



Ciudad de México a 09 de mayo del 2025

## **TEMAS DE LA AGENDA DE LA DIRECCIÓN GENERAL TELMEX-STRM**

Compañeras y compañeros, presentamos a ustedes el estatus que guardan las negociaciones en el marco de la agenda que sostiene el co. Francisco Hernández Juárez con la dirección general de la Empresa.

### **Revisión Salarial de Teléfonos de México S.A.B. de C.V.**

Estatus actual:

Como ya se informó por la Comisión a la Revisión Salarial Telmex, no existe al momento propuesta económica; sin embargo el Sindicato planteó, dentro del pliego petitorio, otros temas importantes para la organización como son: vacantes, renovación permanente del parque vehicular, productividad, remanente de productividad y Nuevo Acuerdo Laboral, que contiene, entre otros temas primordiales: evolución tecnológica de TELMEX, inversión y desarrollo, así como el reposicionamiento de la marca TELMEX.

De los temas mencionados, la Empresa no ha presentado propuesta alguna, por lo que continuaremos insistiendo, en el marco de la negociación, se dé respuesta a los planteamientos contenidos en el pliego de peticiones.

En lo referente al tema de Fibra Óptica, el punto fue enviado en principio como diferencia para que, a nivel de la dirección de la Empresa, se dé respuesta al planteamiento del Sindicato; el cual se basa fundamentalmente en llevar a los clientes a la mejor tecnología (fibra óptica) en un corto periodo de tiempo.

### **Revisión Salarial de Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces S.A. de C.V.**

Se concluyó con la conciliación del costeo del pliego petitorio, el cual consta de un incremento al salario de 16.07% y un incremento en prestaciones de 15.7734 %, sin que, al momento, la Empresa haya realizado una propuesta económica.

En temas administrativos, 11 se encuentran sin respuesta por parte de la administración y 1 en negociación: renovación permanente del parque vehicular; se acordó en principio los puntos de convenio de seguridad e higiene y capacitación.

### **Revisión Contractual de Tecmarketing S.A. de C.V.**

Se está trabajando en armar una propuesta integral con la intervención del co. Francisco Hernández Juárez en la dirección general.

### **Vacantes**

Estatus actual:

El 10 de abril se liberó el último paquete de las 1,942 vacantes negociadas el 16 de enero del 2023, de las cuales se han contratado 885, hay 447 en proceso de contratación, 371 para la asignación de AEVAS y 209 en proceso de presentar candidatos y/o espera de fecha de examen.

Continúan pendientes de liberar 500 vacantes acordadas en las revisiones salariales y contractuales del 2023 y 2024, por lo que es fundamental se continúe impulsando el cubrimiento de las que restan para, con ello, seguir avanzando en este tema.

### **Reactivación del Programa de Permanencia Voluntaria (PPV).**

Los datos que se tienen con corte al 30 de abril son los siguientes:

- Se cuenta con 599 compañeros con solicitud de jubilación, de los cuales:  
Adheridos a PPV se han retenido 205 personas, 165 aún lo están pensando, 229 lo rechazaron.  
Adheridos a Círculo Orgullo, de un total de 2,213 empleados se encuentran adheridos 2,024 y 189 aún no se encuentran adheridos.

- Personal adherido a PPV sin solicitud de jubilación: se cuenta con 961 compañeros adheridos, de los cuales 885 ratificaron su permanencia, lo que corresponde al 92%.
- A partir del 9 de mayo inicia campaña de reforzamiento de beneficios en la Ciudad de México y el 12 de mayo inicia en localidades foráneas.
- Tarjetas. Se han entregado 955, pendientes de entrega 79.
- Vehículos. 358 trabajadores han solicitado vehículo, de los cuales 65 ya tenían solicitud de jubilación para los próximos meses. Se han entregado 50 vehículos.

### **Herramienta digital de recursos humanos/vigencia de vida:**

Se programó reunión para el martes 13 de mayo para acordar metodología, tomando como base las observaciones presentadas por la representación sindical, entre ellas la prueba piloto la cual será en la Ciudad de México y la fecha de inicio, dicha prueba será con grupos de 20 compañeros y la capacitación será de 2 a 4 días en función de los requerimientos.

### **Tráfico Concierge Quejas/OS:**

Concierge Quejas 050 TAC/ATL. Se continúa con la capacitación a las compañeras en la sala pura de 050 Matamoros a partir del 12 de mayo, y posteriormente se continúa con la capacitación de las salas de tráfico foráneas.

Concierge OS TAC/ATL matriz. Se continúa con la capacitación de las compañeras de tráfico 020, 040 y 090 San Juan y Lindavista.

Para el día 19 de mayo se contará con un total de 95 compañeras capacitadas entre auxiliares y operadoras de San Juan y Lindavista, pendiente de tomar la capacitación 97 operadoras de las especialidades tráfico nacional e internacional.

## **Servicios Empresariales:**

- Servicios sin Demarcador y Enlaces de 100 Gb/s – Una vez concluido el acuerdo de la participación de Planta Interna en la entrega de servicios de UNINET se trabajarán los pendientes de construcción con base en el acuerdo establecido entre Empresa y Sindicato. Se está trabajando en conjunto para construir propuesta de participación en la entrega de servicios de UNINET.
- CASEs: Se presentó el plan de mejora en los procesos de atención de los incidentes para la disminución en los tiempos de solución: uso de 800 único para contacto de los clientes, eliminación de actividades duplicadas entre los centros y uso del correlacionador para diagnóstico. Se acordó reunión presencial con los 9 CASES y CNS4 para consolidar el proceso con uso del correlacionador para el envío de incidentes directo a CM y COPE, por lo que en el mes de junio se llevará a cabo esta reunión.

## **Calidad de servicio.**

### Estrategia de disminución de reincidencia.

Se registró una disminución de la reincidencia de 1.19% comparando el cierre del mes de abril 2024 (18.56%) con 2025 (17.37%).

Con respecto a los conectores mecánicos, se estarán presentando videos de apoyo didáctico en los 310 COPES del país del 12 al 17 de mayo, asimismo, la capacitación continuará hasta llegar al total de nuestros compañeros que realizan estas actividades; es preciso señalar que, independientemente de ello, también se cuenta en los almacenes distribuidores con inventario suficiente de bajantes prefabricados de 25, 50 y 75 metros.

Estamos impulsando, entre otros temas, un levantamiento a nivel nacional de las necesidades de inversión en infraestructura para mejorar la calidad de servicio, el cual con el apoyo de los coordinadores y la estructura sindical debe concluirse el día 16 de mayo, lo que nos permitirá tener un diagnóstico más certero de las necesidades que aquejan a la planta y que estas problemáticas se atiendan por la

empresa para con ello buscar una mejora en la calidad de servicio, la retención de los clientes y mejorar la participación de mercado.

Los avances y acuerdos que se han logrado en estos y otros temas han sido posibles con la intervención y apoyo de nuestro Secretario General co. Francisco Hernández Juárez ante la Dirección General.

FRATERNALMENTE  
Comisión de Negociación