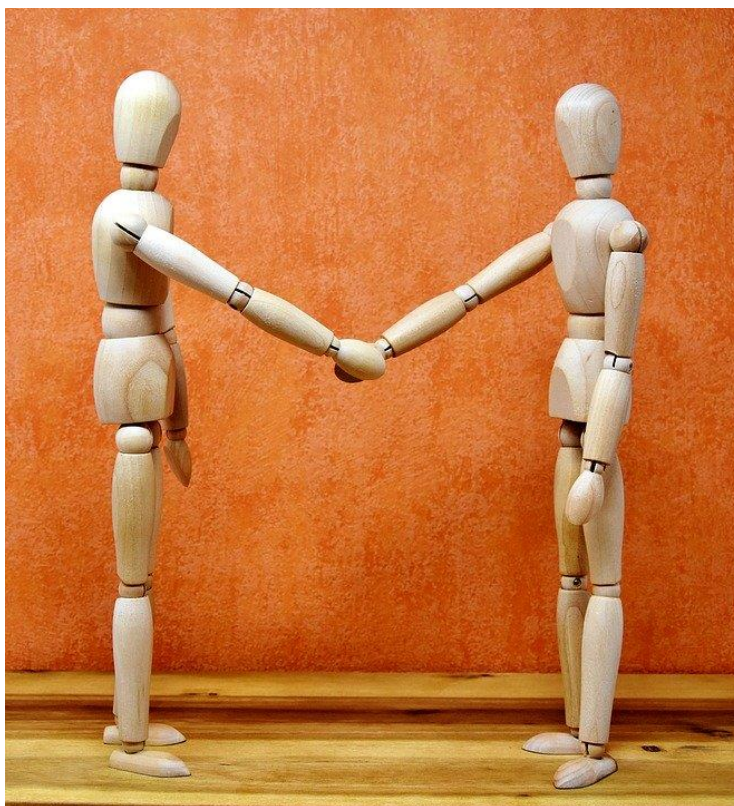


# *Informe Comisión Obrero Patronal*



*XLV CONVENCIÓN NACIONAL ORDINARIA  
DEMOCRATICA DE LOS TELEFONISTAS*

*Septiembre 2020*

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

## *Compañeras y Compañeros Convencionistas:*

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

Derivado del anuncio oficial del Gobierno Federal respecto a la contingencia sanitaria por la pandemia del COVID 19 en nuestro país, se han aplicado una serie de medidas preventivas para contener la propagación y contagio, por lo que buscamos alternativas para continuar con los trabajos que corresponden a la Comisión Obrero Patronal, utilizando mecanismos de negociación mediante videoconferencias y presenciales, observando las medidas preventivas correspondientes.

Estamos convencidos que la estrategia definida por nuestro sindicato, con la conducción y el liderazgo del Compañero **Francisco Hernández Juárez** nos permitirá resolver por los diferentes medios, jurídicos, políticos y laborales temas, como los impactos de la regulación (separación funcional, libertad tarifaria, concesión para insertarnos en todos los servicios de telecomunicaciones), viabilidad de la empresa y nuestra participación en los procesos de trabajo que resulten de la convergencia digital y evolución tecnológica, entre otros.

La lucha es permanente y en los diferentes ámbitos de la vida política a nivel nacional e internacional. Nuestra organización ha dado muestra clara de estar a la altura de las circunstancias para mejorar las condiciones de trabajo, mediante la lucha de la contratación colectiva y respeto a los derechos de los trabajadores, verter puntos de vista sustentados, que generan corrientes de opinión que inciden en las decisiones que permiten mejorar la condición social de las personas. Estamos hechos para resistir y luchar, seguramente las nuevas y futuras generaciones de telefonistas recordaran con entusiasmo nuestras victorias.

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

## **REVISIÓN SALARIAL TELMEX Y** **C.T.B.R. 2020-2022**

Con la orientación e intervención directa de nuestro compañero **Francisco Hernandez Juárez**, se diseñó una estrategia para avanzar y resolver de manera integral nuestra Revisión Contractual en la que se consideraron los ejes, aprobados por nuestra organización sindical:

- Resolver la revisión contractual sin condicionamiento alguno.
- Compromiso de las autoridades para la instalación de la Mesa Intersecretarial.
- Celebrar un acuerdo entre empresa y sindicato sobre el pasivo laboral, sin afectación al Contrato Colectivo de Trabajo y sin tocar la jubilación.

Es importante considerar que para resolver la negociación, fue fundamental la firme decisión de la base telefonista en defensa de nuestros derechos adquiridos, asimismo, señalar, que a instancias de nuestro Secretario General y con el respaldo de las diferentes Asambleas Nacionales, celebradas de manera virtual, se diseñó una agenda de negociación en la que fue necesario solicitar la intervención de las Secretarías de Gobernación y Trabajo y Previsión Social, ya que la a nivel de los responsables de Telmex, la negociación se encontraba estancada; lo podría haber significado el entallamiento de huelga.

La última y definitiva propuesta de la empresa, consistente en un incremento del 3.5 % a salario y 1% en prestaciones, acuerdos en aspectos: Administrativos, Equidad de Género, Materia de Trabajo, Capacitación, fue llevada a consenso a nivel nacional y se aceptó por amplia mayoría, de este resultado fue informada la Asamblea Nacional de Representantes, quien autorizó a las Comisiones Revisoras del Contrato de Telmex y CTBR y al Comité Ejecutivo Nacional a firmar el Convenio respectivo.

**El detalle del acuerdo se encuentra publicada en la página Web del STMR.**

## **TECMARKETING**

### **Revisión Salarial**

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

Modificación del esquema de vacaciones	Ampliación para el disfrute de vacaciones de uno a cuatro periodos.
--	---

Equipos financiados	Se amplía el catálogo de artículos (consolas de videojuegos, Smart watch y se actualizará la gama de productos conforme a la evolución tecnológica) sin restricción de número de equipos por compañero.
Modificación de anticipo de salario	De 16 a 18 días para pagar en 18 semanas.
Cafetería	La empresa presentará nuevos proveedores.
Diplomado y especialización	Se continúa Diplomado de Inteligencia Emocional y Programación Neurolingüística y se agrega Especialización en Internet de las cosas. (Impartido por el IPN)
Ascensos	Se mantiene vigente la carta compromiso de flexibilidad de ascenso a las diferentes categorías.

**2.- Vacantes.** Se autorizaron 85 vacantes.

### **3.-Acuerdos en lo económico:**

<b>Concepto</b>	<b>Resultados</b>	<b>%</b>
Salario	Incremento de 5% directo al salario.	5
Incentivo de Productividad	5% de incremento directo a los montos máximos de productividad.	5
Vale de Despensa	Aumenta de \$535.00 a \$555.00 mensual.	.1883
Ayuda Para Gastos Escolares	Aumenta de 9 a 10 días modificándose el pago de la segunda a la primera semana del mes de agosto.	.2740
Prima Vacacional	Aumenta del 71% al 75%	.1995
Pago único	Gastos de previsión social por \$1'255,526.00	.6384
Total, de prestaciones		1.3001

### **Participación de utilidades ejercicio fiscal 2019**

Después de que la Empresa entrego al Sindicato la información correspondiente, y de haber analizado el desglose de los diferentes conceptos, resulto, que el monto total para repartir en este ejercicio fiscal 2019 represento una disminución aproximada del 6.76 % en comparación con el año pasado.

## **Medidas Preventivas**

Con motivo de la Pandemia COVID 19, fue necesario implementar una serie de medidas acordadas con la empresa, tales como:

- aislar a toda la población vulnerable (compañeros mayores de 60 años, embarazadas, lactantes dentro de los 6 meses, hipertensos, diabéticos y con enfermedades crónicas degenerativas con previo comprobante del IMSS).
- La apertura de las campañas con un total de 1216 licencias para realizar trabajo de HOME OFFICE.
- Toma de temperatura con termómetro infrarrojo (de frente) al personal, a la entrada de los centros de trabajo.
- Sanitización profunda una vez por semana en todos los centros de trabajo.
- Entrega de cubre bocas a todo el personal y aplicación de gel antibacterial.
- Reducción de la jornada a los compañeros de la campaña Maxigas turno vespertino a las 21:00hrs.
- Reducción de turno de lunes a viernes a los compañeros de HELP DESK.
- Autorización de 28 guardias a los compañeros de la campaña Maxigas.

## **Día de descanso adicional (5x2)**

En el mes de enero se concluyó con la revisión y modificación de las bases de aplicación del día adicional de descanso, se logró con el apoyo del Co. Francisco Hernández Juárez y la Comisión Obrero Patronal, que se flexibilizara dichas bases y con ello permitir que más compañeros logren este beneficio de descasar 2 días a la semana.

Dentro de los nuevos acuerdos, destacan los siguientes:

- 1.- DIAS FESTIVOS. Los días festivos 1 de mayo y 16 de septiembre no serán considerados para el logro del día adicional de descanso.
- 2.- TOLERANCIA. De 6 minutos a la semana
- 3.- FIRMA Y DESFIRMA. En cambio de turnos o inicio de jornada
- 4.-INSIDENTES. Cuando el trabajador no cuente con las herramientas necesarias
- 5.-TOMA DE ALIMENTOS. Se amplía el rango de tiempo.
- 6.-TIEMPO DE DURACION DE LA LLAMADA. Se cambia por tiempo promedio de la llamada.
- 7.- ABANDERAMIENTO. Se realizará de manera automática por el sistema.
- 8.-HERRORES CRITICOS. Se modifican 6 de 22
- 9.-DIAS A DISFRUTAR DEL DESCANSO ADICIONAL. Se adicionan los martes, miércoles y jueves.

10.- PROCESOS DE ACLARACIONES. Se da facultad a los subgerentes de centro para resolver los casos particulares.

#### **Cuarto centro de trabajo:**

Después del análisis que realizó el Comité Ejecutivo Local se determinó que debido a la ubicación de este nuevo centro y debido a que la mayoría de los compañeros sus domicilios se ubican al norte de la Ciudad de México, se reiteró a la Empresa que cumpla con lo acordado en la revisión contractual 2019 de edificar el nuevo centro de trabajo en la Central Ladatel Potrero, por lo que la empresa deberá cumplir ante la autoridad con los requisitos para que les sea otorgada la licencia de construcción.

#### **Omnicanalidad:**

En el último mes del año 2019 la empresa presentó al sindicato el proyecto denominado omnicanalidad, el cual consiste en homologar toda la información del cliente y tener el conocimiento total de las interacciones del este en cualquier punto de contacto Telmex.

Esta tecnología permitirá estar a la vanguardia en la industria de los CONTACT CENTER, posibilitando evolucionar de una manera natural en el ramo, derivado que las nuevas versiones de las herramientas están incluidas, mejorando la experiencia del cliente. Actualmente se encuentra en la segunda etapa, la cual consiste en:

- Integración del sistema CTI (Integración teléfono computadora) a CRM (soporte 360)
- Migración de la telefonía PBX a telefonía IP
- Sustitución del teléfono convencional por Softphone integrado al equipo de cómputo.
- Migración de los servidores físicos a servidores virtuales (LA NUBE)

Para este fin, el plan de capacitación se inició y concluyó en los centros de trabajo Taxqueña y Gustavo Baz, quedando pendiente el centro de trabajo Chapultepec, el cual se programará en los próximos días.

### **SECCION 171 LIMSA**

En particular las Revisiones Salariales y Contractuales de nuestros compañeros de la Sección 171 LIMSA tienen una característica, que es la de concretar acuerdos

que han permitido conservar la capacidad adquisitiva de los salarios, sobre todo en estos últimos cuatro años con la política de recuperación de los salarios mínimos. Esto ha llevado a que los plazos de solución se prolonguen más de los tiempos legalmente establecidos, considerando la resolución de la Comisión Nacional de Salarios Mínimos.

En este año correspondió la revisión integral del Contrato Colectivo de Trabajo en donde el resultado se tradujo, en el aspecto económico, en un incremento de \$7.00 más 5% para llegar a \$140.79 diarios, en la zona fronteriza se dio un incremento de 5% directo al salario llegando a \$225.41 diarios. En cuanto a prestaciones el monto fue de 1.9203%. Se alcanzaron acuerdo en cláusulas administrativas, capacitación (mecanismo para la aplicación de los cursos propedéuticos para ingreso a TELMEX), Seguridad e Higiene, Investigaciones, uso de regaderas y casilleros, entre otros.

## **VACANTES**

La negociación y aplicación de Vacantes es uno de los trabajos centrales que tiene como responsabilidad la Secretaría de Trabajo, con la dirección del Compañero Francisco Hernández Juárez, parte fundamental de los Ejes Prioritarios de nuestra Organización Sindical.

Corresponde a la Secretaría de Trabajo negociar de forma permanente la autorización y liberación de vacantes, para ello se efectuaron reuniones frecuentes con la administración para realizar análisis sobre las necesidades del recurso humano en cada una de las Especialidades de las Secciones Matriz y Foráneas. Derivado de los requerimientos que nos hacen llegar los Coordinadores del Comité Ejecutivo Nacional, en conjunto con los Secretarios Generales de cada Sección y de los Delegados en la Sección Matriz, se realizó una propuesta integral de asignación de vacantes considerando a todas las localidades y especialidades a nivel nacional, para cubrir las necesidades del servicio.

Conscientes que por la necesidad de vacantes, cada vez, es mayor su demanda para poder cumplir y dar un mejor servicio a nuestros clientes, como lo establecen los programas de Calidad en el Servicio, Retención y Recuperación, por lo que, se continuara impulsando ante la administración el establecimiento de un acuerdo que nos permita dar solución a este tema central.

Ha sido notable a lo largo de este tiempo, la postura negativa de la empresa para otorgar vacantes, informando según sus datos que de los ingresos de la Empresa alrededor de 70% equivale al pago de la nómina actual y que en los próximos años

representará el 90% del total de sus ingresos, motivo por lo que insiste en la carga que representa el pasivo laboral, No obstante continuamos insistiendo en este tema pese a la postura cerrada de la Empresa.

Revisión Salarial 2019 se autorizaron 1,100 vacantes, de las cuales se liberaron 356 quedando pendientes de asignar 744, sumadas a las vacantes pendientes de cubrir a nivel nacional son un total 1240.

Justificándose en la pandemia, 100 aspirantes aprobados no han continuado con su T.C.E.A.,.

Solicitamos respetuosamente a nuestros compañeros de los Comités Locales a nivel nacional, colaboren para el cubrimiento de las vacantes, dando prioridad a las de mayor dilación.

Por otra parte se requiere reforzar, tanto a los aspirantes, como a los compañeros que recomiendan, sobre los requisitos necesarios para ingresar a la Empresa, aprobar las materias de la Especialidad, acreditar el examen médico y para tomar la planta, acreditar el T.C.E.A.

## **VACANTES Y MIGRACIONES CTBR**

Como consecuencia de la actitud de la administración de TELMEX, en esta Revisión Contractual no fue posible establecer un compromiso con respecto a este tema, como había venido siendo desde 1999, cuando tuvimos el primer acuerdo referente a migraciones. Así mismo, tenemos 100 migraciones por cubrir, no ha sido posible su aplicación ya que, como es de todos conocido, la administración de la empresa detuvo las contrataciones por su intención de modificar las condiciones de trabajo de los nuevos ingresos a TELMEX.

Por otro lado, hemos venido trabajando con la administración de CTBR para alcanzar la meta de cubrir las vacantes pendientes a nivel nacional, por esta razón se acumularon 109 vacantes, 29 de la División Metro, 14 de la Norte, 17 de Occidente y 29 de Sur. Por lo anterior pedimos todo su apoyo para cubrir las pendientes (en los anexos hay un detallado de las localidades).

La secretaria de trabajo del Comité Ejecutivo Nacional, nos ha estado apoyando con su orientación para el cubrimiento de vacantes y los procesos de migraciones situación que se agradece.



En el proceso de cubrimiento de vacantes en Sección matriz, estamos por concluir la aplicación de contrataciones pendientes del listado del año 2012, en cuanto se concluya con el listado, que deberá ser antes del cierre de este año, iniciaremos un nuevo el proceso de recomendaciones de ingreso a CTBR.

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

## **VACANTES LIMSA**

El número de puestos de trabajo autorizados para la sección 171 LIMSA es de 2,427, de los cuales tenemos cubiertos 1,656 a nivel nacional, quedando pendiente la cobertura de 771.

En sección matriz tenemos cubiertos 575 puestos y pendientes 170 vacantes.

Es muy importante compañeras y compañeros que todos hagamos un esfuerzo para conseguir cubrir las 771 vacantes que hoy están ocupadas por trabajadores de empresas terceras.

## **PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA**

A partir de su implementación en noviembre de 2012, el Programa de Permanencia Voluntaria ha sido una excelente herramienta que ha permitido a la empresa y al sindicato, darle un alivio importante al pasivo laboral en lo correspondiente al fondo de pensiones.

Actualmente se encuentran adheridos al programa 2,861 compañeras y compañeros con más de 31 años de servicio, así como, 2,746 entre 25 y 30 años. Lo anterior nos da un total de 5,607 adscritos al mismo, independientemente a las adhesiones del personal de CTBR.

Es importante continuar impulsando la participación y adhesión, más en estos momentos en que la administración esta en un esquema negativo en el cubrimiento de vacantes, estando consientes como sindicato sobre la importancia de contar con el personal necesario para atender los puestos y la materia de trabajo que se tiene pactada en el Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y demas Convenios; sobre todo en esta etapa transitoria que estamos viviendo derivada de una regulación adversa, en la que los telefonistas debemos de luchar por la defensa

de nuestros derechos laborales y contractuales, además de coadyuvar a que la empresa mantenga un número importante de clientes.

En las recientes negociaciones se ha insistido a la empresa para que autorice las categorías solicitadas para las especialidades de tráfico y planta exterior; de igual forma se presentó un reclamo a la administración para que se comprometa con mayor responsabilidad al reforzamiento del programa.

## **REPARTO DE UTILIDADES DEL EJERCICIO** **FISCAL 2019**

La Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas (PTU) es un tema que es de interés de todos los que prestamos nuestros servicios en empresas que obtienen una utilidad o renta gravable anual, de acuerdo a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Fracción IX del Artículo 123), Ley Federal del Trabajo (Capítulo VIII, Artículos 117 al 131), la Ley del Impuesto Sobre la Renta (Artículos diversos sobre deducibilidad y Exención de impuestos) y otros ordenamientos legales, están obligados a repartir entre sus trabajadores (sin hacer distinción, pero con excepciones) una parte de sus utilidades. El porcentaje o cantidad a repartir, de acuerdo a la ley lo fija una entidad denominada Comisión Mixta Nacional para el Reparto de Utilidades de las Empresas.

Actualmente se reparte entre los trabajadores un 10% de la renta Gravable Anual de las empresas. La utilidad a repartir no es una prestación fija, establecida en la Ley o CCT, ya que esta se deriva de la existencia de la renta gravable de las empresas y se paga de acuerdo a un procedimiento legal. Siempre dependerá de que exista una utilidad fiscal de las empresas obligadas y los patrones no podrán descontar de la utilidad de un año las pérdidas acumuladas de años anteriores (Art. 128 de la LISR).

Sirva todo lo anterior para que podamos contextualizar los repartos de utilidades en los últimos 13 años en TELMEX, periodo que encierra la disminución paulatina de las utilidades en la empresa hasta llegar a dos años consecutivos en que en lugar de utilidad los resultados han sido de pérdidas fiscales.

Los resultados fiscales negativos de los dos últimos años, son el corolario de una tendencia advertida con anterioridad por el sindicato, cuyo resultado como lo hemos venido diciendo ha dependido de dos factores fundamentalmente: por un lado las políticas aplicadas por Telmex de llevar algunos de sus servicios y activos a otras de sus empresas del mismo Holding (Grupo Telmex) o de empresas relacionadas (América Móvil), bajo la justificación de lo establecido en el título de

concesión o de pretender blindar su capital. Estas decisiones que se han venido tomando desde 2001 han venido debilitado gradualmente los resultados financieros de la empresa. Por otro lado, la sobre regulación establecida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones desde 2013, incluyendo las medidas asimétricas y la fatal orden de separación funcional, fueron el tiro de gracia para los resultados de la empresa. Dentro de los diferentes recursos legales que el sindicato ha demandado ya sea fiscalmente o por solicitud de amparo por los daños ocasionados a nuestra fuente de empleo violando el Artículo 18° transitorio de la Reforma Constitucional en materia de Telecomunicaciones, hemos utilizado estos argumentos que son válidos y vigentes al día de hoy.

En el resultado del ejercicio fiscal 2019, se duplico la perdida, con respecto al año 2018, confirmando la tendencia ya antes descrita, por lo que no hubo utilidad a repartir por segunda vez consecutiva.

“Este resultado confirma el acertado diagnóstico del Sindicato de que mientras no se revierta la resolución negativa del IFT y mientras Teléfonos de México no pueda competir en condiciones de igualdad con el resto de los operadores, seguirán los resultados financieros negativos”.

Los telefonistas estamos plenamente convencidos y comprometidos en la lucha por el fortalecimiento y crecimiento de Teléfonos de México, en un marco de una competencia sana que sea plataforma de un Programa de Desarrollo de las Telecomunicaciones del país” pero nuestra participación en este compromiso siempre estará sustentado y condicionado al respeto irrestricto de nuestros derecho adquiridos y no permitiremos que nos quieran doblegar con chantajes, como lo intento la administración de la empresa en la recién concluida revisión contractual.

Por último, les comentamos que en la primera semana de mayo fuimos notificados por la empresa que existía una cantidad resultante de utilidades de años anteriores que no fueron reclamadas por trabajadores y que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 122 de la Ley Federal del Trabajo haría el pago correspondiente.

## **PRESTACIONES ECONÓMICAS**

**Préstamo al Aguinaldo.** El presupuesto general de enero a junio 2020 asignado a este préstamo fue de \$202, 912,250.00 (doscientos dos millones novecientos doce mil, doscientos cincuenta pesos 00/100 m/n).

**Préstamo al Fondo de Ahorro.** El presupuesto general de julio a octubre 2019 asignado a este préstamo fue de \$78, 649,400.00 (setenta y ocho millones seiscientos cuarenta y nueve mil cuatrocientos pesos 00/100 m/n).

Se tramitaron en total 35,333 solicitudes de las cuales 26,251 corresponden al anticipo de aguinaldo y 9,082 al anticipo de fondo de ahorro.

La cantidad máxima que autoriza la Empresa para este préstamo es de \$10,000.00 en dos etapas, la primera etapa es de enero a junio la cual se descontara al aguinaldo (la parte proporcional que se paga en el mes de diciembre) y la segunda de julio a noviembre (que será descontada al fondo de ahorro), Recomendamos que la solicitud de este préstamo se tramite por \$10, 000.00.00.

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

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

## **RETIROS DE ANTIGUEDAD**

Compañeros Delegados Convencioncitas y Secretarios Generales, pedimos su colaboración para concientizar a nuestros compañeros sobre la decisión de utilizar esta prestación como un recurso normal para resolver sus problemas, ya que en muchas ocasiones los compañeros pierden de vista la diferencia entre el valor del dinero en la fecha en que se pide anticipadamente y la fecha en que les correspondería por jubilación, además de que la retención de impuesto es menor que al momento de la jubilación. Actualmente el tiempo de espera para la autorización es de 2 a 6 meses.

En el periodo de agosto de 2019 a agosto de 2020, el total de trámites recibidos es **de 806.**

**FINIQUITOS POR RETIRO DE ANTIGÜEDAD STRM  
AGOSTO 2018 / AGOSTO 2019**

SOLICITUDES NORMALES	<b>703</b>
SOLICITUDES PPV	<b>69</b>
SOLICITUDES ORGULLO	<b>34</b>
<b>TOTALES:</b>	<b>806</b>
<b>SOLICITUDES NORMALES</b>	
PAGADAS	359
EN TRAMITE	254
CANCELADAS	45
<b>TOTALES:</b>	<b>703</b>
<b>SOLICITUDES PPV</b>	
PAGADAS	53
EN TRAMITE	16
CANCELADAS	0
<b>TOTALES:</b>	<b>69</b>
<b>SOLICITUDES ORGULLO</b>	
PAGADAS	24
EN TRAMITE	6
CANCELADAS	4
<b>TOTALES:</b>	<b>34</b>

**PRESTAMOS DE FIDEICOMISO**

Informamos que el total de préstamos solicitados fue de 3,087; de los cuales fueron autorizados 2,056 que equivale a \$146, 776,500.00 (ciento cuarenta y seis millones, setecientos setenta y seis mil quinientos pesos 00/100 m/n).

1,116 préstamos se han pagado por Scotiabank Inverlat;  
940 préstamos en la Tesorería del S.T.R.M,  
1,031 trámites fueron rechazados; en proceso 103 solicitudes.

Fideicomisos autorizados compañeros activos

<b>N° de préstamos</b>	<b>Importe</b>	<b>Forma</b>
680	\$46,865,000.00	SCOTIABANK INVERLAT
715	\$38,288,500.00	STRM

## Fideicomisos autorizados compañeros jubilados

N° de prestamos	Importe	Forma
436	\$40,706,000.00	SCOTIABANK INVERLAT
225	\$20,917,000.00	STRM

## **COMEDORES**

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

Derivado de la pandemia se tuvieron algunos contagios en lugares aledaños a los comedores, por lo que se tuvo que suspender temporalmente el servicio, reanudando días después implementando el protocolo con las medidas sanitarias establecidas.

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 (ante la problemática reportada a esta Comisión, se están llevando a cabo reuniones con la empresa, para su solución).
- 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, y continuar con el beneficio de esta prestación, que es de gran ayuda en la economía de los compañeros usuarios.

Se sigue trabajando para garantizar el adecuado servicio de estos comedores, para esto se continúan realizando recorridos en conjunto con la Empresa y delegadas de tráfico 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.

Se estableció con el proveedor del servicio, que tienen prioridad las compañeras de tráfico para la atención del servicio por los tiempos que tiene esta especialidad para tomar sus alimentos, también tienen mesas exclusivas, y es muy importante que se respeten. En caso de anomalías al respecto, favor de notificar al supervisor en turno, delegadas y/o a esta Comisión para su atención. Es requisito indispensable la presentación de la credencial Telmex, CTBR y LIMSA, así como el boleto correspondiente del 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.

## **DESPENSAS**

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

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 que se han realizado los reclamos al proveedor “El Sardinero” para que haga lo necesario y se cumpla la entrega en tiempo y forma. Ya que derivado de los acuerdos emitidos por las autoridades, esta considerado como un servicio esencial.

Solicitamos a todos ustedes su apoyo y difusión para invitar a que mas compañeras y compañeros se incorporen a esta prestación.

## **CAJEROS AUTOMÁTICOS**

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

Se han tenido varios reclamos ante la empresa, generado las investigaciones correspondientes y resolviendo todos los casos, principalmente por desperfectos en los cajeros al no entregar la cantidad solicitada; es importante reportar cualquier problema relacionado con cajeros automáticos a su banco de afiliación en primera instancia y posteriormente informar a su coordinador para que esta secretaría le dé continuidad y solución.

En respuesta a la solicitud de la instalación del cajero automático BBVA en Centro Telefónico San Juan, se realizaron las gestiones necesarias con el apoyo de la Comisión Obrero Patronal ante la empresa y la institución bancaria, quedó instalado y en operación en el mes de abril para beneficio de las compañeras y compañeros.

## **JURÍDICO**

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

### **1.- Emplazamientos a Huelga**

a) Seguimiento al Emplazamiento a Huelga para cumplimiento del Contrato Colectivo de Trabajo de Telmex, se prorrogará para el 28 de octubre de 2020 el vencimiento.

b) Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial de Limsa 2020.

c) Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial y contractual de Tecmarketing 2020 -2021.

d) Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial de Teléfonos de México S.A.B. de C. V. 2021.

e) Emplazamiento a Huelga de la revisión salarial de la Compañía de Telefonos y Bienes Raíces S.A. de C. V. 2021.

### **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 de Conciliación y Arbitraje Número Cinco Expediente 15/2010, en desahogo de Pruebas.

### **3.- Demandas de Titularidad de Contrato Colectivo**

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 2019 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.- Proceso Electoral**

Solicitud de toma de nota de la Directiva Sindical que fungirá del periodo del 2020-2024.

## **PLATAFORMA DE APLICACIONES WEB**

Se sigue utilizando como soporte la plataforma de aplicaciones WEB, en diversas áreas. Se transmiten por videoconferencia, las reuniones plenarias de UNT y del FASU, 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.

En las diversas encuestas sobre materia de trabajo, productividad, eventos de acción política (marchas y mítines) se utiliza esta Plataforma para elaborar reporte ejecutivos estadísticos, donde los delegados, secretarios generales y coordinadores, envían la información de forma simple y se obtienen reportes inmediatos. En este rubro se tuvieron 725,556 visitantes.

En la logística del proceso de Amparo Masivo “interés legítimo” en noviembre de 2019, se usó esta plataforma, en la que se generaron más de 30 mil formatos individuales a nivel nacional, que una vez firmados por cada compañero se integraron a dicha demanda de amparo. Adicionalmente, la plataforma se usó en las votaciones en la Asamblea de Revisión Contractual Telmex-CTBR 2020-2022, 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 votaciones 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, 339,000 reproducciones.

## **MESAS DE TRABAJO**

En el periodo comprendido entre septiembre de 2019 a agosto de 2020 algunos Secretarios Generales, Delegados y Coordinadores nos solicitaron llevar a cabo mesas de trabajo tanto de secciones foráneas, como de sección matriz, las cuales fueron atendidas en su mayoría, logrando, en base a las condiciones propias de cada localidad, acuerdos con la empresa en los asuntos planteados. Cabe destacar que debido a las medidas preventivas definidas por las autoridades Federales y Locales

con motivo de la Pandemia del COVID 19, buscamos mecanismos de atención de estas mesas.

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

## **INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS O LABORALES**

Derivado de los citatorios emitidos por la Empresa, relativos a Investigaciones Laborales o Administrativas, así como de percances automovilísticos a los que comparecimos con los compañeros, nos permitimos presentar el siguiente informe que comprende los meses de Septiembre de 2019 a Agosto del 2020.

En el tema de investigaciones, ésta Comisión tuvo la responsabilidad de atender un total de 71 investigaciones, incluyendo 10 que pertenecen a Secciones Conurbanas, todas ellas con posible Rescisión de Contrato de acuerdo a la cláusula 20 del C.C.T., artículo 47 de la L.F.T. y artículo 87 del R.I.T.; sin embargo, considerando el diálogo, respeto mutuo y disposición de negociación entre EMPRESA y SINDICATO, fue posible resolver favorablemente la mayoría, ya que en su momento inclusive, se logró negociar evitando sus inminentes despidos.

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

<b>CONCEPTO</b>	<b>MATRIZ</b>	<b>CONURBADAS</b>	<b>TOTAL</b>
POR FALTAS DE PROBIDAD	36	10	46
POR FALTAS DE PROBIDAD U HONRADEZ	09		09
POR FALTAS INJUSTIFICADAS	13		13
POR DESOBEDIENCIA O DESACATO	03		03

Siendo las causas más frecuentes que lo originan:

<b>MOTIVOS</b>	<b>MATRIZ</b>	<b>CONURBADAS</b>	<b>TOTAL</b>
ALTERACION DE DOCUMENTOS			
INCUMPLIR NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	17	01	18
INASISTENCIAS RECURRENTE	13		13
INCURRIR EN DESACATO RECURRENTE	03		03
ALTERAR EL ORDEN Y LA DISCIPLINA	02		02
ALCOHOLISMO ESTADO INCONVENIENTE	14	09	23

ABANDONO DE LABORES			
ABUSO DE CONFIANZA	09		09
ACOSO SEXUAL Y LABORAL	01		01
ACOSO SEXUAL Y AGRESION	02		02

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

RESULTADOS	MATRIZ	CONURBADAS	TOTAL
DIVERSAS SANCIONES	24	06	30
RESCISIONES DE CONTRATO	05		05
NO PROCEDIERON	18		18
DIVERSAS SANCIONES LOCALES	06	03	09
AMONESTACIONES Y EXHORTOS	06		06
DIVERSAS SANCIONES Y PAGO	02	01	03

NOTA: Queremos hacer mención que cuando se aplica la rescisión, la Comisión Obrero Patronal se continua tratando de lograr la reinstalación, mediante la presentación de los fundamentos legales y pruebas fehacientes sustentadas.

### Observaciones

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

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

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

### Percances Automovilísticos

Respecto a las comparecencias emitidas por motivo de percances automovilísticos, en este período, se acudió para la atención de un total de 269 casos, cabe hacer notar que de acuerdo a la cláusula 113 inciso a) del C.C.T., la Empresa para compensar la obligación que toman los trabajadores por manejar sus automóviles,

acepta pagar el 80% del costo de las reparaciones en los casos que resulten responsables, así como los daños que puedan ocasionar a terceros en sus personas o bienes.

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

## Resultados Obtenidos

COMPAÑEROS	CONCEPTO	CANTIDAD
CON CARGO	A LA CUENTA DEPARTAMENTAL	03
CON PAGO AUTOMÁTICO	POR NO COMPARECER	03
CON PAGO DEL 20%	DE ACUERDO AL C.C.T	41
CON PAGO DEL 20%	CON DESCUENTO ADICIONAL	67
CON PAGO DEL 10%	POR DAÑOS A TERCEROS	20
CON PAGO DEL 10%	CON DESCUENTO ADICIONAL	07
CON PAGO DEL 20% + 10%	CON DAÑOS A TERCEROS	09
CON PAGO DEL 20% + 10%	CON DESCUENTO ADICIONAL	26
REPROGRAMADOS	POR DIFERENTES MOTIVOS	91
CON PAGO ECONOMICO	PARA EVITAR INVESTIGACIÓN	02

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

## Recomendaciones

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

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

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

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

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

- 1.- Llegar a un arreglo con el tercero y elaborar la orden de reparación, donde especificarán las partes dañadas del o los vehículos involucrados en el percance.
2. De no recibir una atención adecuada por parte del Ajustador que lo asistió, hacer la anotación correspondiente en el reporte de levantamiento de hechos. Utilizando de ser necesario, el reverso de la hoja y calificar al mismo de acuerdo a la calidad del trato proporcionado.

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

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

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

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

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

Por lo anterior, sugerimos que los daños ocasionados considerados como menores, sea necesario reportarlos a la brevedad posible con la finalidad de que éstos no se acumulen, dando origen a una afectación mayor al convertirlos en daños preexistentes, recordando que en estos casos, el reportarlos oportunamente, se estará en posibilidad de exentarlos de pago pasando a la cuenta departamental, ya que no aplicará cuando sean menores en su costo, no rebasando el equivalente a 30 Salarios Mínimos vigentes, actualmente \$ 3, 696.60.

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

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

## **REINSTALACIONES Y REINGRESOS**

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

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

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

## **JUBILACIONES ESPECIALES POR ENFERMEDAD**

Esta Comisión en coordinación con la Secretaría de Previsión Social realizamos las gestiones necesarias ante la Empresa para apoyar a aquellos compañeros que desafortunadamente por su estado de salud se han visto en la necesidad de solicitar su jubilación especial, sea por que el Instituto Mexicano del Seguro Social les dictamina un estado de invalidez y/o tienen padecimientos de enfermedades crónico degenerativas graves y que por esta condición están imposibilitados para desempeñar sus actividades laborales.

## **GUARDERIAS**

Continuamos con el programa semanal de capacitación con temas relacionados con la labor del cuidado de los infantes, y el crecimiento personal de las compañeras de la especialidad, a través de videoconferencias y Capacitación a distancia, se mantiene actualizado a nuestras compañeras con información sobre los cuidados de su salud, preparación para el regreso a las labores de forma presencial.

De igual forma se está interactuando con los menores y sus padres, por medio de actividades implementadas por la SEP para concluir con éxito el ciclo escolar 2020-2021.

Se impulsa la Plataforma Digital que servirá de herramienta en la interacción educativa entre nuestros compañeros usuarios, sus hijos (as) y las educadoras para



eficientar la comunicación en proyectos, planes y actividades propias del centro educativo. Previo a la implementación de esta plataforma digital, se convino con la empresa capacitar en tecnología digital, en principio a las educadoras y en una segunda fase a las asistentes educativas. En paralelo, los padres recibirán información por medio de tutoriales para su uso.

En la reciente revisión contractual, se firmó un punto de acuerdo para mejorar los aspectos educativos y laborales.

Estamos esperando la apertura de las Instituciones a donde fueron canalizados los niños (as) que requieren atención terapéutica y psicológica para complementar sus tratamientos.

*“No hay causa que merezca más alta prioridad, que la protección y el desarrollo del niño (a), de quien depende la supervivencia, la estabilidad y el progreso de todas las naciones y de hecho de la civilización humana (convención sobre los derechos del niño)”.*

## **COMERCIAL**

Derivado de la problemática que se ha estado presentando en la especialidad de Comercial, se contó con la intervención del Co. Francisco Hernández Juárez ante el Lic. Héctor Slim Seade (director general de Teléfonos de México), para que la empresa explicara cuales son los planes y el modelo a seguir en la especialidad, estableciéndose el compromiso de realizar una serie de reuniones para su atención. El sindicato entregamos un oficio conteniendo 25 puntos concretos que abarcan los temas centrales de la especialidad y acordamos de manera interna y así se le dio a conocer a la administración que, requeríamos una solución integral, para que esto se tradujera en una mejora sustancial en la atención y satisfacción de los clientes.

Adicionalmente solicitamos el cumplimiento de los acuerdos firmados en la Revisión Contractual 2018-2020 y en la Revisión Salarial 2019, los cuales aún están pendientes por cumplir, además de temas que en el inter se han ido sumando, como son:

### **Materia de Trabajo**

La pérdida de atributos a los usuarios de las y los compañeros, módems para cambio por falla, estrategia integral para la comercialización de productos en tienda, vacantes, programa Todos Promotores, comercialización Modem inalámbrico Telmex, protocolos de seguridad en las tiendas, problemas constantes con los sistemas, participación de Comercial en Telmex.com, capacitación, turnos y

horarios, canales externos, afectación por órdenes de servicio inversas, Transformación de tiendas, herramienta de retención de clientes y contratación de paquetes con Netflix, posicionamiento de la marca Telmex y el robo de la materia de trabajo generando, cancelando y avanzando órdenes de servicio por parte de terceros y empleados de confianza.

Como sindicato, y en conjunto con la empresa, debemos encontrar mecanismos y estrategias para reposicionarnos y poder recupera la pérdida de PDM, que refleja el -10.4 %, aprovechando y de manera muy dirigida hacia donde apuntan los datos de puertos liberados para la contratación o migración. Considerando que se tienen FTTH 714 mil, en VDSL 510 mil, y en ADSL 1.7 millones de puertos.

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

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

### **COVID-19 (SARS-CoV-2)**

La empresa, presento un listado (Check List) de conceptos para revisar y validar en conjunto con el sindicato, como cumplimiento sobre insumos, señalizaciones tanto al interior y al exterior, programa de sanitización periódica, acrílicos para asegurar la atención con clientes, cuidando la sana distancia y valorar un posible regreso a laborar, cumpliendo en todo momento los protocolos de seguridad, integridad y salud para las y los compañeros, haciendo saber también que, la empresa presentó una propuesta de apertura de Centros de Atención Telmex (CAT), para el regreso a la Nueva Normalidad laboral, las tiendas que abrieron nuevamente con todas las medidas preventivas fueron en un primer bloque y en principio las áreas de lomas y Sotelo, (Polanco, Plaza Carso, Chapultepec, Bosques, Portales y Sotelo) de la Ciudad de México.

Ante esta contingencia sanitaria, las tiendas comerciales y áreas de trabajo, muestran el siguiente flujo de labores, nivel matriz, el 30% de las y los compañeros, se encuentran trabajando a puerta cerrada, en home office el 38%

como (Grupo Vulnerable 20% atendiendo Home office) y laborando a puertas abiertas al cliente el 12%

## **Sistema AVAYA**

Como medida de apoyo a otras especialidades en la atención a clientes en el desbordamiento de llamadas, y ante esta contingencia sanitaria (el trabajo en home office, que realizan las y los compañeros de grupo vulnerable), la especialidad de comercial ha reportado ante la empresa, las constantes caídas, fallas, desconexiones del sistema, en virtud de ello, la administración ha pretendido hacer responsables a las y los compañeros de su desempeño laboral; es importante señalar que, el sindicato ha hecho el reclamo con toda oportunidad sobre dichas anomalías y se ha propuesto llevar a cabo reuniones de revisión con el objeto de detectar la problemática presentada lo antes posible.

Cabe destacar que la preferencia e importancia de actividades y funciones de la especialidad de comercial, será la de atender nuestras tiendas comerciales de manera presencial, como está establecido en nuestro perfil de puesto vigente a esta fecha.

## **Retención y Recuperación de Clientes (Calidad De Servicio)**

Cabe destacar que este indicador, es de suma importancia para blindar a los clientes, contando con estrategias muy dirigidas para su retención, considerando así, los ejes que se encuentran establecidos en el programa de Calidad del Servicio, (infraestructura, procesos, productividad, así como los planes de trabajo), así mismo, en este rubro se creó una comisión interdisciplinaria de las diferentes especialidades a nivel CEN para revisar los procesos y buscar en conjunto estrategias que nos puedan ayudar a retener a nuestros clientes, se ha solicitado de manera permanente a la administración, que debemos de aplicar el programa al 100% como está establecido y pactado, con la finalidad de obtener mejores resultados..

## **Capacitación**

Se acordó con la empresa impartir capacitación a todo el personal sindicalizado de la especialidad para tener mayores y mejores herramientas al realizar esta actividad, se da seguimiento puntual por las distintas interpretaciones que la empresa le ha querido dar al programa, nuestra postura es que deben respetarse los acuerdos y alcances del programa.

Derivado del párrafo anterior, la empresa, presentó un programa de capacitación gradual a través de videoconferencias en todas las tiendas y áreas de comercial, de cómo enfrentar el regreso a la nueva normalidad laboral.

Otros, cursos tomados por las y los compañeros, a través de videoconferencias, Retención Netflix infinitum, contacto inicial en el CAT, clave para captar y blindar clientes con infinitum, y Conectividad Wifi en el hogar y negocio, Juego de roles, Wifi negocio Básico, La importancia de los datos del cliente, Transformación de CAT'S.

### **Abastecimiento de Productos**

El STRM ha dejado de manifiesto a la empresa que debe cumplir con su obligación y responsabilidad de abastecer de manera permanente los diferentes productos que deben existir físicamente en las tiendas comerciales y responsabilizarse por el incumplimiento de las metas del programa de productividad.

En cuanto a dispositivos de conectividad, como: Extensores, Routers, Mesh, la empresa debe dotarlos como parte de los productos para venta, pues son muy importantes para la consolidación del Internet de las cosas (IoT), pero hasta hoy, no hay en existencia en nuestros inventarios y las bodegas se encuentran semivacías o vacías, hemos venido insistiendo en que las tiendas comerciales, deben ser aprovechadas como áreas de oportunidad, para nuestros clientes, que surtan productos de diferentes gamas, (laptops, celulares, tabletas, relojes inteligentes, marcadores de pulsos, sensores, cámaras, etc.)

La Empresa se comprometió en presentar una estrategia integral para la comercialización de los distintos productos que ofrece, esto con la finalidad que se cuente con productos en las distintas tiendas comerciales para los clientes que deseen ver y llevarse el producto en el momento, además se pueda degustar el producto en la tienda comercial y en su caso ser enviado a su domicilio.

### **Transformación del modelo de tiendas comerciales y modificación de turnos y horarios**

La empresa nos presenta una propuesta para la “Transformación de las tiendas”, con la cual se busca que los clientes nos vean como asesores y poder dar solución a sus necesidades de conectividad y del servicio, ganar participación en el mercado, capacitando a las y los compañeros de la especialidad en las nuevas tecnologías a nivel nacional, la cual se encuentra en negociación.

Modificación de turnos y horarios, con un sentido de responsabilidad enfocado a la atención integral y oportuna de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes, independientemente de cumplir con los retos de la competencia y las normas de la Ley de Telecomunicaciones, el sindicato presentó a la empresa una propuesta para adecuar los turnos y horarios en las diferentes tiendas comerciales. La empresa por su parte entregó también su propuesta, nos encontramos en negociación sin contar con ningún acuerdo a la fecha.

### **Cubrimiento de vacantes**

Se ha planteado, la necesidad de llevar a cabo el cubrimiento de vacantes en todas las tiendas y áreas de comercial, sin embargo; la empresa ha presentado resistencia y no ha querido considerar con responsabilidad este punto, argumentando que solo se debe optimizar el recurso humano, esta situación ha ido condicionando al personal sindicalizado a cubrir durante la jornada de trabajo dos o más puestos, con lo cual no estamos de acuerdo.

Las negociaciones de la Especialidad de Comercial con la empresa Telmex, han sido una de las más delicadas, sobre todo porque la empresa con su política de avanzar sin los compañeros de comercial y aprovechando incluso la Contingencia Sanitaria, no ha mostrado una actitud de negociación y llegar a acuerdos que sean productivos para ambas partes.

Por la importancia y delicadeza de los diferentes temas que se han vertido en esta negociación agradecemos al Co. Francisco Hernández Juárez, quien ha estado muy pendiente de esta reunión con la empresa apoyando a que se lleguen acuerdos que beneficien en todo momento a nuestro gremio.

## **SERVICIOS A CLIENTES**

Derivado de la contingencia por Covid-19, el 90% de la especialidad están trabajando en Home office a partir de mayo con la finalidad de salvaguardar su salud, de acuerdo a las indicaciones sanitarias emitidas por la Secretaría de Salud y el Gobierno federal.

CARRIERS-RNUM. Se están realizando videoconferencias con la empresa de manera continua, donde se han logrado soluciones y avances a varios puntos, quedando algunos pendientes. Agradecemos el apoyo a la Comisión Obrero Patronal y Comisión de Negociación.

Se solicitó a la empresa se lleven a cabo mesas de trabajo para que presenten en tiempo y forma las modificaciones en los procesos y la interacción con las áreas involucradas con RNUM y cómo se van a atender las solicitudes que se generan en TELMEX.

En CEICO'S se realizó migración a la plataforma AVAYA a Nivel Nacional y estamos dando seguimiento y solución a las fallas que se presentan, misma situación que tenemos en el CAO, que, aunque son menos, lo importante es que no haya afectación en los tiempos de conexión.

En el caso del apoyo de otras especialidades a los Ceico's, exigimos a la empresa se clarifiquen el proceso del desborde de llamadas.

En CAACM'S y CAACN TELECORP, se ha solicitado a la empresa reuniones para revisar la afectación en los procesos de trabajo en la interacción que tiene con RNUM.

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

CAO. Se revisan los procesos de trabajo por el tema de la separación funcional, así como el nuevo sistema de mantenimiento que presenta la empresa Service Manager (SM) el cual realiza prueba en campo (SAC, CX-TX).

ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), WATSON. Estamos en espera de la presentación por parte de la Empresa para conocer los alcances y la participación de nuestra especialidad, sobre el funcionamiento y direccionamiento de las acciones que los clientes pueden realizar a través del Asistente Virtual (CHATBOT) y Watson.

Derivado de la revisión Contractual 2020-2022 se firmaron 5 cartas compromiso de los diferentes temas de la especialidad.

En Coordinación con la Secretaría de Trabajo y la Comisión Obrero patronal, se insiste a la empresa el cubrimiento de vacantes para todas las áreas de la especialidad.

## **CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS**

**Apoyo de Créditos Covid-19.** Con la finalidad de brindar apoyo a los socios, se implementó a mediados del mes de mayo, una opción de crédito más favorable,

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, el cual la única limitante para obtenerlo es, mantener al corriente sus créditos vigentes al momento de la solicitud.

Para el 7 de septiembre del 2020, se han recibido un total 14,852 solicitudes, de estas, se han autorizado el 97.3%, lo que representan 14,459 créditos autorizados, solo se tiene un índice de rechazo del 2.3%, que representan 351 créditos rechazados, la diferencia está en proceso.

**Tarjetas de débito.** Los más de 41 mil socios que han solicitado su tarjeta de débito a julio del 2020, realizan alrededor de 175 mil operaciones de manera mensual. Se estima que, a principios del mes de octubre del presente año, se inicie con la renovación de las tarjetas de débito que ya se encuentran vencidas. La nueva tarjeta ofrecerá aún mayor seguridad al incluir el PIN, mismo que se deberá digitar como un requisito para autorizar las transacciones.

**Certificados de Aportación.** A finales del 2018, se inició con la entrega de los certificados de aportación a los socios de la Cooperativa, al mes de septiembre del 2020, se han entregado un total de 45,023 certificados, que representa un avance del 72.3%.

**Portal Cooperativo.** Un total de 16,700 socios han solicitado el servicio del portal cooperativo para realizar sus operaciones, quienes registran aproximadamente hasta 40 mil accesos de manera mensual, entre las operaciones más relevantes que realizan son: la consulta de sus estados de cuenta, transferencias a otros bancos e inversiones a plazo fijo.

**Remodelación sucursal Matriz.** Se tenía contemplado iniciar los trabajos de remodelación de sucursal Matriz en octubre del 2019, con una duración aproximada de 24 meses, sin embargo, solo fue posible terminar con el proceso de demolición, se estima iniciar con los trabajos el próximo mes de octubre del presente año.

## **TRÁFICO**

Ante la emergencia sanitaria por la pandemia del virus SARS-COV2 (COVID 19) que prevalece en el país y a nivel mundial y gracias a la intervención del Co. Francisco Hernandez Juárez ante la empresa Teléfonos de México, se logro implementar una serie de medidas para evitar la propagación del virus, sin afectar

la operación, el servicio a nuestros clientes y salvaguardando la integridad de todas las compañera a nivel nacional.

Una de la acciones implementadas fue la aplicación de la modalidad de home office para los servicios vía operadora a nivel nacional, lo que ha representado que un 85% se encuentra laborando en esta modalidad.

Así mismo, se incursiono en el desarrollo de las diversas actividades como son: reuniones de trabajo, reuniones informativas, negociaciones con la empresa a través de videoconferencias, lo que ha permitido dar seguimiento a la agenda de trabajo y mantener la constante comunicación con nuestras compañeras.

### ➤ **Concierge ordenes de servicio**

Dando seguimiento a la implementación del servicio Concierge de órdenes de servicio, informamos las salas que actualmente brindan este servicio:

CUERNAVACA	ACAPULCO	OAXACA	TORREON
SALTILLO	COLIMA	PACHUCA	MERIDA
MORELIA	TAMPICO	MONTERREY	GUADALAJARA
PUEBLA	HERMOSILLO	CHIHUAHUA	CELAYA

Las salas que aun continúan pendiente de difusión e implementación son las siguientes:

MAZATLAN	CULIACAN
VERACRUZ	JALAPA
CORDOBA	SECCION MATRIZ

### ➤ **Marcación a 10 dígitos**

La marcación a 10 dígitos determinada por el IFT en agosto del 2019, concluyendo su periodo de convivencia en agosto de 2020 lo que ha significado un esfuerzo mayor por parte de nuestras compañeras operadoras en la atención y orientación a nuestros clientes, por lo que fue necesario llevar a cabo videoconferencias con el propósito de reforzar la información de esta nueva marcación.



### ➤ **Materia de Trabajo**

En el marco de las negociaciones de la revisión del contrato colectivo de trabajo 2020-2022, se establecieron los siguientes acuerdos:

Se acuerda continuar con la atención y seguimiento a los compromisos de materia de trabajo de las especialidades de servicios de tráfico nacional e internacional signados en la revisión salarial 2019-2020 que no se han concluido, por lo que en un término de 30 días se reunirán a fin de que la empresa presente una propuesta de participación en la promoción, comercialización de servicios y soluciones de conectividad.

### ➤ **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 propuestas de servicios que el sindicato exponga para dicha evaluación, ejemplo: la reagendación del servicio de despertador, así como las tendencias en el sector de las telecomunicaciones y aquellos que se deriven de alianzas estratégicas.

### ➤ **Categorías**

Se ratifica el compromiso de reunirse en un plazo no mayor a 30 días contados a partir de la firma del convenio para otorgar las categorías de auxiliar de jefe, profesora de tráfico, operadora investigadora y empleada calificada de las especialidades de tráfico nacional e internacional, para su aplicación en cada una de las salas de tráfico a nivel nacional de conformidad a lo establecido a los perfiles de puesto y a la revisión salarial 2019 a fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a nuestros clientes.

### ➤ **Alias (Actualización de base de datos del servicio de información 040)**

Se acuerda reunirse en un lapso de 30 días a partir de la firma del convenio a fin de que la empresa presente una herramienta o sistema donde se puedan visualizar los datos necesarios para la actualización de la base de datos de 040, así mismo la empresa esta de acuerdo en proporcionar la herramienta definida a las posiciones de auxiliar de jefe para atender las solicitudes de información de los clientes.

### ➤ **Despertador**

Se acuerda que la completación de llamadas del servicio de despertador (031) se ejecute vía operadora a fin de brindar una atención personalizada y solo en caso de que no existiera personal con el status de conectadas y disponible, las llamadas se derivaran en el IVR para proporcionar al cliente un servicio oportuno. Así mismo la empresa revisara para su solución los problemas operativos que se presentan con las rellamadas que se ejecutan a los clientes a través del IVR, así como la reprogramación de cliente no contesta, presentando alternativas de solución en un plazo no mayor a 30 días a partir de la firma del presente convenio.

### ➤ **Investigación de Fraudes**

Se acuerda la participación de la categoría de operadora investigadora de las especialidades de servicio tráfico nacional e internacional en las investigaciones de los cobros de los servicios y fraudes considerando las políticas, procedimientos y herramientas definidas por la empresa. Así mismo están de acuerdo en que las especialidades referidas, validen las transacciones derivadas de los servicios y productos ofrecidos por Telmex, así como las que se deriven de las alianzas estratégicas y otras empresas que contraten con Telmex, conforme a lo establecido en los Perfiles de Puesto, CCT y Convenios relativos.

### ➤ **Servicio Concierge Quejas**

Se acuerda reunirse en un plazo no mayor a 15 días a partir de la firma del presente convenio a fin de que la empresa presente ampliamente el proyecto y programa de implementación del servicio Concierge quejas con base a lo establecido en la cláusula 193 del CCT, con el objetivo de concretar la puesta en operación de dicho proyecto en las salas nacionales y universales de la especialidad de servicio tráfico nacional.

### ➤ **Homologación De Usos Y Costumbres**

Se continúa con las negociaciones para la homologación de usos y costumbres para el personal de mayor antigüedad con el personal que ingreso a partir de abril del 2009.

Hemos logrado concretar estos acuerdos en beneficio de nuestras compañeras, con la orientación y apoyo invaluable de nuestro Secretario General Co. Francisco Hernandez Juárez.

Compañeras y compañeros este ha sido un año sin precedentes por la pandemia de COVID 19, donde se han tenido que implementar nuevas formas de atención, negociación e información, marcando una etapa trascendental e inédita para nuestra organización, que gracias a la iniciativa, visión y liderazgo de nuestro Secretario General **Co. Francisco Hernández Juárez** refrenda, una vez mas, que pertenecemos a una organización innovadora y de vanguardia, que es ejemplo de lucha y éxito en este País.

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

Compañeras y Compañeros:

Hemos puesto a su consideración los temas, actividades y resultados de este complicado año sindical. Esperamos haber cumplido con las expectativas que este reto representa.

Estamos en el momento de renovación de la representación sindical nacional, deseamos al nuevo Comité Ejecutivo Nacional, al nuevo Comité Nacional de Vigilancia y a los integrantes de las Comisiones Nacionales el mayor de los éxitos. Sabemos que así será ya que a la cabeza de todos ellos esta un gran hombre que cuenta con la mejor calidad humana, un gran liderazgo reconocido por la gran mayoría de los telefonistas quienes lo expresaron en las urnas mediante el copioso voto y la más grande experiencia, que permitirá sortear los retos que nuestra organización sindical enfrenta y seguramente el sabrá conducirnos a buen puerto:

**!!!Compañero Francisco Hernández Juárez!!!**

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

Quedamos a sus órdenes para atender cualquier duda o aclaración.

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

**Fraternalmente**

**Comisión Obrero Patronal**