

# INFORME QUE RINDE LA COMISIÓN OBRERO PATRONAL A LA XXXV CONVENCION NACIONAL ORDINARIA DEMOCRÁTICA DE LOS TELEFONISTAS

## Compañeras Y Compañeros Secretarios Generales Y Delegados Convencionistas

Este año los Telefonistas celebramos nuestros primeros sesenta años como Organización Sindical. Durante este periodo de tiempo hemos pasado por diferentes etapas las cuales nos han llevado a madurar y a ser los artífices de una de las organizaciones más representativas del movimiento obrero y con mayor influencia en la Sociedad Mexicana. Para llegar a este punto hemos tenido que resolver nuestras contradicciones internas, lograr nuestros propios consensos y sobre todo fortalecer nuestro liderazgo. Durante este periodo la conducción de nuestra organización sindical paso por diferentes momentos, algunos de triste memoria y otros en que la lucha constante nos llevo a obtener logros de los que hoy disfrutamos. De 1976 a la fecha nuestro Sindicato, con el liderazgo del Co. **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ**, hemos resuelto importantes retos en todos los terrenos, hemos transitado por la desincorporacion de **TELÉFONOS DE MEXICO** del sector publico, para establecerse como la Empresa privada mas importante en el ramo de las Telecomunicaciones no solo en México, sino en el mundo, hemos afrontado las mas despiadadas batallas ante la competencia en el sector, teniendo como enemigos declarados a los dos últimos gobiernos en turno. Aun así, no estamos con un espíritu derrotista, al contrario, vamos por mas, por mejoras en nuestras condiciones de trabajo, por concluir las negociaciones de perfiles de puesto, por vacantes, materia de trabajo, mas y mejor capacitación, es decir somos una organización sindical entusiasta y con alto espíritu de lucha.

Por otro lado, no deja de ser un punto de preocupación el rumbo que toma nuestro país, el Gobierno es incapaz de gobernar y lograr consensos con los diferentes actores sociales, su imagen cada vez toma mas la característica de un **gobierno de ultra derecha**, con acciones fascistoides, dignos de las dictaduras de los años setentas de centro y Sudamérica, golpea e interviene en la vida interna de los Sindicatos, como ha sido el caso de **MINEROS y ELECTRICISTAS**. Convierte al país en un campo de batalla, donde la población sufre las consecuencias. Otro síntoma de la descomposición de las instituciones es la actitud de la Suprema Corte que ha dejado su obligación de impartir justicia para convertirse en cómplice del ejecutivo para lesionar a la sociedad con criterios que invaden el ámbito legislativo y que vulneran los derechos adquiridos, como son los casos de las pensiones a las cuales el gobierno quiere limitar y gravar.

Aunado a lo anterior, los partidos políticos buscan posicionarse para las siguientes batallas electorales, debaten, lucran, acusan, insultan, se rebajan, pero no presentan propuestas viables para revertir los estragos que padece la sociedad por la aun profunda **Crisis Económica**, justifican su proceder con

mentiras, pero no se comprometen. Esto es comprensible partiendo del hecho de que carecen de identidad con la sociedad de la que emanaron y han olvidado que deben crear los contrapesos para madurar un estado fuerte, representativo y capaz de generar las condiciones para el crecimiento económico, sobre la base de una equitativa y justa repartición de la riqueza social.

Ante un escenario tan adverso y falta de alternativas, los **Sindicatos Democráticos** deberán retomar el liderazgo social, e impulsar los cambios que requiere nuestro país en los diferentes ámbitos. En este frente, nuestro Sindicato cuenta con las características y la garantía para marcar el rumbo, cuenta con la calidad moral para convocar y estar al frente de los cambios.

Es por eso que todos y cada uno de los Telefonistas deberemos realizar las tareas que nos corresponden con todo el compromiso y madurez que nos caracterizan, preponderando la unidad y dejando de lado las diferencias, dispuestos al esfuerzo común y a demostrar de que estamos hechos.

Compañeras y compañeros convencionistas: como es nuestra obligación estatutaria y sindical, ponemos a consideración de ustedes el presente informe en el que detallamos lo realizado en un año de actividades constantes, en que toda la estructura sindical ha tenido que movilizarse para alcanzar los objetivos trazados donde el apoyo de los compañeros ha sido el detonante para lograrlo.

## **REVISIÓN CONTRACTUAL TELMEX 2010-2012**

Como recordaremos la negociación de la pasada revisión contractual ha sido para nuestra organización una de la mas difíciles de resolver debido al entorno de competencia en condiciones desiguales que esta viviendo la Empresa **TELÉFONOS DE MÉXICO** y que se refleja en su estado financiero, ya que a la fecha continua la negativa total por parte de gobierno federal para autorizar el **TRIPLE PLAY** y como consecuencia de ello **TELMEX** no puede participar en la **televisión (video)**, lo cual demuestra claramente las preferencias del actual gobierno por otras Empresas como son **Telefónica Española (Movistar)**, **Televisa** y su nuevo socio **Nextel** quienes fueron total y descaradamente beneficiados en esta ultima licitación de frecuencias y por si esto fuera poco también cuentan con todas la facilidades para utilizar la red de fibra oscura de la comisión federal de electricidad construida y autorizada en el periodo de **FRANCISCO GIL DÍAZ** como Titular de la **Secretaría De Hacienda Y Crédito Publico** en el sexenio del Presidente **FOX**, siendo de todos conocido que al concluir con su gestión al frente de esta Secretaria aseguró su futuro como Presidente de **Movistar**, ya sabemos que en nuestro país todo se puede. Por si estos datos no fuesen suficientes para demostrar la actitud del Ejecutivo Federal hacia **TELMEX**, la Empresa esta establecida en 18 países de los cuales en 17 brinda sin ningún problema los servicios del **TRIPLE PLAY** con excepción de México, esta grave situación esta repercutiendo en los

ingresos de la Empresa y esto se nos ha dado a conocer en diferentes eventos celebrados con la misma, sin embargo y como es de conocimiento de todos nosotros, nuestro Sindicato estableció una estrategia de negociación basada en los ejes aprobados por la **XXXIV CONVENCION NACIONAL ORDINARIA DEMOCRÁTICA**, Salario, Prestaciones, Productividad, Capacitación, Materia De Trabajo, Vacantes y Bienes y Raíces y con el respaldo total del Co. **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ** se logro un buen acuerdo que fue aprobado por la gran mayoría de nuestros Compañeros a Nivel Nacional. Bajo este contexto no podemos dejar de mencionar que fue necesario implementar una prorroga en la negociación ya que la Empresa basándose en su situación financiera y en la indefinición sobre el tema del **TRIPLE PLAY** mostró una actitud cerrada a establecer compromisos.

**A** continuación se presentan los acuerdos firmados por la Empresa y el Sindicato de los cuales la mayoría de ellos se han aplicado puntualmente, señalando a continuación los que se encuentran en proceso de seguimiento:

**PERFILES DE PUESTO:** A la fecha se ha concluido la negociación y se levanto el consenso a nivel nacional en las Especialidades de: **LINEAS L. D., SUPERVISION CONSTRUCCION (SUCOPE), CHOFERES, ALMACENES, INGENIERIA PROYECTOS REDES.** Se encuentran en la etapa de consenso: **COMERCIAL y SERVICIOS A CLIENTES y nos quedan pendientes: PLANTA EXTERIOR, CENTRALES, L. D. MANTENIMIENTO, INGENIERIA PROYECTOS EQUIPO, ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS, FINANZAS, GUARDERIAS Y TRAFICO.**

**TABULADOR DE VIATICOS:** Se han celebrado varias reuniones con la empresa para atender este tema, por parte del Sindicato se ha presentado la argumentación correspondiente y en lo que corresponde a la administración ha planteado que de acuerdo a su información el viático que se aplica es suficiente, inclusive llego a decir que esta sobrado, obviamente el Sindicato no estamos de acuerdo con esta postura y continuamos trabajando en busca de una solución satisfactoria.

**VACANTES:** Se estableció el compromiso para que en el sistema de evaluación del cumplimiento del acuerdo marco se definieran criterios para determinar las necesidades del servicio para el cubrimiento de vacantes, asimismo en las negociaciones de perfiles de puesto se han planteado las necesidades en este rubro por parte de las especialidades.

**Es importante mencionar que con la finalidad de avanzar en este rubro, se viene realizando en conjunto con el grupo de seguimiento al acuerdo marco un trabajo de implementación de indicadores que nos permitan contar con mecanismos para el establecimiento de variables o factores que sirvan de criterios para los procesos de negociación, liberación y cubrimiento de las vacantes.**

**ACUERDO MARCO:** Se continua con el seguimiento permanente a los diferentes compromisos que se tienen pactados con la administración y en la impresión del contrato colectivo **2010-2012** aparece el texto integro de dicho acuerdo.

**PRESUPUESTO:** Un tema que queremos dejar muy claro, que ha sido de atención permanente con la empresa es el del presupuesto, el cual la empresa ha disminuido considerablemente argumentando problemas económicos, ante esta situación el Sindicato ha manifestando su permanente inconformidad. Esta reducción de presupuesto ha impactado los siguientes aspectos:

- **L**imitación de salidas para atender daños, lo que se traduce en una afectación al servicio, ya que al no atenderse con oportunidad genera molestia en los clientes y como consecuencia quedamos en riesgo de que se contraten con otro operador.
- **L**os pagos por concepto de viáticos y como parte del mismo los desayunos, comidas o cenas, no se aplican en tiempo y forma, en muchas ocasiones los compañeros realizan la salida para atender las fallas con su propio dinero y aun así se presentan dificultades para su cobro.
- **C**ancelación de cursos o en su caso la no autorización para asistir a los mismos si son fuera de la localidad de residencia.
- **F**alta de insumos, materiales, herramientas, vehículos, lo que se traduce en problemas graves para atender el mantenimiento correctivo y preventivo.

Lo anterior obligo al Sindicato a realizar un diagnostico a nivel nacional (Sección Matriz Y Secciones Foráneas), solicitando a los Secretarios Generales y Delegados Departamentales reportarnos sus casos, se elaboro un concentrado que se llevo hasta la Dirección General, dejando claro el Sindicato que la empresa no puede practicar este tipo de políticas que afectan las cuestiones operativas y de servicio, por el contrario es el momento en que debe consolidarse la inversión comprometida en el **Acuerdo Marco** para sacar adelante a **TELMEX**. Este tema se agenda como prioritario y le daremos un seguimiento permanente con la finalidad de encausarlo de manera adecuada y que esto deje de ser un problema constante.

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

### Cláusulas Económicas

CLÁUSULA	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
103	Salario	4.9%
104	Renta	Indexada + \$4.90 por semana pasa de \$235.55 semanales a \$252.00 semanales.
105	Ayuda para trasporte	Indexada + \$4.90 por semana Pasa de \$73.85 semanal a \$82.39 semanal.
113 a)	Manejo	Pasa de \$13.26 por jornada o fracción a \$13.91 por jornada o fracción
181	Despensas	Indexada + \$8.54 por semana Pasa de \$83.51 semanales a \$96.11 semanales.
97	Prima dominical	Se incrementa la prima dominical del 82% al 90%
Transitorio 13	Aportación para edificios sindicales	\$ 15'660,000.00
180	Becas (hijos y trabajadores)	Se incrementa en un 10% Pasa de \$19'000,000.00 a \$20'900,000.00 para hijos y de \$13'000,000.00 a \$14'300,000.00 para trabajadores.
180	Gastos educacionales	Un día adicional, se incrementa de 33 a 34 días al año.
178	Fomento deportivo	Pago anual por trabajador activo pasa de \$15.00 a \$30.82
Transitorio 16	Ayuda p/ útiles escolares activos y jubilados	Pago único de \$875.00
192	Seguro de vida <b>TELMEX</b>	Incremento del 15 % Muerte ordinaria pasa de \$395,712 a \$455,069.00 Muerte accidental pasa de \$791,423 a \$910,136.00 Muerte colectiva pasa de \$1'187,133 a \$1'365,203.00 Por invalidez pasa de \$263,807 a 303,378.00

<b>Transitorio 18</b>	Ayuda jubilados con Pensión menor a \$400.00	Pago único \$1,000.00 para 1,860 jubilados.
<b>190</b>	Jornada nocturna	Incremento del 2% Pasa del 17% al 19% por jornada.
<b>Transitorio 14 y 15</b>	Gastos de contratación y asambleas	\$16´000,000.00
<b>158</b>	Gastos funerales jubilados	10 días adicionales pasa de 115 días de pensión a 125 días.
<b>146</b>	Gastos funerales activos	10 días adicionales pasa de 120 días de salario a 130 días.

### Productividad

Se formalizan los acuerdos sobre los indicadores internos y de competitividad para el programa 2010.

Se actualizan las bases generales de aplicación y se integra en el anexo 12 los acuerdos y compromisos para la continuación de los trabajos en los temas de **Medición Individual** para **Planta Exterior, Comercial, Tráfico, Servicios A Clientes Y Conmutación Transmisión.**

Todos estos conceptos se ratifican en punto de acuerdo de la revisión contractual 2010-2012 ya que el programa de productividad es parte integral del **C.C.T.**

Se ratifica la bolsa de Productividad y se incrementa en **\$128´000,000.00** lo que representa una nueva bolsa de **\$2,721´246,327.00** para el periodo mayo 2010 a abril 2011.

Remanente de productividad: se incrementa en **\$3´000,000.00** adicionales para una aplicación total de **\$231´358,698.00**

### Cláusulas administrativas

CLÁUSULA	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>Transitorio 1</b>	Vigencia del contrato	Se firmo la vigencia del contrato colectivo 2010-2012.
<b>Transitorio 6</b>	Equidad y genero	Permanece vigente para erradicar y evitar posibles actos de violencia, discriminación y acoso sexual.
<b>183</b>	Cuotas sindicales	Se acordó con la Empresa la entrega de forma mensual del listado de los montos retenidos a cada trabajador.

### Capacitación

CLAUSULA	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>185</b>	Capacitación	Se acordó con la Empresa incluir que el personal comisionado al <b>INTELMEX</b> se sujetará a las normas generales del subsistema de instructores – diseñadores.
<b>Punto de convenio</b>	Capacitación	Se acordó con la Empresa punto de convenio en donde se establecerá la capacitación a distancia en cursos libres para ascensos y cambios de Especialidad.

## Condiciones De Trabajo

CLAUSULA	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>127 bis (nueva)</b>	Previsión Social	Se incorpora al <b>CCT</b> como Cláusula nueva, se acordó con la Empresa tramitar conjuntamente las reclamaciones de los trabajadores ante el <b>IMSS</b> .
<b>135 bis (nueva) Queda como transitorio</b>	Previsión Social	Se acordó con la Empresa que esta quedará como transitorio y en conjunto trabajar en la realización de exámenes preventivos para la salud de los trabajadores.
<b>136</b>	Seguridad e Higiene	En esta cláusula se agrega el párrafo en donde se le entregara al trabajador como la comisión mixta de seguridad e higiene los resultados generados en el mismo.
<b>163</b>	Seguridad e Higiene	Se acordó con la Empresa adicionar el levantamiento de acta para la dotación de ropa y calzado de seguridad.

## Vacantes

Se establece que en el sistema de evaluación del cumplimiento de los compromisos del acuerdo marco se establecerán los criterios para definir las necesidades del servicio para el cubrimiento de vacantes.

## Tabulador De Viáticos

Se establece un acuerdo para la revisión del tabulador de viáticos.



## Perfiles De Puesto

Se establece punto de convenio mediante el cual se ratifica el compromiso de la revisión de **Perfiles De Puesto** 2009; que establece un plazo de 30 días naturales para concluir las negociaciones, con un seguimiento diario de los trabajos de cada comisión.

Se ratifica el concepto de retroactividad al 25 de abril del 2009 y la garantía de que se realicen los ajustes correspondientes por los incrementos de salario y prestaciones de la presente revisión contractual a partir del 25 de abril del 2010.

## Acuerdo Marco

Se integra a la cláusula 197 del **C.C.T.** Para garantizar la certidumbre jurídica y los alcances del acuerdo marco para su cumplimiento de tal manera que cualquier incumplimiento al mismo se pueda tipificar con carácter de violación al **C.C.T.**, además se integrara en la nueva edición del mismo el texto integro de este acuerdo.

## Materia De Trabajo

Se integra al **C.C.T.** Los preceptos de la cláusula novena, el desarrollo de la materia de trabajo se tendrá que realizar sobre los equipos propios y/o arrendados de todos los elementos que conforman la red de telecomunicaciones de **TELMEX**.

Se establece un punto de convenio fundamental para el proceso de integración de los trabajadores a la red publica de datos (**Uninet**) y la **RCDT**, sujeto a que se cumplan premisas que cubran las necesidades o requerimientos para esta transferencia de materia de trabajo, relativas a:

- Concluir la negociación de perfiles de puesto de las Especialidades involucradas considerando en estas la fusión de conmutación transmisión.
- Clarificar y operar los mecanismos para la asignación de los trabajadores de la misma Especialidad en las diferentes áreas de

trabajo.

- Definir y resolver la orientación del trabajo en cada Especialidad a las funciones sustantivas de acuerdo a sus procesos de trabajo.
- Aprovechar al máximo la capacidad y experiencia de los técnicos de las Especialidades con respecto a la rotación de áreas.
- Una vez definidos los aspectos antes señalados, establecer un programa para la transferencia gradual de la materia de trabajo.

## REPARTO DE UTILIDADES

### ***EJERCICIO FISCAL 2009***

La participación de los trabajadores en las utilidades de las Empresas es un derecho establecido en la fracción **IX** del artículo 123 de la **Constitución Política** de los **Estados Unidos Mexicanos**. La **Ley Federal Del Trabajo** marca el procedimiento para el reparto correspondiente.

En la primera semana de abril la Empresa nos entregó la carátula de Declaración Fiscal del periodo 2009. Dando inicio el procedimiento para establecer los montos individuales a repartir entre cada uno de los trabajadores sindicalizados y de confianza con derecho a recibir utilidades por el ejercicio fiscal 2009.

Como se informó en la Asamblea General Nacional del mes de abril, **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.** Reportó una participación de los trabajadores en sus utilidades por la cantidad de **\$1,988'971,346.00 pesos**, cada compañero sindicalizado recibió una cantidad bruta que fue la suma de multiplicar el factor **69.146295714564** por el número de días que laboró (un máximo de 364 que corresponde a las 52 semanas que abarcan el año 2009) más el producto de **0.145096843186** por la cantidad de pesos que por concepto de salario recibió en el año 2009 (incluyendo incapacidades por riesgo de trabajo, en trayecto y por maternidad en este periodo). El pago de utilidades se efectuó en la semana del 3 al 7 de mayo y los compañeros que cobran por tarjeta de débito, recibieron su depósito el 1 de mayo.

La participación de los trabajadores en utilidades de **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.** fue menor en un **13.76%** a la correspondiente al año anterior, de tal manera que en los montos netos individuales repartidos disminuyeron hasta un **14.67%**. En los últimos 5 años, el comportamiento de las utilidades generadas por la Empresa **TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V.** ha ido a la baja. (12.30%

acumulado) aunque la repercusión directa en la utilidad que reciben los trabajadores no ha sido directamente proporcional por diferentes factores, uno de ellos era que la tabla de retención del impuesto sobre la renta disminuía 1% por año y compensaba parte de la afectación en el reparto, otro factor compensatorio se debía al número de trabajadores que participaban en el reparto, de esta manera actúa la disminución de personal de confianza **TELMEX** que disminuye año con año y en los casos en que es sustituido se realiza con personal de **COMERTEL ARGOS**.

- ✓ Los ingresos tuvieron un crecimiento acumulado de **58.2%**
- ✓ Los gastos de operación han crecido **76.6%**
- ✓ La utilidad ha disminuido **12.3%**

<b>Año 2003</b>	<b>SINDICALIZADOS</b>	<b>40,201</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>6,363</b>
<b>Año 2009</b>	<b>SINDICALIZADOS</b>	<b>37,148</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>4,041</b>

Mientras que el personal de confianza disminuyó de 2003 a 2009 un **36.49%**, el personal sindicalizado un **7.59%**, independientemente de las vacantes comprometidas y las no cubiertas.

Este fenómeno de disminución gradual en la utilidad, merece un análisis profundo considerando el entorno político, económico, social, la competencia en el mercado de las telecomunicaciones y Las Políticas Fiscales y Económicas del Gobierno Federal.

Tal como se ha hecho en todos los años, el Sindicato nos reservamos el derecho para hacer posibles reclamaciones ante la Autoridad Fiscal, en caso de que encontremos incongruencias en los datos proporcionados por la Empresa, los cuales se han analizando incluyendo aquellos gastos que tuvieron un incremento significativo, no encontrando elementos que impugnar mediante la formulación de objeciones ante la autoridad fiscal y laboral.

Con respecto al reparto de utilidades en **C.T.B.R.** y **LIMSA**, se cumplió con el mismo procedimiento. En el caso de la Sección 87, se repartió a cada trabajador un monto máximo de 30 días de salario, por tratarse de una Empresa cuyo giro es el de Administración de Bienes Raíces, no siendo el caso de **LIMSA** en que las cantidades que reciben los trabajadores se calculan mediante el procedimiento general.

## PRESTACIONES ECONÓMICAS

### **PRÉSTAMO AL FONDO DE AHORRO**

El presupuesto general anual 2010 asignado a este préstamo fue de **\$ 198´750,000.00** (ciento noventa y ocho millones setecientos cincuenta mil pesos 00/100 m/n).

	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>TOTAL</b>
<b>MATRIZ</b>	\$ 15´940,000.00	\$ 15´940,000.00	\$ 15´940,000.00	\$ 15´940,000.00	\$ 63´760,000.00
<b>FORÁNEAS</b>	\$ 14´240,000.00	\$ 14´490,000.00	\$ 14´490,000.00	\$ 14´490,000.00	\$ 57´710,000.00
<b>ESPECIALES</b>	\$ 11´750,000.00	\$ 11´750,000.00	\$ 7´750,000.00	\$ 7´750,000.00	\$ 39´000,000.00
<b>REMANENTE</b>					\$ 38´280,000.00
				<b>TOTAL</b>	<b>\$ 198´750,000.00</b>

### **PRESTAMOS AL AGUINALDO Y AL FONDO DE AHORRO (ENERO-JULIO)**

Se tramitaron 30,428 solicitudes lo que equivale a \$ 181, 849, 400.00 (ciento ochenta y un millones ochocientos cuarenta y nueve mil cuatrocientos pesos 00/100 m/n).

### **INFORMACIÓN IMPORTANTE**

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 (es descontada al fondo de ahorro), es importante que sepan que una vez afectado el fondo de ahorro así les hayan autorizado **\$500.00** y sea el primer préstamo que solicitan no hay reconsideración esto es sin excepción, por tal motivo se les sugiere que si su primer préstamo lo solicitan en la segunda etapa lo soliciten por los **\$10,000.00** ya que no se les podrá autorizar reconsideración al fondo de ahorro.

Con respecto al pago, les recordamos que los compañeros de metro y foráneos que cobran por medio de tarjeta se les deposita en la misma, los compañeros de matriz que cobran en efectivo el pago será en parque vía 190 1º piso respetando la fecha y hora indicada en el **SIS** (sistema de información sindical).

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 deposito 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 ANTIGÜEDAD**

Solicitamos su apoyo y comprensión ya que esta prestación cada vez es mas solicitada por nuestros compañeros y se requiere un presupuesto elevado para solventar este tramite debido a que se manejan en su mayoría fuertes cantidades.

Compañeros Convencionistas, Secretarios Generales Y Delegados a nivel nacional, 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 el valor del dinero en la fecha en que se pide esta prestación y la fecha en que les correspondería por jubilación.

Les informamos que en el periodo de enero de 2009 a agosto de 2010, el **total de trámites recibidos es de 1280** mismos que a continuación detallamos:

**Se autorizaron 802 peticiones (62%), se han rechazado 5 (1.39%), se han cancelado 14 (1.61%), quedando pendientes 459 tramites (35 %).**

### **PRESTAMOS DE FIDEICOMISO**

**01- SEPTIEMBRE 2009 - 23-AGOSTO DE 2010**

Informamos que el total de **préstamos solicitados fue de 4610, autorizados 3880** lo que equivale a **\$ 159´419,500.00** (ciento cincuenta y nueve millones cuatrocientos diecinueve mil quinientos pesos 00/100 m/n) de los cuales 3126 se han pagado por **Scotiabank Inverlat** y 754 prestamos se han pagado en Tesorería del **STRM**, tramites **rechazados 730** quedando en **tramite 418** solicitudes.

#### **FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COS. ACTIVOS**

<b>No de prestamos</b>	<b>Importe</b>	
2818	\$ 113,896,500.00	Scotiabank Inverlat
676	\$ 25,666,500.00	STRM

#### **FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COS. JUBILADOS**

<b>No de prestamos</b>	<b>Importe</b>	
78	\$ 3,872,500.00	STRM
308	\$ 15,984,000.00	Scotiabank Inverlat

Agradecemos su apoyo a las compañeras Secretarías **Erika López Ponce** de FIDEICOMISOS y de INFORMATICA **Tania Martínez Díaz**, **Berenice Rocha López**.

## MESAS DE TRABAJO FORÁNEAS

La Comisión Obrero Patronal programo y atendió la gran mayoría de las solicitudes de Mesas De Trabajo solicitadas por las Secciones Foráneas en este periodo octubre 2009 a agosto 2010, tratando en todo momento de apoyar a resolver la problemática que por diferentes motivos no se resuelve en la localidad, identificando como parte central de los asuntos atendidos los relacionados con vacantes, actitud del personal de confianza, problemas de presupuesto, aplicación de criterios diversos por la empresa, zona conurbada entre otros, buscando siempre el que se genere un buen ambiente laboral, solicitando a la Empresa realizar su mejor esfuerzo para resolver los problemas en el lugar donde se originan. Como siempre este es uno de los rubros de mayor importancia para esta Comisión, si hubiese alguna solicitud pendiente de atender por favor repórtense con nosotros para realizar la programación correspondiente.

## VACANTES

Del 16 de septiembre del año anterior y hasta el mes de mayo del presente, la Empresa nos liberó las **790** vacantes restantes del paquete de **1,150** acordadas en el **ACUERDO MARCO Y REVISION SALARIAL 2009**, las cuales fueron distribuidas a nivel nacional, situación que llevamos a cabo a través de las diferentes peticiones y Mesas De Trabajo, no sin encontrarnos con algunas objeciones por parte de la Empresa para otorgarlas; así mismo derivado de la Revisión Contractual del presente año nos ha liberado hasta el momento un total de 174 vacantes.

Del numero anteriormente mencionado a la fecha tenemos pendientes de cubrir por cuestiones imputables tanto a la Empresa como al Sindicato un total de **637** vacantes, para lo cual realizamos un trabajo conjunto entre Secretaría De Trabajo y Coordinadores de las Secciones Foráneas, mismo que nos permitió identificar y corroborar el status de cada vacante para posteriormente reunirnos con la Empresa y establecer un mecanismo de seguimiento, el cual nos empieza a dar resultados positivos.

Es importante mencionar que con la finalidad de avanzar en este rubro, se viene realizando en conjunto con el grupo de seguimiento al acuerdo marco un trabajo de implementación de indicadores que nos permitan contar con mecanismos para el establecimiento de variables o factores que sirvan de criterios para los procesos de negociación, liberación y cubrimiento de las vacantes.

En lo que se refiere a las migraciones de **C. T. B. R.** a **TELMEX**, a la fecha se tienen pendientes de cubrir 96 migraciones, por diferentes motivos.

Por lo que sumando las **637** vacantes más las 96 migraciones tenemos un total **733** ingresos a **TELMEX** a nivel nacional pendientes.

Por lo anterior solicitamos todo el apoyo de los comités locales para que apegados a los procedimientos estatutarios, contrato colectivo y minuta de criterios de ingreso nos ayuden a agilizar el cubrimiento de las vacantes que les son otorgadas.

Así mismo les recordamos que toda la información a detalle sobre vacantes la pueden consultar durante el transcurso de la convención en las oficinas de la **SRÍA. DE TRABAJO**.

## **JURÍDICO**

El Departamento Jurídico de acuerdo a su responsabilidad atendió durante este año Sindical todos los asuntos que por su naturaleza corresponden a esta área, desde luego dando prioridad a los que nos son turnados por la Secretaria General, en el informe presentaremos a ustedes las actividades que consideramos de interés general y en el documento de anexos encontrarán los expedientes de los diferentes casos que se han atendido.

### **ASUNTOS PRIORITARIOS:**

**1.-** Referente al asunto del terreno de Guadalajara, estamos negociando un convenio con las autoridades del municipio para ver si podemos tener un ahorro en cuanto a las contribuciones locales en la solicitud del catastro y con ello darle el carácter de pequeña propiedad, en enero del mismo año, se hizo la inscripción en el Registro Público De Propiedad.

**2.-** La demanda presentada por un grupo reducido de miembros del Sindicato encabezado por **Ramón EVARISTO FELIZ VÁZQUEZ** y otros, en contra del proceso de reforma estatutaria y electoral, se encuentra en la etapa de pruebas ante la autoridad laboral federal.

De igual modo existe otra controversia laboral de la Reforma Estatutaria, la cual la encabeza, **JOSÉ PATRICIO DÍAZ ROSAS** y otros, ha sido turnada para **laudo**, al haberse desahogado todas las pruebas de las partes

3.- **D**emanda de Titularidad De Contrato Colectivo De Atento Servicios, estamos en espera del laudo de la autoridad, para presentar el **AMPARO DIRECTO** contra la Violaciones Procesales y Legales del recuento.

4.- **C**onstructora **DIMSA** está por presentarse la demanda en este mes, debido a que los domicilios señalados en los contratos no existe persona moral y/o física con tal relación, por lo que con el apoyo de los compañeros de Hacienda Y Tesorería, se esta rastreando a través de la cuenta bancaria un domicilio real para ser emplazados.

5. **S**e concluyo en Monterrey el desalojo de un tercero en el anterior recinto sindical, y con ello se inicio el trámite de compraventa de este inmueble con la caja de ahorro de los Telefonistas.

6. **S**e continúan con las demandas en contra del **INFONAVIT** para la devolución de los recursos a favor de los compañeros jubilados y jubilados –pensionados.

## **TEMAS FISCALES**

### **DEMANDA DE PENSIONADOS IMSS (2010)**

**S**e han promovido 12 juicios de amparo de febrero a agosto, correspondientes a 870 pensionados por el **IMSS**. Todos los juicios se atienden puntualmente, y conllevan un alto grado de complejidad por los requerimientos de los Juzgados y la estrategia evasiva del **IMSS** y la Secretaria de Hacienda.

### **NO AMPARADOS (PROCESO INICIADO EN DICIEMBRE DE 2007)**

**P**ara atender los casos de compañeros no amparados en 2002, se implemento un procedimiento legal dividido en tres fases, de las cuales ya se termino la primera (**solicitud al SAT**) y está por emitirse la Sentencia Definitiva del **JUICIO DE NULIDAD** (segunda fase); una vez publicada dicha Sentencia, se procederá con la demanda de amparo, que constituye la tercera y ultima fase del proceso, como se tiene previsto.

### **AMPARO 2002(CASOS PENDIENTES)**

**C**on un 99% de avance en las devoluciones a la fecha quedan 180 casos pendientes en **SAT** (cuenta cancelada, inconsistencia de documentos, reexpediciones de ordenes de pago) y 200 fallecidos (deudos tramitaran devolución ante el **SAT**). Para estos casos se cabildeo con la juez para definir proyecto de terminación del proceso, nos encontramos en la fase de entrega de



archivos detallados del total de quejosos que nos solicito, a cambio de los cual se comprometió el juzgado a presionar al **SAT** para liquidar casos pendientes en el corto plazo.

## **INVESTIGACIONES**

En relación al tema de **INVESTIGACIONES LABORALES O ADMINISTRATIVAS** y percances automovilísticos, nos permitimos presentar el siguiente informe que comprende los meses de septiembre de **2009** a agosto de **2010**.

### **INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS O LABORALES**

En este rubro, la comisión tuvimos la responsabilidad de atender un total de **99** investigaciones, incluyendo 9 que pertenecen a secciones integrales, 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 para que se otorgaran jubilaciones especiales, 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>Cantidad</b>
Compañeros por faltas de probidad u honradez	50
Compañeros por faltas injustificadas	36
Compañeros por desobediencia o desacato	13

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

<b>Resultados</b>	<b>Cantidad</b>
<b>No procedieron</b>	<b>15</b>
Con diversas sanciones	58
Con amonestación por escrito	01
Con jubilaciones especiales (anexo de jubilaciones)	18
Pendientes de resolución	01
Con rescisión de contrato	06
<b>Reinstalados</b> (anexo de reinstalaciones)	<b>-04</b>

Considerando las estadísticas, queremos hacer notar que la mayoría de estas investigaciones, fueron motivadas por el consumo de alcohol o drogas, haciendo nuevamente un respetuoso llamado a nuestros compañeros, con la finalidad de que se abstengan y eviten en todo momento ésta práctica y así, disminuir el riesgo de perder el empleo.

## **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 trabajador, 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 AUTOMOVILISTICOS**

Respecto a las comparecencias emitidas por motivo de percances automovilísticos, en este período se atendieron un total de **459** 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**

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Compañeros sin pago</b> (cargo a la cuenta departamental)	<b>17</b>
Compañeros con pago automático ( no comparecieron )	<b>59</b>
Compañeros con pago del 20%	<b>114</b>
Compañeros con pago del 20% con descuento adicional	<b>95</b>
Compañeros con pago del 10%	<b>37</b>
Compañeros con pago del 10% con descuento adicional	<b>03</b>
Compañeros con pago del 20% + 10%	<b>49</b>
Compañeros con pago del 20% +10% con descuento adicional	<b>24</b>
Compañeros con pago total con descuento adicional	<b>02</b>
Compañeros reprogramados por diferentes motivos	<b>59</b>

**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 robo de las mismas.

## **RECOMENDACIONES**

**E**n 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.

**H**acemos notar que muchos de estos percances son reportados fuera de zona, días y horas no laborables, siendo motivos que pueden generar sanciones.

**A**sí mismo, que 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.

**E**n 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.

**E**l 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- **L**legar a un arreglo con el tercero y elaborar la orden de reparación, donde se especificarán las partes dañadas del o los vehículos involucrados en el percance.

2- **D**e 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.

**E**n caso de no llegar a un arreglo con los terceros, deberán dirigirse a una agencia del Ministerio Público, debiendo ser acompañados en todo momento por el ajustador y/o abogado de la aseguradora que se designe; una vez presentados ante la agencia correspondiente, ambos 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.

**Q**uemos 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.

**L**os 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 podrían ser sujetos a una investigación laboral.

**E**n 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.

Independientemente de lo anterior, es importante señalar que los compañeros, al momento de recibir un vehículo 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 y el 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).

## **COMEDORES**

En coordinación con la Empresa se han realizado visitas a los comedores de los centros de trabajo San Juan, Linda Vista Y Rojo Gómez para constatar la calidad de los alimentos, las porciones, la variedad de los menús, los utensilios y equipo que se utiliza cumplan íntegramente con la higiene, limpieza y calidad así como utilidad.

Cabe mencionar que mensualmente en compañía con la empresa se han realizado visitas, sin tener un día específico para la misma, para poder constatar que sean respetados las normas y acuerdos con el proveedor (servicio), para que continúe brindando un servicio de calidad y atención para todos sus usuarios.

A continuación les mencionamos la cantidad de usuarios que han utilizado este servicio en el periodo de septiembre del 2009 al mes de agosto del 2010.

	<b>USUARIOS</b>
LINDAVISTA	137,848
ROJO GOMEZ	162,152
SAN JUAN	358,191
MONTERREY	144,247
GUADALAJARA	79,348

## **DESPENSAS**

Comprometidos con nuestros compañeros para mejorar y conservar el servicio de despensas, buscamos las mejores alternativas en precio y calidad de los productos que se ofrecen a nuestros usuarios.

En coordinación con la empresa y el sardinero continuamos teniendo reuniones periódicas para el análisis de calidad, servicio y entrega de la despensa a nuestros compañeros en sus respectivos lugares solicitados, atendiendo en tiempo y forma las solicitudes de cancelación, modificación, cambio de domicilio y quejas presentadas por nuestros usuarios, manteniéndonos a la expectativa de cualquier irregularidad que se pudiera presentar para su atención inmediata.

Es importante comentar que mes con mes se realiza un comparativo de precios en tiendas de autoservicio, para confirmar que los precios que el sardinero nos proporciona, están por debajo de estas.

**Usuarios que a la fecha cuentan con el servicio de despensas 7,697**

### **ARTÍCULOS PROMOCIONALES**

En virtud a la gran demanda que se ha tenido con los artículos promocionales presentados en este periodo, se continúa teniendo reuniones periódicas con la empresa y diversos proveedores para su análisis y verificación de calidad, precio y utilidad para nuestros compañeros.

Reiteramos nuestro compromiso de una atención y servicio de calidad en lo inmediato, solicitándoles de la manera mas atenta que en cuanto suceda cualquier irregularidad con el servicio, atención, entrega y calidad del producto nos lo hagan saber a la brevedad posible para su pronta atención.

A continuación les informamos de los bimestres, artículos y cantidad de compañeros atendidos en este periodo.

<b>BIMESTRE</b>	<b>ARTÍCULO</b>	<b>REMISIONADOS</b>
SEPT-OCT 2008	MINICOMPONENTE SAMSUNG	5,364
DIC 2008-ENERO 09	LAVADORA SAMSUNG	4,271
MAYO – JUNIO 2009	BATERÍA DE COCINA MANZAN	2,282
SEP-OCT 2009	HORNO DE MICROONDAS SAMSUNG	2,239
	BATERIA DE COCINA VISIONS	1,480
DIC-ENE	PLANCHA DE VAPOR	3,128
ABRIL-MAYO	COORDINADOS	2,444
JULIO-AGOSTO	SET EQUIPAJE	2,713

## **REINSTALACIONES Y REINGRESOS**

Este tema ha sido uno de los trabajos en los que se ha invertido un tiempo importante por parte de la **COMISIÓN OBRERO PATRONAL**, ya que para nosotros es de suma importancia preservar el trabajo a toda costa, de todos y cada uno de nuestros representados, aún más cuando consideramos injusta la manera en que se realizan los supuestos en contra del compañero que se investiga. En este y en todos los demás casos cuenten siempre con el apoyo de ésta comisión de manera incondicional.

Es importante resaltar los grandes beneficios con los que contamos en nuestro **Contrato Colectivo de Trabajo** desde hace mucho tiempo, nos referimos principalmente a la **cláusula 20 (capítulo VI de la “Separación De Los Trabajadores”)**, en la cual se hace mención a lo siguiente: **“la Empresa no podrá separar del servicio a ningún trabajador, sin que previamente sea practicada una investigación”**, beneficio con el cual no todos los trabajadores del país cuentan, ya que en otros lados si alguien llegase a cometer alguna “supuesta falta”, es retirado de su puesto de manera inmediata, sin que exista la investigación correspondiente, a la cual hacemos mención, por lo que consideramos un gran beneficio dentro de nuestro contrato colectivo.

Ampliando los comentarios de **Reinstalaciones y Reingresos**, con gusto hacemos de su conocimiento que de 200 **CITATORIOS DE INVESTIGACIÓN**, esta Comisión llego a arreglos satisfactorios en la gran mayoría de los casos y en los que no se pudo por la gravedad de la falta, se negocio un permiso y en otros casos se negocio hasta la jubilación siempre y cuando esta condición se cumpla, previa aprobación de nuestros compañeros, estos resultados se podrán consultar en los anexos del presente informe.

Las Especialidades mas afectados con despidos son: **Comercial, Planta Exterior, Conmutación Transmisión, Trafico Ceico y Especialistas Administrativos** con. De igual manera en los anexos encontraran una gráfica de los despidos, así como una donde se señala el comportamiento mes con mes.

Finalmente, los exhortándoles a no esperar haber perdido nuestro trabajo para entonces ofrecer nuestro mejor esfuerzo por el mismo, es necesario realizarlo cuando aún lo tenemos.

## **JUBILACIONES ESPECIALES**

Algunos de nuestros Compañeros se han visto en la necesidad de retirarse de la vida laboral antes de cumplir con sus expectativas de trabajo, esto en razón de enfermedades que se derivan, sea bien de riesgos de trabajo calificados por el **IMSS** como Incapacidades Totales Permanentes ó quienes fueron pensionados por Invalidez (Enfermedad General), ante tal situación se han logrado Jubilaciones Especiales con la Empresa proporcionalmente a la edad y años laborados, para el caso tenemos autorizadas 70, en tramite 13 y negadas 14.

*(En los anexos encontraran el listado correspondiente).*

En materia de Seguridad Social y Salud, logramos en la pasada Revisión Contractual incluir al Contrato, la Cláusula 127 bis y el Transitorio 10, que tienen como objetivo, primero que de manera conjunta Empresa y Sindicato presenten todos los reclamos y quejas, debidamente sustentadas al **IMSS** para la solución de las mismas, segundo, que Empresa y Sindicato de manera conjunta gestionen ante el **IMSS** a efecto de lograr acuerdos para mejorar cuantitativa y cualitativamente la atención que proporciona dicho organismo para la prevención de condiciones personales que puedan afectar a la salud.

## **GUARDERIAS**

Las guarderías han tenido un papel muy importante para todas nuestras compañeras que trabajan en **TELMEX, TECMARKETING, CTBR Y LIMSA**, ya que en ellas dejan sus tesoros mas valiosos “sus hijos”, confiando en el prestigio, calidad y seguridad de las mismas y sin lugar a dudas quienes prestan sus servicios en ellas se mantienen comprometidas para inculcar en sus hijos valores indispensables para la formación de buenos seres humanos, aplicando acciones día con día que les permitan desarrollarlos.

Durante este año se continúan impartiendo los siguientes talleres que han permitido que el personal que labora en las guarderías de **PIMENTEL, LINDAVISTA Y ROJO GOMEZ** se integren como equipo de trabajo:

- ✓ Todos aprendemos de todos
- ✓ Formación moral del niño en edad preescolar
- ✓ Creciendo juntos
- ✓ Mi proyecto de ciencias
- ✓ Educación artística
- ✓ Pensamiento matemático
- ✓ Cocina para niños
- ✓ Crecimiento y desarrollo del niño
- ✓ Manejo de strees laboral



Respecto a las **COMISIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD** se llevaron a cabo recorridos en las tres guarderías programándose los siguientes cursos:

- ✓ **Curso de brigadas de emergencia contra incendio**
- ✓ **Primeros auxilios**

Se realizó el levantamiento de necesidades de las tres guarderías con la **COMISION MIXTA DE HIGIENE Y SEGURIDAD** dando seguimiento a cada uno de los puntos, algunos ya han sido resueltos, los que quedan pendientes por falta de presupuesto se están viendo con la Empresa, con apoyo del compañero **JESUS HERNANDEZ JUAREZ**.

Otros de los temas que hemos estado abordando durante este año y que se han complicado son:

- ✓ **Vacantes para la guardería de PIMENTEL**
- ✓ **Incorporación de un pediatra para la guardería de ROJO GOMEZ**
- ✓ **Incorporación de los hijos de nuestros compañeros Telefonistas**

Pese a que la Empresa no coincide en las necesidades que externa el Sindicato, se sigue insistiendo para su solución.

Continuamos negociando durante este año los **Perfiles De Puesto De La Especialidad De Guarderías** y básicamente en lo que respecta a materia de trabajo ya se tiene acuerdo en principio con la Empresa y los puntos que tenemos pendientes son los siguientes:

- ✓ **La Empresa propuso que la labor de costura y enfermera se realice por terceros y el Sindicato no esta de acuerdo**
- ✓ **Autorización de nuevas vacantes**
- ✓ **En lo económico, se considera la autorización de libre ascenso a la categoría de educadora siempre y cuando las compañeras asistentes tengan 16 años de servicio y cuenten con la licenciatura en educación preescolar.**

Como siempre queremos agradecer a todas nuestras compañeras el esfuerzo que año con año realizan para que nuestros pequeños puedan crecer en un ambiente sano y seguro.

De manera muy especial le agradecemos a nuestro Co. **FRANCISCO HERNANDEZ JUAREZ** el apoyo que nos ha brindado para el logro de cada una de nuestras actividades y sobre todo en la lucha para mantener vigentes nuestras guarderías.

## **COMERCIAL**

### **TIENDAS COMERCIALES**

El Sindicato, ha trabajado para consolidar el proyecto de transformación de las tiendas comerciales restantes a nivel nacional. Por lo que se ha replanteado ante la Empresa, la necesidad de invertir, para que sean transformadas todas las tiendas, con el fin de dar respuesta a las exigencias del mercado y de atención al cliente.

Con relación a la modificación de los turnos y horarios en las tiendas comerciales, se ha solicitado, ante la Empresa, aperturen, las áreas vinculadas al proceso de comercialización, así como el cubrimiento de los recursos necesarios.

### **FIELDERS**

El Sindicato, ha hecho el reclamo correspondiente, de la materia de trabajo, ante la Empresa y, argumenta que los **fielders**, tienen que estar en lugares estratégicos donde se encuentra la competencia, quienes con características especiales pudieran realizar promociones y, nos presentará la normatividad correspondiente para tener mayor precisión al respecto.

La Empresa, informo al Sindicato, compromisos con **LOS GOAS**, a Nivel Nacional, para que se involucraran en la logística de cuales serian sus funciones y lugares de poyo, para enfrentar la competencia y posicionarnos en el mercado.

### **PISA GRAFICO**

El Sindicato, informó a la Empresa, de la problemática del sistema pisa gráfico, sobre la lentitud, las caídas constantes y al iniciar los equipos. Cabe señalar que la plataforma necesita mayores capacidades, sin embargo; se agendarà a la brevedad reunión con el director de sistemas, para su pronta solución.

### **VENTA DE PRODUCTOS**

El Sindicato ha insistido, ante la Empresa, que existe un gran desabasto de productos a nivel nacional en las tiendas comerciales, ya que lo ha estado segmentando por tipo de mercado y que incluso se le domicilie al cliente. No

dejaremos de hacer hincapié, ante la Empresa, el corregir los canales de distribución y requerimientos adecuados para la venta de la misma.

### **PERFILES DE PUESTO**

En días pasados la Comisión De Perfiles De Puesto llego a un acuerdo en principio, mismo que se encuentra en la etapa de difusión y consenso.

## **SERVICIOS A CLIENTES**

**E**n matriz se concluyó satisfactoriamente con los criterios de aplicación referente a los cambios y permutas derivado de la normatividad de **SAC**.

**S**e esta llevando sin problemática reasignación en el área de atención a teleoperadores, con distribución de cuentas y carteras de trabajo, con el fin de un mejor desempeño y distribución equitativa de las cargas de trabajo.

**E**n coordinación con el área de seguridad e higiene se están llevando a cabo reuniones para la homologación de la diadema en **CEICOS**.

**S**e solicito apoyo a **COMNCA** para realizar el proceso de evaluación para cubrimiento de puestos de idioma inglés.

**R**especto a la revisión de perfiles de puesto de la Especialidad de **SAC** se concluyo con los acuerdos en principio de materia de trabajo, garantizando la participación de los trabajadores en la atención de los productos y servicios actuales y los que se generen en el futuro derivados de la convergencia tecnológica, en cuanto al aspecto económico se logro un acuerdo que significa el **4.32 %** de aumento retroactivo al 25 de abril del 2009 y se está llevando a cabo la difusión a nivel nacional por parte de la comisión.

**A**ntes de la firma del convenio contamos con el apoyo del compañero **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ** para insistir con la Empresa y obtener un acuerdo en concreto sobre el cubrimiento de vacantes en la Especialidad, ya que en diferentes áreas a nivel nacional la reducción de personal es alarmante.

## TECKMARKETING

### **REVISIÓN SALARIAL 2009 - 2010**

El trabajo conjunto de la comisión de revisión salarial, comité ejecutivo local y nacional, así como la acertada orientación e intervención de nuestro compañero **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ**, hicieron posible la aceptación de la última y definitiva propuesta, por la gran mayoría de los compañeros de la sección 159, dando como resultado los acuerdos que a continuación se detallan:

Concepto	Resultados	%
Salario	5% directo al salario	
Vale de despensa	Se incrementa de \$255.00 a \$280.00	<b>0.40</b>
Bono anual de fin de año	Se incrementa de \$400.00 a \$525.00	<b>0.17</b>
Incentivo de productividad	4.95% de incremento directo a los montos máximos de productividad	<b>2.85</b>
<b>Total</b>		<b>8.42 %</b>

Es importante destacar que el contexto en el que se desarrollo esta negociación, fue sumamente complicado por el estado financiero de la Empresa, sin embargo, los logros obtenidos están por encima de la media en las que se han resuelto las revisiones salariales de este sector.

### **REPARTO DE UTILIDADES**

La comisión revisora de **PTU** se integró para realizar el análisis del ejercicio fiscal 2009; dando como resultado la cantidad de **\$8, 553,738.00** (ocho millones quinientos cincuenta y tres mil setecientos treinta y ocho pesos 00/100 mn.). Así mismo una vez más el Sindicato manifestó su inconformidad ya que la Empresa aplica el cálculo con base en el artículo 10 de la ley del **I.S.R.** Y no conforme al artículo 16 de la misma ley.

### **ASCENSOS, MOVILIDAD Y NUEVO INGRESO**

Dando seguimiento a los acuerdos de la pasada revisión contractual, iniciamos los trabajos de movilidad con los 30 ascensos a la categoría técnica, misma que concluyó el día 21 de mayo. En este momento estamos en la definición de la fecha para continuar con las siguientes categorías:

**60** ascensos a la categoría "**AAA**"

**11** ascensos a la categoría "**AA**"

En lo referente a personal de nuevo ingreso, esto se definirá con la administración, al término de la movilidad.

## **SEGURIDAD E HIGIENE**

Ruido en línea este tema es una de las prioridades planteadas en la dirección general por el compañero **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ** y a continuación damos a conocer los trabajos que se vienen realizando:

Se plantearon 3 etapas para la realización de pruebas con la participación de los compañeros de planta exterior, centrales mantenimiento y la comisión mixta central de seguridad e higiene.

- Revisión de la planta interna y externa
- Revisión del equipo en el centro de trabajo
- Revisión del conmutador hasta la posición del compañero.

Es importante señalar que se acordó con la Empresa revisar los casos de los compañeros que han reportado problemas de salud, canalizándolos a la secretaría de previsión social para su seguimiento.

Se da cumplimiento al programa anual acordado por la comisión mixta de seguridad e higiene.

## **CAPACITACIÓN**

La tendencia del mercado a ofertar una gama más amplia de productos y servicios y la participación de clientes externos, hace necesario evolucionar la capacitación en busca de la mejora continua y el desarrollo de los recursos humanos, como parte de este proceso se llevó a cabo lo siguiente:

1. Se culminó con el diagnóstico de auto evaluación a la operación (**DAO**), que consiste en realizar una evaluación a los compañeros con la finalidad de identificar áreas de oportunidad, como resultado se desarrollaron clínicas de capacitación para ser impartidas de acuerdo a las necesidades de cada compañero.
2. Se llevó a cabo el curso master dirigido a los compañeros con las mejores calificaciones obtenidas en el **DAO**.
- 3.
4. Se realizó la semana digital en los 4 centros de trabajo con la participación de los proveedores: **THOMSON** y **HUAWEI**, donde los compañeros conocieron lo último en tecnología de los dispositivos que conviven con el Internet.

## **CERTIFICACIÓN COPC**

(Modelo de gestión de desempeño y resultados de excelencia y servicios)

Se continúa con el proyecto de certificación en la campaña de soporte **INFINITUM**. Al día de hoy estamos en la etapa de encuestas a los clientes con el propósito de conocer la satisfacción de los mismos y así corregir los procesos en la campaña lo que nos permitirá la excelencia en el servicio.

Finalmente queremos agradecer la colaboración del comité ejecutivo local y nacional, delegados y en especial nuestro reconocimiento al compañero **FRANCISCO HERNANDEZ JUAREZ** por su apoyo y orientación permanente para el avance de los trabajos.

## **SECCION 87 BIENES RAÍCES**

### **REVISION CONTRACTUAL 2010-2012**

Como resultado de una revisión contractual complicada por el entorno de competencia en el sector de las telecomunicaciones, con el asedio de parte de las autoridades de la **COFETEL**, la **COFECO** y de la secretaria de comunicaciones y transportes en contra **TELEFONOS DE MÉXICO** que se refleja en que la Empresa muestre una actitud reservada, sobre todo, en realizar inversión productiva y que no muestre interés en un crecimiento sostenido. Esta situación provoco que la revisión contractual presentara serias complicaciones e inclusive se tuviera que llevar a cabo una prorroga del periodo de negociación con el fin de crear condiciones para un arreglo en mejores condiciones con las Empresas **TELEFONOS DE MEXICO, S.A.B. DE C.V.** Y con la compañía de **TELEFONOS** y **BIENES RAICES, S.A. DE C.V.**, esta estrategia resulto positiva revirtiendo la situación que amenazaba con convertirse en un conflicto, se pudo resolver la Revisión Contractual de la Sección 87 siendo aprobado y apoyado por la gran mayoría de nuestros compañeros a nivel nacional.

Con el apoyo del compañero **FRANCISCO HERNANDEZ JUAREZ** y del **Comité Ejecutivo Nacional** se esta trabajando con la Empresa la agenda que se definió en la **Revisión Contractual** teniendo los siguientes avances:

- Se llevaron a cabo diversas reuniones con las áreas de la Empresa que tienen que ver con la aplicación de la nomina, con el objetivo de resolver problemas que ya se estaban convirtiendo en conflictos, llegando a acuerdos específicos mediante la firma de una minuta.
- Se tienen reuniones periódicas para dar seguimiento tanto con **TELEFONOS DE MÉXICO** como con **CTBR** para la aplicación de las migraciones acordadas, teniendo hasta el momento ciento dos migraciones para

diferentes Especialidades pendientes de aplicar. En este punto requerimos de todo el apoyo de los comités ejecutivos locales para que se realicen las migraciones que tengan en sus localidades, de existir algún problema por favor comunicarse a la Secretaria de Trabajo del Comité Ejecutivo Nacional, con la coordinación del **C.E.N** y/o con el **COMITÉ EJECUTIVO LOCAL** de la sección 87.

El comité local con la ayuda de la **COMISION OBRERO PATRONAL** y de la Secretaria de Previsión Social, han atendido treinta casos de compañeros con problemas con los exámenes médicos y los compañeros han podido pasar a **TELMEX**.

- Referente a la cobertura de las porterías acordadas con la Empresa, estamos trabajando en dos sentidos: por un lado la aplicación de las nuevas porterías y su distribución en las áreas en donde sean necesaria y la recuperación de las porterías que por algún motivo no se aplicaron y que la Empresa no reconoce. Es importante contar con el apoyo de los **Comités Ejecutivos Locales** para que de manera muy ágil nos puedan informar los motivos por los que no se pueda cubrir algún puesto de portero velador o especial, para que busquemos la solución de la misma manera, ágil. Un fenómeno que preocupa es que en algunas secciones los compañeros están renunciando al derecho de ascenso por intereses de diversas índoles, generando que los movimientos en los escalafones se detengan. Por lo que es necesario que se concientice a nuestros compañeros sobre la importancia de hacer uso del derecho de ascenso.

En este punto; de las doscientos diez porterías ganadas en la Revisión Salarial 2009, tenemos pendientes de cubrir once categorías de **PORTERO VACACIONERO** y dos de **PORTERO ESPECIAL**. De las setenta porterías acordadas en la revisión contractual 2010, tenemos asignadas con la Empresa cuarenta y tres, quedando pendientes veintisiete categorías.

- Otro tema que tiene la máxima prioridad es la de la mejora de las condiciones de trabajo, sobre todo en lo que concierne a las condiciones que tienen las porterías y surtido de materiales e insumos, tanto de la Sección Matriz como en Secciones Foráneas, para lo cual estamos acordando con la Empresa aspectos fundamentales para la corrección de desviaciones: se esta capacitando a la **Comisión Mixta de Seguridad e Higiene**, se esta buscando hacer partícipes en primera instancia de las comisiones locales en foráneas y centros de trabajo, para canalizar los puntos sin solución a la **Comisión Mixta Central**, para lo cual se programaran recorridos conjuntos, el levantamiento de minutas y tiempos para la solución. Mientras tanto, se logro la autorización de la entrega del mismo tipo de chamarras y fajas los Telefonistas para los compañeros de C. T. B. R.

Otro aspecto relevante de la agenda del Sindicato y de la propia sección 87 es el seguimiento cotidiano del numero de trabajadores activos que integran la sección, ya que en cuanto llegemos a ser 1500 trabajadores iniciaremos el

proceso de contratación de personal que cubra las vacantes que se presenten y así mismo se iniciaran las migraciones de compañeros de la sección **171 LIMSA** a **C.T.B.R.** Hoy la plantilla de trabajadores activos es de **1750** aproximadamente, con un constante movimiento por migraciones y jubilaciones.

**E**n los anexos encontraran lo referente al estatus de migraciones porterías y los acuerdos de la Revisión Contractual.

## **SECCION 171 LIMSA**

**La sección 171** ha tenido una importante transformación; por un lado en este periodo creció numéricamente hasta tener más de mil integrantes a nivel nacional, más 1700 puestos comprometidos con la administración. Estando en proceso de cubrirse las vacantes pendientes tanto en la Sección Matriz y en las Secciones Foráneas. Este proceso requiere de un trabajo en conjunto entre los Coordinadores, **Comités Ejecutivos de Secciones Foráneas** y el Comité Ejecutivo de la sección 171; por otro lado, el primer Comité Ejecutivo de la sección ha venido desarrollando un intenso trabajo para conducir a la sección con apego a las normas legales, contractuales y estatutarias con el fin de que la consolidación de la sección se de en un ambiente de respeto, de legalidad y de lucha por mejores condiciones de vida y de trabajo. Claro esta, que la asesoría y apoyo del Comité Ejecutivo Nacional y del **Co. FRANCISCO HERNANDEZ JUAREZ** son un detonante fundamental.

**La primera encomienda** que asumió el comité local entrante fue llevar a cabo en conjunto con el Comité Ejecutivo Nacional la Revisión Contractual Bienio 2009-2010. Realizando un importante esfuerzo de concentración, de preparación y de negociación que rindió importantes logros administrativos y económicos en beneficio de nuestros compañeros de la sección. Así es que con las nuevas cláusulas y las nuevas redacciones de cláusulas existentes mejorara de manera importante el ambiente laboral. Uno de los acuerdos mas importantes de la negociación es la posibilidad de migraciones hacia la Empresa **C.T.B.R.**, esta expectativa se vuelve una realidad, estando a la espera de que nuestros compañeros de la Sección 87 comiencen su proceso de contrataciones.

**Por ultimo,** una de las prioridades es dar seguimiento a los acuerdos de la Revisión Contractual y en este momento, realizar los preparativos para la **Revisión Salarial que vence el próximo 15 de noviembre**, iniciando los trabajos al término de la presente convención nacional, esperando contar con todo su apoyo para entregar buenas cuentas a nuestros compañeros.

**E**n los anexos encontraran lo referente los acuerdos de la **Revisión Contractual**, cubrimiento de Vacantes, tramites de Dispensas De Edad y la atención a solicitudes.



## TRAFICO

Compañeros, es un placer presentarnos ante ustedes, para rendir el informe de trabajo de las especialidades de **TRÁFICO**, correspondiente a este año.

Los avances que presentaremos no hubiesen sido posibles sin el apoyo incondicional del Co. **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ**.

### **SISTEMA INTELIGENTE DE OPERADORAS (SIO)**

Tal como lo comentamos en la convención del año pasado, fue necesario cambiar la plataforma **SIO** del sistema original que se estaba utilizando desde 2008, debido a su mal desempeño.

También informamos que se contrató al proveedor **ALCATEL LUCENT GENESYS**, que actualmente es líder mundial en gestión de centros de contacto y que cuenta con una plataforma capaz de configurar y desarrollar los servicios actuales y futuros acordados, garantizándonos al mismo tiempo el Soporte Técnico necesario y de primer nivel.

La incorporación de este nuevo proveedor implicó llevar a cabo una reestructuración del proyecto inicial, cursando necesariamente por una serie de etapas:

- Planeación
- Desarrollo
- Pruebas controladas
- Adaptaciones **“FINE TUNNING”**
- Implementación de cada uno de los servicios vía operadora

Este replanteamiento, trajo consigo un retraso del programa original presentado a esta convención, cuyo estatus actual es el siguiente:

A la fecha el **SERVICIO DE INFORMACION 040** se encuentra implementado en 10 salas:

- SALTILLO
- PACHUCA
- JALAPA
- CULIACAN
- MAZATLAN
- TORREON
- OAXACA
- CORDOBA
- VERACRUZ
- MERIDA

Actualmente, se ha resuelto el 95% de las fallas que se han presentado, el 5% restante se concentra en lo siguiente:

- Entrada de llamada no despliega formato o se pone en blanco
- Casos esporádicos de bloqueo de pantalla

### **SERVICIOS 020 Y 031 SIO**

Para la plataforma **SIO** se concluyó el desarrollo de los servicios:

- **020 (larga distancia nacional )**
- **02NN (larga distancia semiautomática, con asistencia de operadora)**
- **\*333 (Llamada local por cobrar) y**
- **031 (Servicio de despertador)**

Dada la complejidad de estos servicios, se requirieron las pruebas de laboratorio por parte del proveedor.

La siguiente fase del proyecto consistió en:

- a. Diseño del manual y estrategias didácticas.
- b. Preparación de la Plataforma para capacitación.

Del 31 de Agosto al 7 de Septiembre de 2010:

Se impartió un tren de capacitación diseñado específicamente para las profesoras de Tráfico de las 10 salas SIO, que incluye los servicios 020, 02NN, \*333 y 031, además, establecimos un acuerdo con la empresa para que recibieran el Taller Cómo reinventar el valor y la satisfacción por nuestro trabajo. De esta forma se llevó a cabo una capacitación integral que logró incorporar aspectos técnicos, humanísticos y tecnológicos.

El 21 de Septiembre de 2010:

Se llevó a cabo la prueba controlada en la sala SIO Saltillo.

Con lo anterior, se da por concluido el desarrollo de los servicios nacionales. Ya estabilizados y con base en los resultados de las dos primeras semanas de prueba, finalmente vamos a entrar con todos los servicios integrados en las salas nacionales pendientes.

## **SIO 090**

Actualmente el proveedor **ALCATEL LUCENT GENESYS**, se encuentra desarrollando los servicios de tráfico internacional y mundial. De acuerdo con el estatus presentado por ellos, a la fecha se lleva un avance del 45% y se espera concluir su desarrollo para fin de año.

Es importante aclarar que en función de lo anterior, se establecerá el Programa de Implementación para el 2011.

En este mismo sentido, comprendemos la inquietud que ha originado en nuestras compañeras el desfase de los tiempos para la puesta en operación en cada una de nuestras salas originado por el cambio de proveedor.

Sin embargo, esto ha permitido garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios actuales, futuros y destacar la calidad de nuestro servicio.

Hacemos un reconocimiento al compromiso y esfuerzo realizado por nuestras compañeras, quienes colaboran oportunamente desde las distintas salas para tratar de mantener los resultados en la productividad a nivel nacional.

## **CAPACITACION**

Los cursos que se están impartiendo actualmente a las compañeras de Tráfico tienen el objetivo de promover el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes a través de herramientas de vanguardia como son las Tecnologías de Información y Comunicación conocidas como **TICs**, por ejemplo: **blogs, net meeting, live meeting, etc.**

De esta forma estamos facilitando que las compañeras de Tráfico se integren a una cultura digital, tal como los tiempos actuales lo demandan.

En el mismo tenor, las compañeras de nuevo ingreso reciben un tren de capacitación en el cual adquieren conocimientos generales de los procesos más importantes que se llevan a cabo en toda la empresa.

Así, logran identificar la importancia del papel que van a desempeñar como operadoras y se integran rápidamente a su grupo de trabajo, superando las expectativas en la atención y servicio al cliente.

Este programa de capacitación contiene los siguientes cursos:

## **TRONCO COMÚN**

1. Inducción a **TELMEX**
2. Comprometiéndonos con el cambio
3. **TELMEX**, más cerca del cliente
4. Proceso de contratación e instalación del servicio telefónico
5. Taller para el Desarrollo de una cultura de servicio.
6. Productos y servicios básicos de **TELMEX**
7. Inducción a Tráfico
8. Cómo reinventar el valor y la satisfacción por nuestro trabajo

## **020 y 040**

9. **TOPS MP LD** Nacional
10. Directorio Uno

## **050**

9. Elementos de la Planta Telefónica
10. Desarrollo de habilidades asertivas en la atención de quejas
11. **PISA** verde
12. **PISA** gráfico

**Así** es como Tráfico continua manteniéndose como el punto tradicional de contacto que los clientes requieren.

## **SERVICIO DE INFORMACIÓN 040**

**Se** están llevando a cabo las siguientes acciones como parte del fortalecimiento de los servicios de información:

1. Servicio de información vía operadora: Se invita a los clientes a actualizar sus datos de forma gratuita, por medio de encartes incluidos en los recibos telefónicos para que la Base de datos sea confiable.
2. Las operadoras asignadas a la comisión **Dummys** actualizan en la base 040 los datos de los clientes captados a través de telmex.com
3. Se identifican los *números no exitosos* a través de los sistemas, y las operadoras asignadas a **Dummys** verifican y validan información para enriquecer nuestra base de datos 040.

**Cabe** señalar que estas acciones se realizan temporalmente de forma centralizada durante la transición de **SIO**, paulatinamente se integrará esta actualización a las salas de Tráfico a nivel nacional.

Es importante resaltar que aún con la disminución de personal y el programa de entrenamiento en **SIO** en el que se cierra toda una sala durante la capacitación, la cantidad de llamadas atendidas durante 2010 se ha mantenido, debido a que el tráfico de llamadas se enruta hacia otras salas. Con esto demostramos una vez más que la unión y el trabajo de equipo nos llevan a alcanzar nuestros objetivos planteados.

Por otra parte, actualmente se lleva a cabo una prueba piloto con **TELCEL** para completar las llamadas de 040. Este servicio es muy valorado por los clientes de **Telefonía Celular**, ya que con sólo llamar a 040 se proporciona el número y automáticamente se les comunica.

Como podemos darnos cuenta, el desempeño que hemos mostrado en el último año, nos ha permitido mantener el liderazgo y conservar a nuestros clientes externos.

### **TELCARD**

Las operadoras investigadoras brindaron todo el apoyo necesario para el Proyecto TELCARD, tarjeta destinada a clientes preferentes para realizar llamadas de larga distancia desde cualquier parte del mundo con cargo al recibo telefónico. Para esto, se ampliaron los horarios de atención de 8:00 a 20:00 hrs. de lunes a sábado.

Debido a que el resultado de esta prueba demostró que el incremento de tráfico se ha concentrado de lunes a viernes por las tardes, se está analizando con la empresa la factibilidad de ajustar los horarios y días actuales.

### **050 METRO Y FORANEAS**

Durante este año se han realizado las siguientes acciones a nivel nacional durante el proceso de modernización 050:

1. Se realizaron modificaciones al IVR 050 para homologarlo a nivel nacional, adaptándolo para ofrecer un mejor acceso a nuestros clientes.
2. En el periodo de Enero a Julio de 2010, se implementó el nuevo Sistema 050 PISA GRÁFICO, que incluye el estatus de prueba eléctrica, como apoyo a las compañeras para el sondeo en la identificación de la falla del servicio del cliente y eficiencia en el direccionamiento de la queja, que redundará en una mejor atención al cliente.

## **NUEVA PLATAFORMA 050**

**A** la fecha se están evaluando las mejores alternativas para el cambio de plataforma en este servicio a nivel nacional, se pretende tener una decisión a fin de este año, para iniciar su desarrollo e implementación en el 2011.

**D**ada la problemática de los equipos obsoletos en 050 metropolitana y como parte de los procesos de evaluación, de forma temporal se está implementando una nueva tecnología con el proveedor **"AVAYA"**, la cual está siendo evaluada semanalmente para verificar el desempeño, capacidad y calidad de la tecnología.

## **VACANTES**

**D**espués de que las especialidades de Tráfico estaban en proceso de disminución ante los cambios tecnológicos, los servicios vía operadora han tomado un auge que se refleja en la necesidad de fortalecer la cantidad de personal en ambas especialidades.

**A**poyadas por el compañero **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ**, se han autorizado en una primera etapa **189 vacantes para Tráfico**. La empresa ha puesto resistencia, al considerar excluir algún servicio y prescindir de algunas salas, sin embargo el sindicato no está de acuerdo y deberán considerarse todos los servicios y todas las salas.

**C**ompañeras y compañeros, hasta el momento, éstas 189 vacantes autorizadas y sumadas a las 38 del año pasado, ¡¡¡Nos dan un gran total de **227 vacantes logradas!!!**

**S**alta a la vista que el esfuerzo compartido nos ha llevado a modificar en gran medida algunos aspectos programados, debido a los obstáculos que en el año anterior se presentaron.

***¡Hoy con mucha satisfacción podemos decir que este informe presenta avances importantes en el cumplimiento de los compromisos!***

**R**econocemos que la tarea no ha terminado y que esto nos invita a redoblar esfuerzos. Sabemos que con su apoyo y participación comprometida haremos realidad los objetivos pendientes.

**A**ctualmente, no sólo nos hemos reposicionado...

***¡¡Vamos a la conquista de un futuro promisorio!!!, por lo que ¡¡¡Continuaremos refrendando nuestra solidaridad con el sindicato y proporcionando servicios de excelencia a nuestros clientes!!!***

## **AUDIENCIAS Y ATENCION A COMPAÑEROS**

Como parte de la política de atención que hemos establecido se celebraron 476 audiencias para atender los asuntos que los compañeros consideraron plantear de manera directa a la Comisión.

## **PROPUESTAS DE LA XXXIV CONVENCION:**

En Los anexos se encuentra la información sobre la atención que se brindo a cada una de las propuestas que nos fueron turnadas a esta Comisión.

## **COMPAÑERAS Y COMPAÑEROS SECRETARIOS GENERALES Y DELEGADOS CONVENCIONISTAS.**

Para los integrantes de la **COMISION OBRERO PATRONAL**, es un gusto haber rendido el presente informe de actividades, haciendo la aclaración de que adicionalmente al propio informe se han atendido una infinidad de asuntos de carácter individual y colectivo, los cuales esperamos hayan servido a nuestras compañeras y compañeros para mantener una relación laboral mas estable, mas armónica, dentro de un ámbito de confianza y seguridad como parte del proyecto sindical.

Sabemos que existen problemas por la propia naturaleza de la empresa y por el entorno que estamos viviendo, por lo que la Comisión ratifica su compromiso para seguir haciendo su mejor esfuerzo en beneficio de nuestra organización.

Queremos hacer mención especial que para el logro de nuestros objetivos, siempre se contó con el apoyo y la orientación del **Co. FRANCISCO HERNANDEZ JUAREZ.**

De igual manera agradecemos en todo lo que vale el apoyo de nuestras compañeras secretarias asignadas a esta comisión, quienes siempre mostraron su total disposición para sacar adelante los trabajos encomendados: **ELIZABETH GONZALEZ MARTINEZ, ELSA FRANCO FLORES, ALEJANDRA CAMARGO CERVANTES, ERIKA LOPEZ PONCE, TERESA GONZALEZ, BERENICE ROCHA.**

**!!!Gracias Compañeros!!!**

**FRATERNALMENTE  
UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL  
MÉXICO, D.F. SEPTIEMBRE DE 2010  
COMISIÒN OBRERO PATRONAL**



## ROSSAINZ



Esta **Comisión Obrero Patronal** desea compartir con todos ustedes lo sucedido el pasado 27 de noviembre de 2009.

**É**l nació en ATLIXCO, Pue., un 19 de Mayo del año 1957, ahí transcurrió su infancia, más tarde ya todo un joven se traslado en compañía de su familia a la Cd. de Monterrey, N.L., donde curso la gran mayoría de sus estudios. Titulándose como ingeniero. Posteriormente ingresa en Tamaulipas a nuestra organización sindical, siendo un digno embajador de la sección 35 de Matamoros, Tamps., donde fue Secretario General Local. En su participación dentro del **C.E.N.**, fue Secretario de Organización y Propaganda y posteriormente comisionado nacional dentro de la Comisión de Modernización y su siempre querida Comisión Obrero Patronal en donde tuvo un excelente desempeño y una destacada actuación en los diferentes temas que le fueron encomendados.

**C**uando supo de su enfermedad, luchó como todo un valiente, mejoraba y se agravaba, pero nunca desmayó, nosotros sabíamos lo difícil que era su situación, siempre de la mano luchamos juntos en contra del mal que le aquejaba, hubo muchos de ustedes que lo ayudaron, muchos más que oraban por su salud, pero finalmente DIOS dijo **“hasta aquí”**. Soltamos su mano, pero nunca su recuerdo, nunca dejaremos de reconocer el gran **don** de gente, nunca su fino y educado trato, nunca sus bellas palabras que les dedicó a sus compañeras y el trato respetuoso para sus compañeros.

**P**or lo que compartimos con ustedes el sentimiento que tenemos los integrantes de la **Comisión Obrero Patronal**, por la pérdida irreparable de nuestro compañero **RAUL ENRIQUE ROZAINZ ZARATE**, luchador incansable, buen amigo y magnífico compañero, Q.E.P.D.

**E**fectivamente es

**N**uestro hermano, el compañero

**R**ossainz.

**I**nteligente, hombre

**Q**uerido, que busco siempre la

**U**nidad entre nuestros compañeros, ese era...

**E**nrique.

**INTEGRANTES DE LA COMISION OBRERO PATRONAL  
Y SUS RESPONSABILIDADES**

**RESPONSABLE GENERAL FRANCISCO HERNANDEZ JUAREZ**

**RESPONSABLES DE LA COMISION  
JESUS HERNANDEZ JUAREZ  
LUIS ESCOBAR RAMOS  
JOEL ALVAREZ HERNANDEZ  
SILVIA CASTILLO FLORES**

<b>JESUS HERNANDEZ JUAREZ</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	SECC. 28 28	AGUASCALIENTES, AGS. MERIDA, YUC.	<b>RESPONSABLE DE LA COMISION OBRERO PATRONAL</b>
<b>JOEL ALVAREZ HERNANDEZ</b>	<b>SECRETARIO DE PREVISION SOCIAL</b>	SECC. 26 32 114 34 25 156 72 15	CD. OBREGON, SON. NAVOJOA, SON. CABORCA, SON. GUYMAS, SON. NOGALES, SON. AGUA PRIETA, SON. CANANEA, SON. HERMOSILLO, SON. RESPONSABLE DIVISION ORIENTE. COORDINADOR MORELOS – ECATEPEC.	<b>RESPONSABLE DE LA COMISION OBRERO PATRONAL</b>
<b>LUIS ESCOBAR RAMOS</b>	<b>SECRETARIO DE TRABAJO</b>	SECC. 3	PUEBLA, PUE. SINDICATOS DEL CORREDOR INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE PUEBLA SINDICATO DEL HOSPITAL PARA EL NIÑO POBLANO. SINDICATO DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL SOL DE PUEBLA Y SINDICATO DE LA EMPRESA KUKDONG TEXTIL.	<b>RESPONSABLE DE LA COMISION OBRERO PATRONAL</b>
<b>SILVIA CASTILLO FLORES</b>	<b>2° PRO-SECRETARIA DE TRABAJO</b>		COORDINADORA TRAFICO ROJO GOMEZ COORDINADORA TECMARKETING	<b>RESPONSABLE DE LA COMISION OBRERO PATRONAL</b>  <b>RESPONSABLE TRÁFICO</b>
<b>HORACIO ALVAREZ PEREZ</b>	<b>SECRETARIO DE CONFLICTOS FORANEOS</b>	SECC. 1	MONTERREY, N.L.	<b>RESPONSABLE DE SECCIONES FORANEAS</b>

<b>RAFAEL MORFIN AGUILAR</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	SECC. 122 69 150 44 149 101 21	ZIHUATANEJO, GRO. CHILPANCINGO, GRO. CD. ALTAMIRANO, GRO. IGUALA, GRO. TAXCO, GRO. TECPAN DE GALEANA, GRO. ACAPULCO, GRO.	ASUNTOS SECRETARIA GENERAL  REVISIONES SALARIALES Y/O CONTRACTUALES  RESPONSABLE DE SECCIONES FORANEAS.
<b>ANTONIO SANCHEZ CORDERO</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	SECC. 4 35 37 64 16 45 82 18 46 81 162 184	SAN LUIS POTOSI, SLP MATAMOROS, TAMPS. CD. VICTORIA, TAMPS. CD. MANTE, TAMPS. NUEVO LAREDO, TAMPS. REYNOSA, TAMPS. MIGUEL ALEMAN, TMAPS. TAMPICO, TAMPS. ZACATECAS, ZAC. FRESNILLO, ZAC. JEREZ, ZAC. RIO GRANDE, ZAC.	COORDINADOR ZONA IV MESAS DE TRABAJO MATRIZ Y FORANEAS REINSTALACIONES / REINGRESOS
<b>YOLANDA RENDON</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>		COORDINADORA TRAFICO SAN JUAN	<b>RESPONSABLE DE TRAFICO</b>
<b>JULIO CESAR ORTIZ ESQUEDA</b>	<b>SECRETARIO DE PRESTACIONES ECONOMICAS</b>		COORDINADOR C.O. NAUCALPAN COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL POLANCO 18 TAMPICO, TAMPS	DESPENSAS, CAJEROS AUTOMATICOS Y COMEDORES
<b>ROSENDO AGUIRRE MONTIEL</b>	<b>1° PRO-SECRETARIO DE PRESTACIONES ECONOMICAS</b>	SECC.	COORDINADOR C.O. ABASTOS, ERMITA Y MEYEHUALCO	DESPENSAS AJUSTES DE SALARIO
<b>REYNALDO PEREZ LARA</b>	<b>2° SECRETARIO DE PRESTACIONES ECONOMICAS</b>	SECC. 3	PUEBLA, PUE. RESPONSABLE DIVISION PONIENTE COORDINADOR C.O. TEZOSOMOC Y COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL TLALNEPANTLA	RECONOCIMIENTOS DE ANTIGÜEDAD REGLAMENTO DE VIATICOS AJUSTE DE SALARIO
<b>C. RAFAEL GUERRERO MARIN</b>	<b>1° PRO-SECRETARIO DE CONFLICTOS FORANEOS</b>	SECC. 55 49 96 41 137 163 131 172 175 79 67	TLAXCALA, TLAX. APIZACO, TLAX. HUAMANTLA, TLAX. TEHUACAN, PUE. ATLIXCO, PUE. IZUCAR DE MAT., PUE. SAN M. TEXMELUCAN, PUE. TECAMACHALCO, PUE. HUACHINANGO, PUE. POZA RICA, VER. TUXPAN, VER. COORDINADOR C.O. LEGARIA. COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL CAMARONES	REGLAMENTO DE VIATICOS
<b>JORGE ANTONIO MONTOYA LOPEZ</b>	<b>2° PRO-SECRETARIO DE CONFLICTOS FORANEOS</b>	SECC. 80 117 128 140 168 74 77 110 161	VILLAHERMOSA, TAB. TENOSIQUE, TAB. COMALCALCO, TAB. CARDENAS, TAB. MACUSPANA, TAB. TUXTLA GTZ., CHIS. TAPACHULA, CHIS. SN. C. DEL AS CASAS. CLHIS. COMITAN, CHIS.	INVESTIGACIONES

		RESPONSABLE DIVISION SUR COORDINADOR C.O. ANGELES. COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL CUICUILCO COORDINADOR C.O. VALLEJO COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL PERALVILLO	
--	--	--	--

<b>JOSE J. CUELLAR ZUÑIGA</b>	<b>1° PRO-SECRETARIO DE TRABAJO</b>	103 CANCUN, Q. ROO 164 COZUMEL, Q. ROO 165 PLAYA DEL CARMEN, Q. R OO 78 CAMPECHE, CAMP. 93 CD. DEL CARMEN, CAMP. 116 CHETUMAL, Q. ROO  COORDINADOR IINGENIERIA PROYECTOS EQUIPO	INVESTIGACIONES
<b>ANGEL LEYTE LUNA</b>	<b>3° SECRETARIO DE PRESTACIONES ECONOMICAS</b>	COORDINADOR C.O. SAN ANTONIO ABAD. COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL VICTORIA	RECONOCIMIENTOS DE ANTIGÜEDAD COMEDORES CLAUSULA 160
<b>EDGARDO DE LA TORRE BERUMEN</b>	<b>SECRETARIO DE DEPORTES, CULTURA Y RECREACION</b>	COORDINADOR C.O. COLINA. COORDINADOR DE C.C.R. METRO	CULTURA Y RECREACION
<b>ALEJANDRO FUENTES SEVERO</b>	<b>1° PRO-SECRETARIO DE DEPORTES, CULTURA Y RECREACION</b>	COORDINADOR C.O. SANTA MARTHA	CULTURA Y RECREACION
<b>ELIZABETH CASTILLO TORRES</b>	<b>1° PRO-SECRETARIA DE PREVISION SOCIAL</b>	COORDINADORA TRAFICO SAN JUAN Y TRAFICO 050	JUBILACIONES ESPECIALIES
<b>MARIA MAGDALENA SALCIDO MANCHA</b>	<b>2° PRO-SECRETARIA DE PREVISION SOCIAL</b>	COORDINADORA TRAFICO LINDAVISTA	COORDINACION JUBILADOS
<b>MAYOLO VILLANUEVA COVARRUBAIS</b>	<b>SECRETARIO DE JUBILADOS</b>	SECC. 23 CD. JUAREZ, CHIH. 7 CHIHUAHUA, CHIH 6 TORREON, COAH. 19 TOLUCA	REGLAMENTO DE MANEJO
<b>JESUS ARMANDO CORTEZ CAMACHO</b>	<b>2° SECRETARIO DEL COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA</b>	COORDINADOR SAC	REINSTALACIONES / REINGRESOS
<b>CARLOS MENDOZA MENDOZA</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	RESPONSABLE DIVISION ORIENTE COORDINADOR C.O. CHAMIZAL	COORDINADOR JURIDICO
<b>PEDRO RODRIGUEZ ELGUERA</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	COORDINADOR CTBR Y LIMSA	REINSTALACIONES / REINGRESOS
<b>ALFREDO CARDENAS</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	COORDINADOR CHAIREL – LAGO ALBERTO – SOTELO – CAACM	PRESTAMOS AL FONDO DE AHORRO PRESTAMOS AL FIDEICOMISO RETIROS DE ANTIGUEDAD
<b>TERESA JUAREZ HERNANDEZ</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	COORDINADORA COMERCIAL MATRIZ	COMERCIAL
<b>RAFAEL JUAREZ HERNANDEZ</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	COORDINADOR DE AGENDA DEL CO. FRANSICO HERNANDEZ JUAREZ	PRESTAMOS AL FONDO DE AHORRO PRESTAMOS AL FIDEICOMISO RETIROS DE ANTIGUEDAD

<b>JOSE LUIS CARMONA VAZQUEZ</b>	<b>2° SECRETARIO DE LA COMISION NACIONAL AUTONOMA DE HONOR Y JUSTICIA</b>	<b>COORDINADOR DE LA ESPECIALIDAD DE ALMACENES</b>	<b>ALMACENES</b>

<b>LUIS ANTONIO COVARRUVIAS M.</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	<b>COORDINADOR C.O. PINO - AUTOPAGO LONDRES</b>	<b>INVESTIGACIONES</b>
<b>REFUGIO CASTRO SEGURA</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	<b>COORDINADOR JUBILADOS</b>	<b>INVESTIGACIONES</b>
<b>CATALINO MEJIA</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	<b>COORDINADOR C.O. PINO - AUTOPAGO LONDRES</b>	<b>COMEDORES</b>
<b>FELICITO MENDOZA ROJAS</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	<b>COORDINADORA C.O. TEPEPAN - XOCHIMILCO</b>	<b>REGLAMENTO DE VIATICOS</b>
<b>CRUZ PEÑA DE JESUS</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	<b>COORDINADOR C.O. SAN ANTONIO ABAD COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL VICTORIA</b>	<b>REGLAMENTO DE MANEJO</b>