1,050 mismos que a continuación detallamos:

| FINIQUITOS POR RETIRO DE ANTIGÜEDAD STRM<br>AGOSTO 2020 – AGOSTO 2021 | |
|---|---|
| SOLICITUDES NORMALES | 934 |
| SOLICITUDES PPV | 85 |
| SOLICITUDES ORGULLO | 31 |
| TOTAL | 1,050 |

| SOLICITUDES NORMALES | |
|---|---|
| SOLICITUDES NORMALES | 685 |
| SOLICITUDES PPV | 176 |
| SOLICITUDES ORGULLO | 73 |
| TOTAL | 934 |

| SOLICITUDES PPV | |
|---|---|
| SOLICITUDES NORMALES | 70 |
| SOLICITUDES PPV | 8 |
| SOLICITUDES ORGULLO | 7 |
| TOTAL | 85 |

| SOLICITUDES ORGULLO | |
|---|---|
| SOLICITUDES NORMALES | 22 |
| SOLICITUDES PPV | 6 |

SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA R.T.P. MEXICANA
UNIDAD DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL

| | |
|---|---|
| SOLICITUDES ORGULLO | 3 |
| TOTAL | 31 |

## ***PRESTAMOS DE FIDEICOMISO***

SEPTIEMBRE 2020 - AGOSTO DE 2021.

Informamos que el total de préstamos solicitados fue de 2,105; de los cuales fueron autorizados 1,466 que equivale a $169,554,000.00 (ciento sesenta y nueve millones, quinientos cincuenta y cuatro mil pesos 00/100 m/n).

935 préstamos se han pagado por Scotiabank Inverlat;
531 préstamos en la Tesorería del S.T.R.M,
639 trámites fueron rechazados

FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COMPAÑEROS ACTIVOS

| N° DE | IMPORTE | FORMA |
|---|---|---|
| 546 | $62,001,000 | SCOTIABANK INVERLAT |
| 388 | $31,510,000 | STRM |

FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COMPAÑEROS JUBILADOS

| N° DE | IMPORTE | FORMA |
|---|---|---|
| 389 | $40,706,000.00 | SCOTIABANK INVERLAT |
| 143 | $23,280,000.00 | STRM |

## ***COMEDORES***

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

Actualmente se sigue dando el servicio en los tres comedores de acuerdo a las medidas sanitarias establecidas por las autoridades gubernamentales, de la siguiente manera:

**Comedor San Juan**: El servicio que se ofrece es únicamente para llevar.
**Comedor Lindavista**: Servicio para llevar y presencial a una capacidad del 30% inhabilitando cierta cantidad de mesas, cuidando la sana distancia.
**Comedor Rojo Gómez**: Servicio para llevar y presencial a una capacidad del 30% inhabilitando cierta cantidad de mesas, cuidando la sana distancia.

Por lo anterior solicitamos su ayuda y comprensión para seguir ofreciendo el servicio, llevando a cabo todas las medidas sanitarias para evitar contagios y la suspensión del servicio, para poder continuar con el beneficio de esta prestación, que es de gran ayuda en la economía de todas y todos los compañeros.

Se sigue trabajando para garantizar el adecuado servicio de estos comedores, para esto se continúan realizando recorridos en conjunto con la Empresa sin previo aviso para verificar que se cumpla con el contrato establecido de los procesos 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, cabe mencionar que se verifica que las marcas utilizadas sean reconocidas y de prestigio, también se inspecciona la caducidad, higiene del mobiliario, así como la preparación correcta de los alimentos, el gramaje establecido, inspección de los utensilios, loza, etcétera.

Poniendo más énfasis por la situación actual que atravesamos por contingencia de Covid19.

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. En caso de anomalías al respecto, favor de notificar al supervisor en turno, delegadas y/o a esta Secretaría para su atención Es requisito indispensable la presentación de la credencial Telmex y/o CTBR así como el boleto correspondiente al servicio solicitado (Desayuno, comida, cena o especial), así mismo, cuando esta sea requerida por los supervisores de la empresa prestadora del servicio, ya que es una de las condiciones establecidas por Telmex. Recordemos que estas personas son empleados y únicamente cumplen indicaciones, es importante tomar sus precauciones y entregar los boletos correspondientes al servicio solicitado. Cabe recordar que el menú que se sirve tiene como base fundamental pollo, carne y pescado en sus diferentes presentaciones, se acuerda y publica con anticipación, siendo el mismo para los tres comedores, se consideran ciclos de seis semanas. En atención a algunas quejas se han cambiado algunos proveedores, principalmente de carnes.

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

A continuación, les presentamos algunas fotografías de los recorridos realizados en el interior de los comedores, las cuales muestran desde el tipo de productos, el etiquetado y organización de los mismos, la limpieza de las instalaciones, los elementos de protección y control de higiene del personal, así como la desinfección de verduras y ensaladas. (fotografías en el informe de prestaciones económicas)

UNIDAD DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL

| REPORTE DE SERVICIO DE COMEDORES |
|---|

| COMEDORES | AGOSTO 2020 – JULIO 2021 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Desayunos | Comidas | Cenas | Especial 1 | Especial 2 |
| San Juan | 12,865 | 9,414 | 3,272 | 3,836 | 2,1 |
| Lindavista | 10,064 | 3,323 | 8,25 | 2,7018 | 2,0 |
| Rojo Gómez | 16,256 | 2,999 | 1,044 | 4,5723 | 5 |
| Total | 39,185 | 1,5736 | 5,141 | 1,09577 | 4,6 |

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.

## ***D E S P E N S A S***

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

Derivado de la contingencia se han recibido quejas de sección matriz como de secciones foráneas por el retraso en la entrega de las despensas, por lo cual se han realizado los reclamos al proveedor “El Sardinero” para que haga lo necesario y se cumpla en tiempo y forma. Ya que derivado de los acuerdos emitidos por las autoridades, está considerado como un servicio esencial.

Aprovechamos este espacio para continuar con el apoyo y la difusión por parte de los representantes sindicales para que se incorporen todas las compañeras y los compañeros que no están adheridos a 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.

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

Estadística de usuarios

| Mes | Año | Usuarios | Año | Usuarios |
|---|---|---|---|---|
| Septiembre | 2019 | 3,703 | 2020 | 3,593 |
| Octubre | 2019 | 3,763 | 2020 | 3,604 |
| Noviembre | 2019 | 3,657 | 2020 | 3,467 |
| Diciembre | 2019 | 3,613 | 2020 | 3,553 |
| Enero | 2020 | 3,637 | 2021 | 3,364 |
| Febrero | 2020 | 3,555 | 2021 | 3,502 |
| Marzo | 2020 | 3,583 | 2021 | 3,414 |
| Abril | 2020 | 3,664 | 2021 | 3,401 |
| Mayo | 2020 | 3,626 | 2021 | 3,375 |
| Junio | 2020 | 3,673 | 2021 | 3,434 |
| Julio | 2020 | 3,570 | 2021 | 3,394 |
| Agosto | 2020 | 3,502 | 2021 | 3,337 |

En el periodo de septiembre 2019 a agosto -2021, se tuvo una disminución en promedio de 256 usuarios.

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

Durante el periodo septiembre 2020 - agosto 2021 se atendieron directamente en esta secretaría de prestaciones económicas, la solicitud de cancelación y reportes varios relacionados al trámite de despensas.

| Trámite | Cantidad | Observaciones |
|---|---|---|
| Alta de despensas | 8 solicitudes recibidas | Gracias por confiar en nosotros |
| Despensas extemporáneas | 0 solicitudes recibidas | Por diferentes motivos, mismos que se atendieron de manera inmediata. |
| Cambio de domicilio para entrega de despensa | 3 solicitudes recibidas | |
| Modificación de artículo de despensa | 91 solicitudes recibidas | |
| Aclaración quejas y/o bonificación de despensa | 1 solicitud Recibidas | |
| Cancelación de despensa | 9 solicitudes Recibidas | Esperamos nos den otra oportunidad. |

## CAJEROS AUTOMÁTICOS

Los compañeros que cobran sus salarios y prestaciones vía tarjeta de débito a nivel nacional son: 28,484 activos y 21,461 jubilados con un total de 49,945 compañeros.

Se han atendido varios reclamos ante la empresa, generado las aclaraciones correspondientes y resolviendo todos los casos, principalmente por fallas en los cajeros; 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.

## ***J U R Í D I C O***

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, se prorrogo para el 29 de septiembre de 2021 el vencimiento.

b). – Seguimiento al Emplazamiento a Huelga para cubrimiento de vacantes de Telmex, se prorrogará para el 29 de septiembre de 2021 el vencimiento.

Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial y contractual de Limsa 2021-2023.

c). - Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial de Tecmarketing 2022.

d). - Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial de Teléfonos de México S.A.B. de C. V. 2022-2024.

e). - Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial de la Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces S.A. de C. V. 2022-2024.

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 y quedo firme el mismo.

b). - Melesio Avalos Méndez y otros Junta Federal Especial Número Cinco de Conciliación y Arbitraje Expediente 15/2010, en desahogo de Pruebas.

3.- Proceso Electoral

a). - José del efugio Cano Miramontes y otros Junta Federal Especial Número Cinco de Conciliación y Arbitraje expediente 295/2020, audiencia de Demanda y Excepciones para el 8 de septiembre del 2021.

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

Se presento, escrito de objeciones por fiscalistas ante el SAT, respecto de la Declaración Anual del ejercicio Fiscal 2020 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

Amparo (313/2019) se encuentran radicado en el Juzgado Segundo de Distrito en Materia Administrativa Especializada en Competencia Económica, en la Ciudad de México, está 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.- Consulta de legitimación al Contrato Colectivo de Trabajo

Se está en la elaboración de los Padrones a nivel Nacional.

## PLATAFORMA DE APLICACIONES WEB

La plataforma de aplicaciones web es el soporte en línea en diversas áreas de aplicación. Por videoconferencia en circuito cerrado son transmitidas 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, con una gran participación de los comités locales de secciones foráneas.

Se registraron 916,237 visitantes que capturaron datos de encuestas sobre materia de trabajo, productividad, eventos de acción política (marchas y mítines) en los cuales se utiliza esta plataforma para elaborar reportes ejecutivos estadísticos, donde los delegados, secretarios generales y coordinadores, envían la información de forma simple, generando reportes al momento.

En febrero de 2021, en el proceso de demanda de AMPARO COLECTIVO 2021 Ley IMSS, se usó esta plataforma, en la que se generaron más de 27 mil formatos individuales a nivel nacional, que una vez firmados por cada compañero se integraron a dicha demanda de amparo. Adicionalmente, como cada año la plataforma se usó en las votaciones en la Asamblea de Revisión Salarial Telmex-CTBR 2021-2022, mediante la cual se enviaron las cédulas requeridas-digitalizadas en formato PDF- vía electrónica, lo mismo que los enlaces para actas de votación, a cada Sección Foránea y coordinaciones de Centro de Trabajo de Sección Matriz. Esta plataforma también se aplicó en el Proceso de Revisión Contractual de Limsa en 2020. Y, como se hace desde 2012,

para la captura y generación de Actas de Asamblea de Elección de delegados para esta Convención, con cédula de votación individuales para emitir el voto libre, personal y directo.

Los mensajes en video de nuestro secretario general, compañero Francisco Hernández Juárez, en el período alcanzaron las 1,410,000 reproducciones.

## INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS O LABORALES

Derivado de los citatorios emitidos por la Empresa, relativos a Investigaciones Laborales o Administrativas nos permitimos presentar el siguiente informe que comprende los meses de septiembre de 2020 (marzo de 2021) a agosto del 2021.

Esta Comisión tuvo la responsabilidad de atender un total de 17 investigaciones, todas ellas con posible rescisión de contrato de acuerdo con 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 |
|---|---|---|---|
| Falta de probidad | 13 | 0 | 13 |
| Falta de honradez o probidad | 2 | 0 | 2 |
| Faltas injustificadas | 2 | 0 | 2 |
| Desobediencia o desacato | 0 | 0 | 0 |

Siendo las causas más frecuentes que lo originan:

| Concepto | Matriz | Conurbadas | Total |
|---|---|---|---|
| Alteración de documentos | 0 | 0 | 0 |
| Incumplir normas y procedimientos | 5 | 0 | 5 |
| Inasistencias recurrentes | 2 | 0 | 2 |
| Incurrir en desacato recurrente | 0 | 0 | 0 |
| Alterar el orden y la disciplina | 3 | 0 | 3 |
| Alcoholismo estado inconveniente | 4 | 0 | 4 |
| Abandono de labores | 2 | 0 | 2 |
| Abuso de confianza | 1 | 0 | 1 |
| Acoso sexual y laboral | 0 | 0 | 0 |
| Acoso sexual y agresión | 0 | 0 | 0 |

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

| Concepto | Matriz | Conurbadas | Total |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| Diversas sanciones | 3 | 0 | 3 |
| Rescisiones de contrato | 0 | 0 | 0 |
| No procedieron | 7 | 0 | 7 |
| Diversas sanciones locales | 1 | 0 | 1 |
| Amonestaciones y exhortos | 5 | 0 | 5 |
| Diversas sanciones y pago | 1 | 0 | 1 |

**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 con lo establecido en el C.C.T.

**Percances Automovilísticos:**

Respecto a las comparecencias por motivo de percances automovilísticos, éstas han permanecido suspendidas para evitar riesgos ante la contingencia sanitaria actual; 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, 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.

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.

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

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

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

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

De no recibir una atención adecuada por parte del ajustador que lo asistió, hacer la anotación correspondiente en el reporte de levantamiento de hechos, utilizando de ser necesario el reverso de la hoja y calificar al mismo de acuerdo con 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 o 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 (aun 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 $ 4,251.00
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).

## JUBILACIONES ESPECIALES POR ENFERMEDAD

Como parte de las responsabilidades de esta comisión en conjunto con la Secretaría de Previsión Social se ha dado trámite a Jubilaciones Especiales de nuestros compañeros y compañeras que, por cuestiones de salud, ya sea por riesgos de trabajo calificados por el IMSS y dictaminados como Incapacidad Permanente Parcial o Total, o quienes fueron Pensionados por Invalidez y/o tienen padecimientos de enfermedades crónico degenerativas, y no pueden continuar desempeñando sus labores.

De octubre de 2020 a agosto de 2021 se han tramitado un total de 119 solicitudes de las cuales 68 han sido autorizadas.

## PREVISIÓN SOCIAL

Desafortunadamente con la situación de COVID-19; la falta de hospitales, el desabasto de medicamentos y la falta de personal médico han provocado que la atención médica sea más tardada.

Es importante continuar manteniendo la sana distancia, el lavado frecuente de manos, el uso de cubrebocas, careta, el uso de gel antibacterial y sobre todo vacunarnos.

Durante este año hemos tramitado 119 jubilaciones especiales y más de 200 trámites y gestiones ante el IMSS.

Previsión Social conjuntamente con la Comisión de Higiene y Seguridad, trabajamos y participamos en la realización de 1758 pruebas COVID-19.

## DEPORTES, CULTURA Y RECREACION

A finales de febrero del 2020 dio inicio en México una de las pandemias más difíciles que el ser humano ha conocido. México enfrenta esta contingencia en condiciones de vulnerabilidad

previamente registradas. Entre otros factores debido a la alta prevalencia de diabetes y enfermedades cardiovasculares, y múltiples brechas de acceso a los derechos sociales, como salud, alimentación, educación y vivienda. Es por ello que el área de Cultura y Recreación junto con el área de Bienestar Social Telmex, han promovido actividades que mejoren la salud física y mental de los compañeros, además de impartir información relacionada con la prevención y cuidado del COVID-19, apoyándose en la herramienta de videoconferencia.

A continuación, mencionamos algunas videoconferencias impartidas:

La mujer en la historia de México (Nora Licarde Alarcón, historia del arte).
Salud emocional en los niños (Dr. Antonio Rizzoli Córdoba, pediatra del desarrollo).
Comunicación en familia (Sergio Cazadero, educación).
Mitos y realidades del nuevo etiquetado de alimentos (Karla Covarrubias, nutrióloga).
Forma de vida pos pandemia (Sergio Cazadero, educación).
El principito (Italo Rúas, director y productor de cine).
Sobrepeso y obesidad (Minerva Reyes Aguilar, médico cirujano y homeópata).
Curso virtual de primavera 2021.
Mantén un peso saludable (Dolores Jerez, medicina natural).
Cómo prevenir la depresión (Luciano Berumen, desarrollo humano).

Es importante aclarar que a través de la página oficial de bienestar social se proporciona mucha información mediante imágenes, videoconferencias y video tutoriales sobre el tema del COVID-19. Cobra mayor relevancia los temas de salud por el tiempo de pandemia que estamos viviendo, así es que, el área de recreación y cultura seguirá impulsando estas actividades. En el caso de las actividades al aire libre se está consultando a las autoridades de acuerdo a la semaforización para retomar las mismas.

## C A J A  D E  A H O R R O  D E  L O S  T E L E F O N I S T A S

**Crédito Apoyo Contingencia Covid-19.**

Derivado del comportamiento de la emergencia sanitaria COVID-19, continua vigente el crédito denominado Covid-19. El cual fue implementado a mediados del mes de mayo de 2020, entre sus características considera una tasa de interés del 7% anual, a pagar en un plazo de 36 meses, el monto máximo es de hasta $30,000.00 pesos.

Hasta el mes de agosto de 2021, se recibieron un total de 18,730 solicitudes, de las cuales se han autorizado 18,499, representando el 98.76% de créditos otorgados por contingencia Covid-19, sólo se tiene un índice de rechazo del 1.15%, que representan 217 créditos y 14 solicitudes en proceso de revisión, que representan el 0.09%.

**Crédito Institucional Plus**

A partir del 8 de junio de 2021, se autorizó el incremento del monto máximo del Crédito Institucional Plus de $ 500,000.00 pesos a $ 600,000.00 pesos, para todos los socios de acuerdo a su capacidad de pago.

**Tecmarketing**

A partir del 30 de agosto del 2021, los socios de esta sección podrán acceder el Crédito Express, el cual, les permite duplicar su capacidad de crédito y alcanzar un monto aproximado de

$50,000.00 pesos. De acuerdo a su capacidad de crédito y tope máximo de descuento por categoría, a un plazo de 60 meses y tasa anual de 13%.

**Limsa**

A partir del 30 de agosto del 2021, los socios de esta sección podrán acceder al Crédito Emergente. El cual, les permite duplicar su capacidad de crédito y alcanzar un monto aproximado de $30,000.00 pesos, de acuerdo a su capacidad de crédito. El monto de Crédito Emergente es de hasta $30,000.00 mil pesos, a un plazo de 60 meses y una tasa anual de 13%.

**Crédito para Construcción o Remodelación**

El pasado 23 de agosto del 2021, se liberó este crédito, cuya finalidad es apoyar a los socios que cuentan con un terreno, para construir su vivienda, ampliarla o remodelar su casa, aplica también para remodelación de departamentos. El monto de este crédito es de hasta $1,500,000.00 pesos o bien el 90% del valor de la propiedad, con una tasa anual del 9%, a un plazo de hasta 15 años.

**Remodelación sucursal Matriz**

Con relación a la construcción de la Sucursal Matriz, finalmente una vez que la Alcaldía Cuauhtémoc ha reanudado los trámites, se logró iniciar con la obra a partir del mes de mayo de 2021, con una duración aproximada de 24 meses.

**Certificados de Aportación**

Desde finales del 2018, se inició con la entrega de los Certificados de Aportación a los socios de la Cooperativa, al mes de septiembre del 2021, se han entregado un total de 48,137 certificados, lo cual representa un avance del 77.7%.

## *J U B I L A D O S*

Es de suma importancia mencionar los diferentes escenarios en los que hemos venido transitando, haciendo incapié en relación a la situación financiera de la empresa, la cual lleva más de un año argumentando falta de liquidez y a últimas fechas viene postergando diversos trámites.

Ante esta actitud nuestra organización a puesto en marcha acciones para seguir con las negociaciones en defensa de nuestro contrato colectivo de trabajo .

Además el impacto de la contigencia sanitaria ocasionada por el virus sars cov – 2 (covid 19) que ha cambiado nuestra forma de vida y ha posicionado al sector de telecomunicaciones como el segundo sector más importamte considerandonos escensiales, solamente detrás del sector salud .

Las medidas impuestas han hecho que el contacto fisíco se viera limitado, por lo que nos dimos a la tarea de innovar y ofrecer diferentes alternativas de comunicación enfrentando los cambios en el puesto de trabajo, con la intención de salvaguardar la salud de las y los compañeros.

Esta secretaria tiene como objetivo dentro de sus funciones asesorar, informar, orientar y gestionar todos los trámites concernientes al sector jubilado, que se describen a continuacion:

Se reactivo la página web del sindicato donde pueden hacer consultas de la información oficial y actualizada.

Hemos convocado a través de la plataforma de videoconferencia a mitín informativo y asamblea virtual, a pesar de que muchos compañeros y compañeras no estamos familiarizados con esta nueva forma de comunicación seguiremos apoyando para que se sumen cada vez más.

A las y los compañeros que pertenecen al sector de jubilados, deberán realizar sus trámites administrativos ante la empresa y tener presente la continuación voluntaria del régimen obligatorio, así como el seguro de salud para la familia para el trabajador y sus beneficiarios de acuerdo a la cláusula 126 del c.c. t. renovándose cada año en el mes de su jubilación, en sección matriz y para secciones foráneas en el administrativo de la localidad.

Esta gestión se realizará de manera personal, renovándose cada año en el mes que se haya dado la jubilación en la sección matriz y para secciones foráneas acudir a su administrativo y al comité ejecutivo local.

Todo compañero que se incorpora al sector jubilado inicia sus trámites con la entrega de la carta de jubilación y guía que le proporciona la empresa, en el sindicato se gestiona por única vez:

**actualizacion de los 4 documentos.**

Es muy lamentable tener que informarles de 316 decesos de compañeros/as jubilados en el perido del 26 de agosto 2020 al 25 de agosto 2021 de la seccion matriz y a nivel nacional considerando telmex y ctbr 880 defunciones.

En este particular muchos de los casos no cuentan con las polizas y/o cláusulas correspondientes, por lo que solicitamos a todos los convencionistas nos apoyen a informar la importancia de actualizar sus seguros de vida que son : **poliza de gnp, inbursa , cláusula 123 y cláusula 159.**

**vigencia de vida (supervivencia).**

Derivado de la situación de la emergencia sanitaria se hizo un intervalo para esté trámite y se retoma en el mes de noviembre del 2020 con una campaña para informar a las y los compañeros que cada 6 meses realicen el pase de lista, empresa y sindicato tenemos reuniones semanales buscando alternativas para se cumpla con el trámite en la sección matriz de forma presencial en Velázquez de león 108 y en los casos que no puedan asistir marcar al teléfono 800 999 1770.
para el caso de foráneas en los anexos está el directorio de recursos humanos

**nota:** a todos los compañeros les solicitamos que actualicen el número celular o fijo donde se les pueda localizar.

## G U A R D E R I A S

Especialidad al cuidado y educación de las hijas e hijos de nuestras compañeras madres telefonistas, y compañeros padres telefonistas con patria potestad, usuarios de las guarderías Telmex.

Las compañeras de esta especialidad se mantienen en constante actualización y capacitación para desempeñar con gran profesionalismo, eficacia y empatía esta labor que conlleva una gran responsabilidad.

A finales del mes de marzo de 2020, derivado de la 1ª. Ola de la pandemia Covid-19, después de que las autoridades educativas dieran a conocer las disposiciones para suspender las clases de forma presencial, las compañeras de esta especialidad comenzaron a laborar en el esquema de trabajo a distancia vía videoconferencias (home office), actualizándose en diferentes temas de sensibilización, las nuevas herramientas y los protocolos para la nueva normalidad en el regreso a clases.

Este nuevo ciclo escolar 2021-2022 dará inicio el próximo 30 de agosto bajo dos esquemas, él cual los padres de familia tienen la posibilidad de elegir previamente mediante un cuestionario.

MODALIDAD A DISTANCIA

Consiste en realizar actividades en casa a través de la plataforma Moodle de guarderías Telmex. Este sistema es un programa especialmente diseñado para gestionar la enseñanza y crear cursos en línea en un ambiente amigable para los usuarios, tanto para el profesor como para los alumnos.

**MODALIDAD SEMI-PRESENCIAL (HIBRIDA)**

Esta modalidad combina la modalidad a distancia con la asistencia de manera presencial 2 ó 3 veces a la semana.

La asistencia se llevará a cabo bajo un esquema de rotación, mientras que los otros días se realizarán actividades a través de la plataforma Moodle. Esto dentro del Marco Regulatorio de los horarios de las guarderías Lindavista, Pimentel y Rojo Gómez contemplado en el reglamento.

**REGRESO A CLASES NUEVA NORMALIDAD**

El filtro de ingreso a las instalaciones está a cargo del personal médico de la guardería, con base a los protocolos de seguridad e higiene estipulados por el Gobierno Federal, la Secretaria de Salud y la Secretaria de Educación Pública, quienes restringirán el acceso a los niños y niñas que presentan signos ó síntomas de alguna enfermedad, evitando así, en la medida de lo posible, que puedan contagiar a otros. Aunado a esta revisión que se realizará de manera diaria, se adicionan las medidas sanitarias que han emitido las autoridades del sector de salud, tales como el uso de cubre bocas, realizar lavado frecuente de manos, el uso de gel antibacterial, limpieza constante de áreas comunes, así como evitar el saludo de mano y de beso y el intercambio de juguetes, por lo que hace más dedicada la labor de nuestras compañeras de guarderías, a quienes externamos un reconocimiento a su desempeño y trabajo.

**CAPACITACIÓN**

Dentro de los cursos que recibieron las compañeras de la especialidad de guarderías citamos:

De la plataforma Carso:

- Nueva normalidad laboral - Colaboradores.
- Nueva normalidad laboral – Supervisores/Brigadistas.

De la plataforma del IMSS:

- Guardería retorno seguro.
- Plan de acción para el hogar ante Covid-19.
- Cuidado de la Salud mental en situación de emergencia.
- Agilidad emocional, un entrenamiento para vivir mejor.
- Educación socio-emocional en la educación básica.
- Cocinando en tiempos de Covid-19.

Otros temas:

- Como responder a las expresiones emocionales de los niños.
- Como acompañar a los niños en sus emociones.
- Disciplina positiva: educar con amabilidad y firmeza.
- Manejo de emociones para una vida feliz.
- Educando conscientemente (1ra, 2da y 3ra parte).
- Educación inicial en tiempos de pandemia.

SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA R.P. MEXICANA
UNIDAD DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL

Además de los talleres mencionados, se impartieron cursos sobre seguridad y protocolos en caso de sismos e incendios.

**VACANTES**

Es del conocimiento de todos, la actitud de la empresa con relación a la contratación de nuevo ingreso, con su negativa a la jubilación pactada en la cláusula 109° del CCT en vigor. Sin embargo, con la intervención de la Secretaría de Trabajo, se espera el resultado de la negociación en este eje prioritario para nuestra organización sindical y cubrir las vacantes pendientes en la especialidad.

**PARAMETRIZACIÓN**

Este tema se ha planteado en las dos ultimas revisiones contractuales y salariales, sin obtener respuesta positiva de la empresa, continuamos insistiendo con el objetivo de lograr un acuerdo en beneficio de la especialidad.

**DOTACIÓN**

En el mes de julio se recibió la dotación de ropa y calzado con base en lo pactado en la minuta de seguridad e higiene vigente.

**AGRADECIMIENTO**

Nuestro reconocimiento y agradecimiento al co. **Francisco Hernández Juárez** por su apoyo incondicional para el logro de los objetivos trazados.

## C O M E R C I A L

Derivado de los cambios en los modelos de negocio de las empresas de telecomunicaciones a nivel internacional y un importante auge del comercio electrónico, resultaba necesario posicionar a la especialidad de cara a los retos en el mercado, es por ello que se está dando seguimiento a una serie de propuestas encaminadas a evolucionar y transformar las actividades, con la finalidad de captar un mayor número de clientes y que la especialidad recupere y se posicione de cara al nuevo entorno digital, para ello fue necesaria la intervención del co. Francisco Hernández Juárez ante la dirección general de Telmex, ya que a partir de ahí se acordó el establecimiento de una mesa de negociación con una agenda bien definida, que se compone de los siguientes temas:

**Atención al mercado Mí PYME.**

Con la finalidad de brindar y ante el potencial del mercado de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del país, la especialidad proporcionara la atención de manera integral para la digitalización de los negocios, mediante la comercialización, asesoría, y activación de los diferentes servicios, como es; seguridad en internet, correo negocio, respaldo de información, páginas web, conectividad y comunicación, comercio electrónico, video conferencia y demás que resulten de la

oferta comercial, además de que más compañeras y compañeros por tienda puedan realizar esta materia de trabajo

**ALIANZAS ESTRATÉGICAS.**

Se continuará complementando las alianzas estratégicas con proveedores tecnológicos y de servicios, con el objetivo de enriquecer la gama de servicios de telecomunicaciones que ofrecemos, para así blindar a nuestros clientes, con la participación de la especialidad en estas actividades.

Para HBO MAX se cuentan con 6898 compañeras y compañeros que ya tomaron la difusión a nivel nacional, resaltando que para todos los clientes con servicio de internet es gratis hasta diciembre del 2021 priorizando la atención en CEICOS y Tiendas, DISNEY se difundió a 3,356 de Comercial, 1,006 de CEICO, además Se reforzó del 4 al 23 de marzo a 3,917 compañeros de Comercial, del 20 de abril al 4 de junio a 1,023 compañeros en CEICO sobre las Plataformas de Entretenimiento (Netflix, Disney, Claro Video, HBO y demás canales Premium). Teniendo como resultado al mes de julio 1,132,557 (un millón, ciento treinta y dos mil quinientos cincuenta y siete) activaciones para HBOMAX donde el objetivo es conseguir 5 millones de activaciones y 138,622 (ciento treinta y ocho mil seiscientas veintidós) para DISNEY.

**TELMEX.COM**

Se dará continuidad a la participación de la especialidad en el impulso en la venta de productos de conectividad, internet de las cosas y aquellas que se deriven de la convergencia digital, por lo que se fortalecerá la plataforma Web, que permitan tener precios competitivos y adecuados para el mercado.

Es necesario ser más contundentes en la exigencia con la Empresa para poder ofrecer a los clientes gran variedad de productos, ya que hemos notado de manera impactante la disminución de productos que se pueden ofrecer en las tiendas comerciales.

**CAMPAÑAS DIRIGIDAS.**

El personal de la especialidad participara en campañas, a través de la oferta ideal y cualquier otra que permita retener y recuperar clientes, utilizando los medios tecnológicos convenientes. Por lo tanto, es importante mantener una comunicación constante con los COPES a nivel nacional, para que se compartan los avances del Programa BroadBand y así ofrecer una oferta comercial ideal a los clientes.

**DESARROLLO DEL PERSONAL DE COMERCIAL EN CONECTIVIDAD.**

Se continuará con la capacitación acorde a las nuevas tendencias digitales, el reforzamiento e instrucción correspondiente enfocada en el desarrollo de conocimientos, este acuerdo es relevante ya que da inclusión a los compañeros de la especialidad en aspectos de futuro a fin de que pueda identificar la tecnología y modem adecuado, diagnosticar, asesorar, comercializar y dar seguimiento post venta, en el ámbito del internet de las cosas.

El 24 marzo 2021 se realizó presentación de la estrategia, considerando el acuerdo de materia de trabajo relativo a: Desarrollar al personal sindicalizado de la Especialidad de Comercial para que tenga las habilidades de configurar los dispositivos de conectividad WiFi que integren la solución del hogar inteligente e Internet de las Cosas, Identificar la tecnología y módem adecuado, diagnosticar, asesorar, comercializar y dar seguimiento post venta. Se establecieron las siguientes premisas para que el comercializador pueda ofrecer una atención integral incluyendo la configuración de los equipos de cobertura en el domicilio del cliente: Personal con capacitación práctica, dispositivo móvil con App de Venta en Campo, Tienda con equipos de cobertura, Tienda con vehículo. Se tiene un inventario de 4,143 dispositivos (routers, extensores, mesh), se hacen resurtidos en función de las ventas. Se cuenta con 1953 compañeras y compañeros capacitados

de la especialidad de comercial para la asesoría, comercialización y configuración. En la capacitación práctica se cuenta con 927 capacitados.

El 16 de julio 2021 se realiza presentación y acuerdo con la empresa para arrancar una prueba piloto a nivel nacional el día 20 de julio en una primera etapa con 34 Tiendas, teniendo reuniones para el seguimiento y operación del proyecto a partir del viernes 23 de julio. Una vez que la prueba de los resultados planteados se hará extensivo a todas las tiendas a nivel nacional en cuanto la semaforización por la pandemia nos lo permita.

**AGENDA INTEGRAL COMERCIAL.**

Nos vimos a la necesidad de presentar una agenda integral de la especialidad debido a que hay acuerdos y temas que no se han podido concluir ni aplicar. Ordenando los puntos en prioridades en base a las inquietudes las compañeras y compañeros:

1. **TURNOS Y HORARIOS:**

- Es urgente revisar el tiempo extra ya que por la falta de personal (falta de cubrimiento de vacantes) no se cubren todas las áreas de atención, ocasionando una mala percepción para los clientes, prolongando el tiempo en espera y poniendo en riesgo al personal.
- Respeto a los turnos y horarios que teníamos antes de pandemia, ya que se establecieron para contra restar la competencia y están pactados en el perfil de puesto de la especialidad.

2. **EVOLUCIÓN COMERCIAL (SOLICITAR EL CONCEPTO INTEGRAL):**

- Fecha para la reunión con la administración para posicionar las tiendas y vestir a las mismas con poster, folletos, etc. que sean atractivos para los clientes
- TELMEX.COM
- Internet de las cosas
- Valoración de conectividad, avances y observaciones de la prueba piloto.
- Tiendas comerciales: modelo prototipo y surtido de productos (tv, tablets, laptops, consolas, celulares, productos de alta gama acorde a la demanda del cliente, etc.)

3. **MATERIA DE TRABAJO:**

- Modificación a la Orden Express de contratación. Solicitamos se regrese al proceso de contratación que se tenía antes del cambio del 30 de abril, 2021. (Tener reunión con las tiendas en conjunto con la empresa)
- Reiteramos el rechazo de la Orden Inversa ya que es una desviación total a la materia de trabajo.

4. **PRODUCTOS DE CONECTIVIDAD Y CONFIGURACIÓN:**

- Revisión de la capacitación para conectividad en comercialización
- Seguimiento a las 34 tiendas que a nivel nacional comenzaron a realizar la actividad.
- Contar con productos en las tiendas donde se aproveche y complemente el servicio de internet que ofrecemos de manera integral (tv, tablets, laptops, consolas, celulares, productos de alta gama acorde a la demanda del cliente, etc.)
- Revisión y difusión de formato de inventario de productos entre empresa y sindicato.

5. **TODOS PROMOTORES:**

- Solicitar a la empresa información de los lugares donde se está realizando la actividad.
- Identificar donde se tienen distritos con baja ocupación o desarrollos proyectados y/o concluidos.
- Retomar la negociación del esquema todos promotores fuera de jornada,
- Actualizar los valores por venta en el esquema todos promotores dentro de jornada,
- Reafirmar llenado de check list antes del inicio de la actividad.
- Consideración de la semaforización en cada estado.

6. **ALIANZAS ESTRATÉGICAS (STREAMING):**

- Datos actualizados y seguimiento a los reportes de los clientes acerca de la problemática de las versiones ya que en algunos dispositivos no es posible visualizar los contenidos de las plataformas.
- Actualización de la publicidad montada en las tiendas, así como el detalle de los mensajes que en estas aparece ya que no priorizan la atención en las tiendas y remiten al cliente solo a la digitalización en la contratación y asesoría de los servicios.

Ante el escenario de pandemia hacemos un reconocimiento a la capacidad de adaptación para poder atender a los clientes, salvaguardando la salud e integridad de los compañeros.

**COMERCIAL MATRIZ**

Con la finalidad de atender la agenda de la especialidad de comercial, se han estado realizando reuniones semanales entre empresa y sindicato.

Parte de los temas centrales son los relacionados con la evolución de los CAT's, problemática y fallas en sistema, materia de trabajo, la dotación de productos de conectividad y los que generalmente se han tenido históricamente como son equipos de cómputo, televisores, equipos celulares, video juegos, entre otros.

Se continúa sin resolver la problemática de fallas constantes de sistemas.

Se da seguimiento a los acuerdos de materia de trabajo establecidos en la pasada Revisión Contractual

Dotación de los insumos y herramientas necesarios para desarrollar las actividades de captación, contratación y retención de clientes; así como contar con la red e infraestructura disponible para satisfacer las solicitudes de promoción y oferta de líneas con velocidades de internet que los clientes demandan

Por parte la Empresa insiste en la modificación de procesos, retirando atributos de los usuarios de los compañeros, limitando y recortando la atención integral que debemos dar a los clientes en las tiendas comerciales.

Hemos insistido ante la empresa, se vuelva aperturar las tiendas en los días festivos oficiales y los pactados en el contrato.

## S E R V I C I O S  A  C L I E N T E S

La Especialidad desde un inicio de la contingencia por la Pandemia Covid-19, aproximadamente el 80% de compañeras y compañeros, han venido trabajando en la modalidad de Home Office o Teletrabajo; incluso, conforme a la minuta del retorno seguro que acordaron empresa-sindicato, se ha privilegiado que se continúe en dicha modalidad, todo ello para salvaguardar la integridad y la salud de todas y todos ellos.

Se han mantenido mesas de trabajo con la empresa, para tratar diversos temas, relacionados con los **CEICOS Residenciales**, tales como:

- Mejoras en el Pisa alterno mediante la interfaz con Pisa gráfico.
- Concentración de llamadas para ajustes, aclaraciones o bajas, pero reflejadas como llamadas de ventas.
- Contrataciones o Alta de paquetes, mal aplicados por otros canales externos.
- Alta de servicios sin autorización del cliente, como HBO Max, tiempo aire, Netflix, Dish, etc.
- Falta de variedad en productos para ofrecer al cliente, asimismo que la oferta en existencia, son de muy alto costo para clientes residenciales o son más económicos por otros medios en la Web.

En lo que respecta a los **CEICOS Comerciales** se ha estado trabajando en conjunto con la empresa, en campañas de salida, Agendación y Reagendación, migración automática, agenda personalizada y tipificación.

Por lo anterior, se ha solicitado en estas mesas que sean los **CEICOS** el primer contacto con los clientes; ya que con esto se solucionaría de manera integral la problemática de dichos clientes y mejoraría la calidad en el servicio. Cabe mencionar, que todos estos temas se encuentran en la agenda de la mesa de negociación.

En **CASE´S** se resolvió parcialmente la problemática del desborde incorrecto de llamadas, se buscó ante diferentes instancias la solución y después de varias reuniones, con la Subdirección de Relaciones Laborales y la Gerencia del Área, hubo una mejora sustancial, se continuará trabajando para resolverla de manera definitiva, también se está trabajando con la empresa por el problema que se tiene con los folios levantados mediante el portal o correo electrónico, por personal no sindicalizado; asimismo, por la lentitud del Sistema Sisa, el directorio de copes sin actualizar y para que se homologuen los procesos de trabajo a nivel nacional.

En **CAACM'S y CAACN,** se está buscado agilizar los tiempos de gestión, en migraciones de fibra óptica, facilidades y actualización de datos, en las áreas correspondientes, para atender de manera ágil, las solicitudes de los clientes para ello se han sostenido reuniones con la empresa, para revisar la afectación en los procesos de trabajo en la interacción que se tiene con RNUM.
También se han sostenido reuniones con la empresa, para verificar la mejora de procesos para los servicios de carrier ethernet en la contratación de Lada-enlaces, buscando minimizar los tiempos, sin que se vea desplazada nuestra materia de trabajo, este tema sigue en la mesa de negociación.

**CARRIERS**. Se han realizado videoconferencias con la empresa de manera continua, pero no se ha cumplido con la entrega de los inventarios que se han solicitado, los sistemas que se utilizan, no tienen las actualizaciones necesarias, ya que se han omitido atributos y actividades. Es importante mencionar, que las O/S se están avanzando automáticamente, sin la intervención de las

y los compañeros y esto ha sido una decisión unilateral de la empresa, se ha hecho el reclamo correspondiente ante Relaciones Laborales de la empresa.

En **CAO** también se han sostenido diversas reuniones con la empresa para mejorar los procesos y procedimientos operativos para cumplir con lo marcado por el IFT; asimismo, está en proceso la actualización del conmutador para modernizar la comunicación, todo esto es debido a las normas regulatorias derivadas de la separación funcional.

Es importante mencionar que, entendiendo la situación complicada por las negociaciones en el tema del pasivo laboral y la jubilación, se tiene una necesidad de vacantes en la Especialidad, esperando que una vez resulta dicha situación, se tengan nuevos ingresos a la misma.

Por último, hacemos de su conocimiento, que, conforme a la nueva ley de Teletrabajo, se buscará implementar en la próxima revisión contractual lo marcado en la misma; esto, para beneficio de las y los trabajadores de nuestra organización.

## ***T R Á F I C O***

### TRÁFICO 050 MATRIZ

Derivado de la pandemia, nuestra especialidad se ha mantenido laborando desde marzo 2020 a la fecha, en modalidad de Home Office y en Sala.

Se definió la cantidad de categorías, quedando pendiente la fecha de capacitación y asignación de las mismas. Quedando pendiente la minuta para la separación de escalafones.

Se ha denunciado invasión de materia de trabajo con la empresa, ya que usuarios ajenos a la especialidad generan nuestras quejas y materia de trabajo.

Este año fue impartido a las compañeras, el curso “Desarrolla tus habilidades de atención en 050”.

### TRÁFICO

Continuamos viviendo unas circunstancias excepcionales debido a la pandemia del virus SARS-COV2 (COVID 19), 2021 ha sido un año difícil. En muchas familias Telefonistas hay un gran vacío imposible de llenar por el fallecimiento de sus seres queridos a quienes les enviamos nuestra solidaridad. El virus ha irrumpido en nuestras vidas, ha alterado nuestra manera de vivir, interactuar y de trabajar.

Se han reforzado en los Centros de Trabajo las medidas de seguridad y sanidad, para cuidar la salud de nuestras compañeras y se continua con la modalidad de Home Office para las compañeras que voluntariamente tomaron esta decisión.

### Categorías

Para informar el resultado de esta negociación se convocará de forma virtual a través de videoconferencia Telmex a una Asamblea Nacional de delegadas de Tráfico el día miércoles 29 de septiembre del presente año a las 18:00 horas.

Con lo que respecta a la separación del escalafón de 020 y 050 en Sección Matriz se realizó la consulta a cada una de las compañeras quienes definieron a través de su firma la decisión de separar el escalafón de 020 y 050. Siendo ratificado en Asamblea, pendiente la minuta solicitada a la Empresa.

**Materia de Trabajo**

En el marco de las negociaciones de la revisión salarial se acuerda continuar con la atención y seguimiento a los compromisos de materia de trabajo de las especialidades de servicios de Trafico Nacional e Internacional signados en la revisión salarial 2019-2020 que no se han concluido.

- Concierge Ordenes de Servicio

La implementación del Servicio Concierge Ordenes de Servicio ya está operando en 16 Salas de Tráfico SIO Foráneas. A partir del mes de octubre del presente año se retoma la implementación del Servicio Concierge en las Salas de Tráfico Foráneas y al concluir con estas, se continua con las Salas SIO de sección Matriz.

| Salas de Tráfico |
|---|
| Mazatlán, Sin |
| Culiacán, Sin |
| Veracruz, Ver. |
| Jalapa, Ver. |
| Córdoba, Ver. |
| Matriz Salas SIO (020, 040 Y 090) |

- Reagendación del despertador

Con la finalidad de mejora la atención de nuestros clientes del servicio 031, a partir de 24 de febrero del año en curso, se inició la programación de un nuevo despertador durante la rellamada (momento en que nos comunicamos con el cliente, por un evento antes programado).

- Operadora Investigadora Internacional

Se atendió y resolvió el problema de invasión de materia de trabajo por parte de la empresa con relación a los fraudes que se generan en destinos mundiales a través de bloqueos y desbloqueos, según corresponda.

- Servicio Concierge Quejas

La empresa está trabajando la construcción y diseño de este servicio.

- Nuevos Servicios Vía Operadora

Se acuerda continuar evaluando la incorporación de nuevos servicios vía operadora para las especialidades de Tráfico Nacional e Internacional de las salas SIO, considerando las tendencias en el sector de las telecomunicaciones y aquellos que se deriven de alianzas estratégicas, así como las propuestas de servicios que el sindicato exponga para dicha evaluación.

**Capacitación**

- Servicio de Concierge Ordenes de Servicio

El programa de capacitación consta de los cursos: Cómo atender llamadas en Concierge que se imparte en 6 días y Acompañamiento al cliente en el proceso de instalación con una duración de 2

días. Este curso ha iniciado en las Salas que actualmente atienden el Servicio de Concierge Ordenes de Servicio (Hermosillo, Cuernavaca, Pachuca, Acapulco). A partir del 13 de septiembre este curso se continua en las Salas pendientes, hasta su conclusión en el total de las Salas.

Salas de 050 Foráneas

Curso de Desarrolla tus habilidades de atención en 050. Se impartió en las siguientes Salas: Aguascalientes, León, San Luis Potosí, Poza Rica, Durango, Matamoros, Mazatlán, Córdoba, Jalapa, Chihuahua, Veracruz y Colima. Las Salas que faltan se programarán a partir del mes de octubre del año en curso.

Por otra parte, se continúa insistiendo con la empresa, en la autorización para la homologación de Intercambios de turnos y días de descanso con base a lo establecido en el perfil de puesto, económicos conforme a los usos y costumbres, tomando como base los criterios acordados con la empresa todo esto para el personal que se encuentra en la modalidad de Home Office por la Situación del Covid-19

Compañeras y compañeros telefonistas a un año seis meses de la pandemia de Covid-19, se ha tenido un avance en las tecnologías de la información y transformación digital durante este tiempo de emergencia sanitaria, en el que como parte del sector de las telecomunicaciones nos ha permitido acercarnos a nuestros clientes, para continuar brindando los Servicios Vía Operadora con eficiencia, calidad y calidez humana. Aunado a ello se implementaron nuevas formas de negociación y comunicación para toda la organización. Esto ha sido posible gracias a la visión y liderazgo de nuestro secretario general compañero Francisco Hernández Juárez que ha integrado enfoques innovadores para la atención de todos los compañeros telefonistas.

Como Telefonistas tenemos que afrontar el futuro con determinación, seguridad y con confianza en nuestra organización ante los retos que se nos presentan.

Los avances que se desprenden de este informe, fueron posibles gracias a la intervención de nuestro secretario general, co. **Francisco Hernández Juárez** a quien agradecemos y reconocemos su apoyo invaluable para la atención y solución a los temas antes mencionados.

## ***S A L I D A***

Compañeras y Compañeros:

Como podemos identificar, los retos para los telefonistas en el corto mediano y largo plazo, son muy importantes, cada acción y cada decisión que tomemos como organización debe de ser analizada y consensada. Sabemos que esta etapa es transitoria, desde nuestra óptica no podemos ni debemos permitir que los intereses de la administración estén encaminados a que Telmex sea solo una empresa de transporte; ya que cuenta con la infraestructura, red nacional de más de 400 mil kilómetros de fibra óptica en todo el territorio nacional, cuenta con el capital humano con la mayor experiencia, para instalarse como la empresa líder en el sector de las telecomunicaciones en nuestro país.

Debemos de consolidar nuestra participación en las plataformas de contenidos por video streaming, el internet de las cosas, el resguardo de la información en la nube, las apps de servicios, el blindaje de los clientes en todos los sectores de mercado. El Sindicato de Telefonistas

de la República Mexicana bajo la orientación, conducción y liderazgo del compañero **Francisco Hernández Juárez,** con el compromiso y unidad de los telefonistas seremos punta de lanza para consolidar a Telmex y fortalecer a nuestro Sindicato.

Dando cumplimiento a lo establecido en nuestros Estatutos en vigor la Comisión Obrero Patronal pone a consideración de esta honorable Convención el informe de actividades realizadas durante este periodo. Las cuales se lograron resolver, gracias a la intervención, apoyo y orientación de nuestro secretario general compañero **Francisco Hernández Juárez.**

Agradecemos a nuestras secretarias Sandra Torres Hernández, Tania Carbajal Aragón, Viridiana Villagrán García y Mayra Arianne Buenos Aires Cárdenas, por su trabajo el cual contribuyo en el desarrollo de estas actividades. Sin olvidar de agradecer de manera especial al Área de Sistemas de Información Sindical y a los compañeros integrantes del Comité Ejecutivo Nacional y Comisiones Nacionales por su colaboración en las actividades realizadas y encaminadas a brindar una mejor atención a nuestras compañeras y compañeros.

Quedamos a sus órdenes para cualquier pregunta o duda con respecto al presente informe, no sin antes agradecerles la atención brindada.

Fraternalmente

Unidad, Democracia y Lucha Social

CDMX septiembre 2021

**COMISIÓN OBRERO PATRONAL**

UNIDAD DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL