

# INFORME QUE RINDE LA COMISIÓN OBRERO PATRONAL A LA XXXVI CONVENCIÓN 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 desincorporación 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, ELECTRICISTAS y TRABAJADORES DE MEXICANA DE AVIACIÓN**. 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.

**A**nte 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.

**E**s 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.

**C**ompañeras 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 SALARIAL TELMEX 2011**

Se concluyo en el mes de abril con los trabajos de la **Revisión Salarial 2011**, resolviéndose en términos generales de la siguiente manera:

### **TELMEX y C.T.B.R.**

- Salario 4.4%
- Prestaciones 1.4%
- Incremento a la bolsa de productividad de \$ 119'734,838.00 para quedar en una bolsa total de \$ 2,840'981,165.00 para el periodo mayo del 2011 a abril del 2012.
- Compromiso para concluir las negociaciones de perfiles de puesto.
- 850 vacantes (se comenta como un tema específico).
- Contratación de 30 porteros veladores en lugares donde no hay compañeros.
- Para ascender o en lugares donde no tenemos personal de **C.T.B.R.**
- 200 conversiones de **Aseador a Aseador Mensajero**.
- Viáticos.
- Acuerdo de Materia De Trabajo.
- Acuerdo de Capacitación.
- Acuerdo de Seguridad e Higiene.

- En lo que corresponde a gastos de contratación, bono de Previsión Social y Becas, ya fueron entregadas al Sindicato las cantidades correspondientes; solo en el caso de edificios sindicales, está pendiente la parte proporcional por la Revisión De Perfiles De Puesto.

**(SE ANEXA CIRCULAR INFORMATIVA REVISION SALARIAL 2011 TELMEX Y CTBR )**

## **REPARTO DE UTILIDADES**

### ***EJERCICIO FISCAL 2010***

De acuerdo a lo establecido en la Fracción IX del Art. 123 Constitucional, y a la Ley Federal del Trabajo, en la primera semana del mes de abril del presente año dimos inicio al procedimiento de Participación de los Trabajadores en las Utilidades de **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.** La empresa nos entregó la carátula de declaración fiscal correspondiente al ejercicio fiscal 2010 la cual se revisó junto con la información complementaria que se solicitó de tal manera que contamos con los elementos suficientes para firmar la minuta correspondiente y proceder al reparto individual a nuestros compañeros con derecho a reparto.

En el marco de 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 **\$1,785,076,576 pesos**; cada compañero sindicalizado recibió una cantidad bruta que fue la suma de multiplicar el factor **63.675732703238** por el número de días que laboró (un máximo de 364 que corresponde a las 52 semanas que abarcan el año 2010) más el producto de **0.126337574194** por la cantidad de pesos que por concepto de salario recibió en el año 2010 (incluyendo incapacidades por riesgo de trabajo, en trayecto y por maternidad en este periodo). El pago de utilidades se efectuó en la semana del 2 al 6 de mayo y los compañeros que cobran por tarjeta de débito, recibieron su depósito el 30 de abril.

La participación de los trabajadores en utilidades de **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.** fue menor en un **10.25%** a la correspondiente al año anterior, de tal manera que en los montos netos individuales repartidos disminuyeron hasta un **8.5%** con relación a lo que el trabajador cobró el año pasado y después de impuestos. Fenómeno derivado de que el porcentaje de trabajadores sindicalizados es mayor al de confianza con derecho a participación.

Es importante señalar que para el pago del reparto del ejercicio fiscal 2010 en las especialidades de Servicio a Clientes y Comercial, se realizó un ajuste en el mismo volante en que se pagó el PTU debido a que la empresa no había considerado que estas especialidades firmaron su convenio de revisión de perfiles el 16 de diciembre, con lo cual generaron el derecho al reparto de utilidades.

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.

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 analizado 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.

### **VIÁTICOS**

A la fecha no se cuenta con una solución en el tema del Tabulador de Viáticos, la Empresa en todo momento ha sostenido que no se requiere un aumento, ya que según ella las cantidades que hoy se tienen acordadas son suficientes para cubrir los gastos que se generan, situación en la que el sindicato no estamos de acuerdo y en base al trabajo desarrollado se ha ido demostrando en función de la información que nos han hecho llegar de las diferentes Localidades, que realmente ha habido un incremento sustancial en los precios.

En base a esta argumentación la Empresa presentó una propuesta de incremento del 5% para las Localidades que cuentan con INTELMEX y un 3% general para el resto de las poblaciones, situación que fue rechazada por el Sindicato, por lo que hubo necesidad de trasladarlo a la agenda de la Dirección General en donde se continúa negociando con la Empresa en busca de una solución que nos permita resolver este tema en las mejores condiciones posibles.

### **PRESTACIONES ECONÓMICAS**

#### **PRÉSTAMO AL FONDO DE AHORRO**

El Presupuesto General Anual 2011 asignado a este préstamo fue de **\$204 000,000.00 (Doscientos Cuatro Millones De Pesos 00/100 M/N)**

<b>AGUINALDO</b>	<b>\$ 176 305,000.00</b>
<b>FONDO DE AHORRO</b>	<b>\$ 27 695,000.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 204 000,000.00</b>

*Se tramitaron en total 30,579 solicitudes.*

### **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 descontará al aguinaldo (la parte proporcional que se paga en el mes de diciembre) y la segunda de **julio a noviembre** (que será descontada al fondo de ahorro), es importante que sepan que una vez afectado el fondo de ahorro así les hayan autorizado \$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**.

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 5 días después de la fecha de autorización indicada en el **SIS** (sistema de información sindical) 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 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 cancelará automáticamente y no habrá reactivación.

### **RETIROS DE ANTIGÜEDAD**

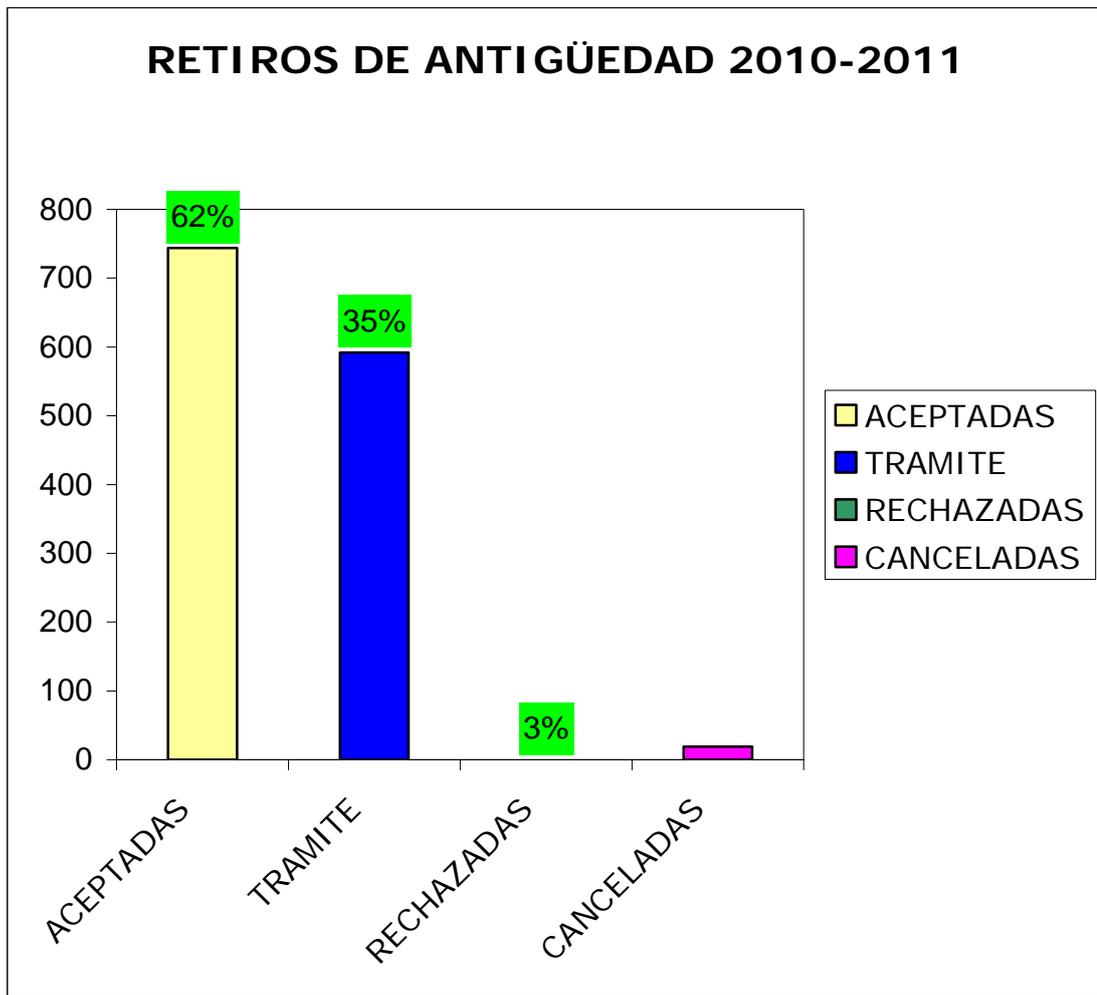
Solicitamos su apoyo y comprensión ya que esta prestación cada vez es mas solicitada por nuestros compañeros y se requiere un presupuesto elevado para solventar este trámite debido a que se manejan en su mayoría fuertes cantidades.

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.

Actualmente a pesar de la demanda de estos trámites el tiempo de espera para su **autorización es de aproximadamente 6 meses**.

Les informamos que en el periodo de septiembre de 2010 a agosto de 2011, el **total de trámites recibidos es de 1355** mismos que a continuación detallamos:

Se autorizaron 744 peticiones (62%), se han rechazado 19 (3%), se han cancelado 0 (%), quedando pendientes 592 tramites (35 %).



**PRESTAMOS DE FIDEICOMISO**

01- Septiembre 2010 - 23-Agosto De 2011

Informamos que el total de préstamos solicitados fue de 4,298 autorizados 3,531 lo que equivale a \$ 148'399,500.00 (ciento cuarenta y ocho millones trescientos noventa y nueve mil quinientos pesos 00/100 m/n) de los cuales 2,371 se han pagado por **SCOTIABANK INVERLAT** y 688 préstamos se han pagado en Tesorería del **STRM**, tramites rechazados 767 quedando en trámite 388 solicitudes.

**FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COS. ACTIVOS**

NO DE PRESTAMOS	IMPORTE	PAGO
2,371	\$ 98'865,000.00	SCOTIABANK INVERLAT
688	\$ 26'310,500.00	STRM

## FIDEICOMISOS AUTORIZADOS COS. JUBILADOS

NO DE PRESTAMOS	IMPORTE	
95	\$ 4'710,000.00	STRM
377	\$ 18'514,000.00	SCOTIABANK INVERLAT

### REFERENCIA FAMILIAR

- NOMBRE COMPLETO
- PARENTESCO
- TELEFONO

**EN EL DOCUMENTO DE ANEXOS ENCONTRARÁN LOS FORMATOS PARA TRÁMITES**

## **MESAS DE TRABAJO FORÁNEAS**

En el año de gestión que hoy les informamos, no puede faltar el tema de Mesas De Trabajo, un tema que consideramos muy importante por el trabajo de apoyo que se les otorga a todos nuestros compañeros.

Estas mesas se realizan a petición de los Centros Operativos, o bien de los Comités Locales, cuando la problemática va en aumento y no hay solución donde se genera o bien porque la relación laboral esta afectada, llámese actitudes o violaciones a Perfiles, Contrato y demás documentos que tenemos acordados entre Empresa y Sindicato.

Las solicitudes de reuniones de trabajo se tienen que escalar a Relaciones Laborales del Corporativo o con cada Dirección Divisional y para ello la Comisión Obrero Patronal, requiere de conocer con tiempo toda la problemática para plantearla con oportunidad **antes de tomar cualquier acción que nos lleve a agravar aún mas la relación laboral.**

La relación de las Mesas De Trabajo que se realizaron en este año de Gestión Sindical son:

### **AÑO 2010. DE (Octubre A Diciembre)**

TUXPAN (EN QRO) 08/04/2010

QUERETARO 20/10/2010 ZONA CONURBADA

MORELIA 27/10/2010 ZONA CONURBADA

LEON 28/10/2010 ZONA CONURBADA

GUANAJUATO 28/10/10 ZONA CONURBADA

CD. CUAUHTEMOC, CHIH. EL 11 DE NOVIEMBRE DE 2010.

MATAMOROS 18/11/2010

ZACATECAS 24 NOV 2010

PACHUCA 8/DIC/2010

## AÑO 2011. (Enero a Agosto)

PUERTO VALLARTA 27/01/2011 ZONA CONURBADA  
CUAUTLA 16/02/2011 Y 7 JUNIO DEL 2011 ZONA CONURBADA  
TAMPICO 3/03/2011  
MANZANILLO 09/03/2011 ZONA CONURBADA  
CELAYA 12/05/2011 Y 24/05/2011  
POZA RICA 09/06/2011  
MONCLOVA, SABINAS Y ALLENDE, COAH. EL 29/06/2011.  
GUADALAJARA EN MEX 06/07/2011  
GUADALAJARA, JAL. EL 15/07/2011.  
COLIMA, COL. EL 15/07/2011.  
CIUDAD GUZMAN, JAL. EL 15/07/2011.  
PUERTO VALLARTA, JAL. EL 15/07/2011.  
TEPIC, NAY. EL 15/07/2011.  
LÁZARO CÁRDENAS, MICH. EL 21/07/2011.  
REYNOSA 18/08/2011  
TUXPAN, VER. EL 24/08/2011.  
PARRAL CHIH NOV 12/09/2011

En el pasado mes de agosto se realizó Reunión de evaluación para el C.E.N. y dentro del reporte de Foráneas se solicitaron varias Mesas De Trabajo, mismas que se están programando con la Empresa, porque en la gran mayoría son solicitudes de vacantes.

## VACANTES

Durante el periodo comprendido entre Octubre de **2010** y septiembre de **2011** hemos venido desarrollando un trabajo que nos permita definir las variables que inciden de una u otra forma y que deben contemplarse para el cubrimiento de las vacantes, situación que desde nuestro punto de vista, daría los parámetros correctos y nos evitaría cualquier controversia sobre la necesidad del cubrimiento de los puestos de trabajo, así mismo hemos establecido otra alternativa, que tiene que ver con el análisis integral de las cargas de trabajo en la especialidad de IPE, situación interesante y que podría convertirse en otra ventana para la negociación ,ya que se podría trasladar el ejercicio a las demás especialidades.

La consecución del cubrimiento de vacantes se ha dado 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 Salarial del presente año, en la que acordamos el cubrimiento de **850** vacantes, hasta la fecha, la administración nos ha liberado un total de **327** vacantes.

Es importante mencionar que a la fecha tenemos pendientes de cubrir por cuestiones imputables tanto a la Empresa como al Sindicato un total de **636** vacantes, para lo cual venimos efectuando una revisión a detalle de las vacantes pendientes de cubrir por Dirección Divisional y en consecuencia, se toman las medidas o se dan las

recomendaciones pertinentes. Hasta el momento se han revisado las Divisiones metro y Sur y esperamos cubrir las restantes próximamente.

En lo que se refiere a las migraciones de **C. T. B. R.** a **TELMEX**, a la fecha se tienen pendientes de cubrir **54** migraciones, por diferentes motivos.

Vale la pena mencionar que en este rubro hemos avanzado de manera considerable, a través de presentar a la Empresa propuestas integrales de reasignaciones de migraciones a otras localidades y conversiones de migraciones a vacantes naturales en localidades donde ya no tenemos compañeros que cubran los requisitos o ya no desean migrar a Telmex

Sumando las **636** vacantes más las **54** migraciones tenemos un total **690** ingresos a **TELMEX** a nivel nacional pendientes.

Por lo anterior solicitamos todo el apoyo de los Comités Ejecutivos 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 **SECRETARIA DE TRABAJO**.

## **JURIDICO**

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 encontraran los expedientes de los diferentes casos que se han atendido.

### **ASUNTOS PRIORITARIOS:**

- 1.- Referente al asunto del terreno de Guadalajara, esta en proceso la entrega de la escritura pública por el Registro Publico de la Propiedad.
- 2.- La demanda presentada por un grupo reducido de miembros del Sindicato encabezado por Ramón Evaristo Feliz Vázquez y otros expediente IV-247/2008, en contra del proceso de reforma estatutaria y electoral, se encuentra en la etapa de pruebas ante la Autoridad Laboral Federal, con posibilidad de que en octubre del año en curso pase a resolución.

De igual modo existe otra controversia laboral de la reforma estatutaria, la cual la encabeza José Patricio Díaz Rosas y otros, el 4 de octubre de 2010 el laudo salio favorable a favor del STRM, la disidencia presento amparo y conoció el Primer Tribunal

Colegiado en Materia de Trabajo DT.-1365-2010, y el Tribunal Colegiado confirmo el laudo a favor del STRM en mayo de 2011.

3.- Demanda de Titularidad de Contrato Colectivo de Atento Servicios, se presento el amparo contra la resolución del recuento, el Décimo Quinto Tribunal en Materia de Trabajo expediente 203/2011 otorgo el amparo al STRM, a efecto de que la junta reponga el procedimiento del recuento.

4.- Demanda de Titularidad de Contrato Colectivo CYCSA expediente IV-326/2010, señalo el 20 de agosto de 2011 la audiencia para desahogar la pericial, en el incidente de falta de personalidad.

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

**SE ANEXAN COMENTARIOS SOBRE LOS CASOS QUE SE ATIENDEN EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO**

**TEMAS FISCALES**

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

En este ejercicio se han promovido 14 juicios de amparo contra la aplicación del artículo 109 de la ley de impuesto sobre la renta, correspondientes a 896 pensionados por el **IMSS**, para acumular un total de 26 demandas desde febrero de 2010 que se promovió la primera. Se han resuelto 6 con negativa, estando pendientes los demás(incluido el primer juicio, de mas de 800 compañeros).

***PROCESO DE NO AMPARADOS (2007)***

En seguimiento al proceso de no amparados, iniciado en diciembre de 2007, se recibió en enero de este año la sentencia definitiva del juicio de nulidad, terminando la segunda fase con una respuesta negativa del tribunal fiscal de la federación. Ante tal respuesta, se promovió el 1 de febrero ante dicho tribunal la demanda de amparo, misma que se ha turnado al Tribunal Colegiado correspondiente, el cual emitirá la resolución definitiva, probablemente para inicio de 2012, con lo cual termina la tercera y ultima fase del proceso como fue previsto originalmente.

## **AMPARO 2002**

Con menos del 1% de casos pendientes de devoluciones pendientes en **SAT** (cuenta cancelada, inconsistencia de documentos, reexpediciones de ordenes de pago) y ante la demora del **SAT**, realizamos un cabildeo con la juez para definir proyecto de terminación del proceso, cuyo resultado fue la solicitud que nos hizo el juzgado del calculo detallado de los montos precisos a devolver a cada uno de los quejosos (retenciones, actualizaciones e intereses fiscales para cada retención). Una vez que entregamos dicho estudio minucioso, el juzgado cumplió su compromiso de emitir acuerdo (publicado el mes pasado) para presionar al **SAT** para liquidar en el corto plazo los 164 casos pendientes y 200 fallecidos, y terminar el proceso. El **SAT** ha respondido favorablemente y entrego un grueso expediente al juzgado, en el cual informa de un alto porcentaje de pagos y resoluciones de compensaciones, con lo se reduce drásticamente el numero de pendientes. Recientemente, el 9 de septiembre, el juzgado nos ha enviado dicho expediente del **SAT** y nos notificado el acuerdo de resolución definitivo en el cual requiere al **SAT** las devoluciones pendientes en el corto plazo.

### ***TOPE DE LAS PENSIONES A 25 SALARIOS MINIMOS.***

Respecto de la aplicación del impuesto sobre la renta a pensionados del **IMSS**, la Cámara de Diputados aprobó la iniciativa con el tope a 25 salarios mínimos para gravar pensiones, pendiente la aprobación por la de senadores, que se contempla votar en el presente período ordinario de sesiones del congreso.

## **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 **2010** a agosto de **2011**.

### ***INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS O LABORALES***

En este rubro, en la Comisión tuvimos la responsabilidad de atender un total de **87** investigaciones, incluyendo 10 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:

CONCEPTO	CANTIDAD
COMPAÑEROS POR FALTAS DE PROBIDAD U HONRADEZ	47
COMPAÑEROS POR FALTAS INJUSTIFICADAS	24
COMPAÑEROS POR DESOBEDIENCIA O DESACATO	16

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

RESULTADOS	CANTIDAD
NO PROCEDIERON	03
NO SE APLICÓ SANCIÓN	07
CON AMONESTACIÓN POR ESCRITO	01
CON DIVERSAS SANCIONES	53
CON JUBILACIONES ESPECIALES (ANEXO DE JUBILACIONES)	13
CON RESCISIÓN DE CONTRATO	10

Considerando las estadísticas, queremos hacer notar que un gran porcentaje de éstas 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 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 AUTOMOVILISTICOS**

Respecto a las comparecencias emitidas por motivo de percances automovilísticos, en este período se atendieron un total de **450** 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
SIN PAGO	CARGO A LA CUENTA DEPARTAMENTAL	11
CON PAGO AUTOMÁTICO	NO COMPARECIERON	43
CON PAGO DEL 20%	DE ACUERDO AL C.C.T	112
CON PAGO DEL 20%	CON DESCUENTO ADICIONAL	104
CON PAGO DEL 10%	POR DAÑOS A TERCEROS	24
CON PAGO EXENTO	SIN RESPONSABILIDAD	07
CON PAGO DEL 20% + 10%	POR DAÑOS CON TERCEROS	35
CON PAGO DEL 20% +10%	CON DESCUENTO ADICIONAL	28
CON PAGO TOTAL	CON DESCUENTO ADICIONAL	01
REPROGRAMADOS	POR DIFERENTES MOTIVOS	85

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.

#### SE ANEXAN RECOMENDACIONES PARA USO DE VEHÍCULOS

#### COMEDORES

Se continúa realizando los recorridos correspondientes a los 3 diferentes comedores que son: **San Juan, Rojo Gómez Y Lindavista**, en los cuales se siguen realizando las respectivas inspecciones en lo que a menú se refiere.

Como en anteriores ocasiones, las visitas no son programadas esto con la finalidad de no poner en alerta a la empresa que presta el servicio y así poder constatar la calidad y normas establecidas.

Así mismo les mencionamos la cantidad de usuarios que han utilizado el servicio en el periodo de septiembre del 2010 a agosto del 2011.

COMEDOR	USUARIOS
LINDAVISTA	91,146
SAN JUAN	217,830
ROJO GOMEZ	91,657
MONTERREY	86,822
GUADALAJARA	54,814

## DESPENSAS

En este punto se mantiene el compromiso de buscar y proporcionar la mejor oferta y calidad en el mercado en lo que a productos se refiere.

De tal forma que se continúan teniendo reuniones con la empresa y el sardinero para analizar: calidad, tiempo de entrega y servicio en las diferentes localidades en las que se solicita, atendiendo las solicitudes de cancelación, modificación, cambios de domicilio y quejas presentadas.

Los usuarios que actualmente utilizan este servicio a Nivel Nacional son: 7,353

### **ARTICULOS PROMOCIONALES**

Se ha obtenido una buena aceptación por parte de los compañeros usuarios en esta prestación y hemos estado en constante comunicación con la empresa a fin de obtener los mejores resultados en los productos que se están promoviendo.

Reiteramos el compromiso con ustedes para su mejor atención así como las posibles sugerencias que nos pudieran llegar y poder así corregir las desviaciones lo más pronto posible.

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

BIMESTRE	ARTICULO PROMOCIONAL	USUARIOS
SEP-OCT 2010	PAQUETE OSTER N° 1	3,620
DIC.2010-ENE 2011	PAQUETE OSTER N°2	3,717
MAYO-JUN 2011	PAQUETE KOBLENZ	2,544
AGO-SEP 2011	CAMARA SAMSUNG	7,850

## REINSTALACIONES Y REINGRESOS

### **REINSTALACIONES**

Parte importante en la agenda laboral que tiene la **Comisión Obrero Patronal** es el tema de **REINSTALACIONES** y **REINGRESOS**. Mucho ha ayudado el haber definido una estrategia al interior que consiste en reaccionar de manera inmediata ante este tipo de eventos.

**PRIMERO.** Ante el citatorio de investigación, para asesorar de la mejor manera posible a los **COMITES EJECUTIVOS LOCALES** y al mismo compañero investigado, para que el mayor

número de investigaciones se resuelvan favorablemente, esto con el trabajo conjunto de los participantes.

**SEGUNDO.** Atender con prioridad a quien ya esta rescindido de su empleo, para que sea menor el tiempo en que éste se encuentre sin trabajo. Aunque debemos informarles, que el objetivo de los compañeros que integramos esta **COMISION** es y será siempre el que cada vez sean menos los compañeros que terminan el año sindical sin empleo en el país.

Por otro lado y en la constante búsqueda de lograr avanzar en la agenda de reinstalaciones, se ha seguido insistiendo con la Empresa en las reconsideraciones a cada uno de los casos, acordando cuando se considere viable jubilaciones a favor de los compañeros. Estamos hablando de algunas rescisiones de compañeros que cuentan con una antigüedad importante y que por errores involuntarios o por la no aplicación de las normas de la Empresa han sido investigados y despedidos. En la gran mayoría de estos casos hemos salvado su permanencia dentro de esta Empresa con la jubilación, esto siempre y cuando cumplan con los mínimos del contrato y la aceptación del compañero.

En términos generales les informamos que han disminuido en buena medida los despidos, pero algo preocupante que hemos identificado es el número de despidos de personal de reciente ingreso, es decir compañeros con el mínimo de antigüedad de los años **2000, 2005, 2008** y hasta **2009**, de tal suerte que los exhortamos a redoblar esfuerzos a diario para hacer conciencia entre nuestros compañeros de lo difícil que es quedarse sin el sustento para nuestras familias como lo es este trabajo.

**LOS TOTALES DE LAS REINSTALACIONES LAS PODRAN CONSULTAR EN LOS ANEXOS DEL PRESENTE INFORME.**

## **REINGRESOS**

Este tema siempre será difícil de plantear, porque la gran mayoría de **REINGRESOS** que solicitamos son negados por la edad de nuestros compañeros, mismos que en el afán de mejorar económicamente ò bien por problemas personales, se ven en la necesidad de **renunciar** y una vez pasado el tiempo, deciden regresar, nos encontramos con las políticas de la **EMPRESA** en relación a la edad, ya que para **reingresar** se requiere que no pasen de **35 años** de edad, tanto para hombres, como mujeres y si a eso le aunamos la dificultad del examen medico, se hacen mas complicados los **REINGRESOS**. Aquí la recomendación que compartimos con Ustedes es el valorar objetivamente lo que representa un trabajo en **TELMEX**, ya que sin lugar a duda, tenemos uno de los mejores empleos que existen en el país y debemos de analizar de la mejor manera antes de tomar una decisión de esta naturaleza. Aun asi consideramos que se ha avanzado en este tema, pero como siempre en el Sindicato estamos acostumbrados a luchar día a día por todas y cada una de las responsabilidades que tenemos, esta no habrá de ser la excepción.

**LOS TOTALES DE REINGRESOS LOS PODRAN CONSULTAR EN LOS ANEXOS DEL PRESENTE INFORME.**

## 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, por enfermedades que se derivan por riesgos de trabajo calificados por el **IMSS** como **IPP** (Incapacidad permanente Parcial) 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, situación que es bien valorada por los compañeros, quienes ven en la jubilación Especial una importante alternativa de solución a sus problemas. Es importante señalar que han ido en aumento estas solicitudes.

## GUARDERIAS

Hoy las guarderías **TELMEX** se encuentran en una nueva etapa de modernización acorde a la época actual, por lo que con el apoyo de la Fundación Carlos Slim, de manera conjunta Sindicato y Empresa comenzamos con un nuevo modelo de "**Educación Inicial**" enfocado a la crianza de nuestras niñas y niños de los 45 días de nacidos hasta los 4 años de edad, este nuevo modelo tiene como objetivo "Valorar la importancia de las relaciones emocionales y vínculos afectivos sanos entre niños y adultos, a fin de cimentar las bases que permitan el desarrollo armónico e integral de las capacidades físicas, cognitivas, emocionales y sociales de las niñas y los niños".

Asimismo, los niños que son cuidados por personas amorosas muestran mayor facilidad para aprender y seguridad en la exploración del medio ambiente que los rodea. Estarán listos para enfrentar los retos de la vida y así se contribuirá a la formación de seres extraordinarios, capaces de amar, confiar, sentirse aceptados, ser responsables e independientes.

Durante este año se inició con una nueva capacitación, para el personal que labora en las guarderías de **PIMENTEL, LINDAVISTA Y ROJO GOMEZ** que les permita contar con los elementos y herramientas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones, la capacitación cuenta con los siguientes temas:

- ✓ **Comprendiendo el comportamiento de las niñas y los niños**
- ✓ **Importancia del afecto en las niñas y los niños**
- ✓ **¿Cómo motivar a las niñas y niños?**
- ✓ **Educando en orden**
- ✓ **Comunicación afectiva y efectiva**
- ✓ **Berrinches ¿Cómo entenderlos?**
- ✓ **La llegada de un hermano**
- ✓ **Relación entre hermanos**
- ✓ **La entrada al preescolar**
- ✓ **Formando hábitos de higiene en las niñas y los niños**

Por otro lado para ser congruentes con el nuevo modelo también se hizo necesario remodelar las guarderías y en conjunto con la **COMISIÓN MIXTA DE HIGIENE Y SEGURIDAD así como nuestras compañeras de HIGIENE Y SEGURIDAD de las guarderías y Delegadas** se llevaron a cabo recorridos para hacer el levantamiento de necesidades de cada una.

En la Guardería de Pimentel están por concluirse los trabajos y se esta iniciando con las Guarderías de **LINDAVISTA** y **ROJO GÓMEZ** simultáneamente.

Dentro las remodelaciones se contemplo un área de comedor común para todos los pequeños de maternal y preescolares, un área para estimulación temprana para los lactantes y los llamados rincones donde los pequeños vayan percibiendo su entorno tales como una tiendita, una biblioteca, una casita etc.

Para todo lo anterior se establecieron reuniones semanales en conjunto con la administración para dar continuidad a todos los trabajos.

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 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.

Se concluyo la **negociación de Perfiles De Puesto De La Especialidad De Guarderías** se llevó acabo la difusión y consenso de los mismos y nuestras compañeras ya recibieron el pago de los mismos.

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

De manera muy especial le agradecemos a nuestro Co. **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ** 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

### **PISA GRÁFICO**

Les informamos, que en general el promedio de porcentaje del uso y explotación de esta herramienta por nuestros compañeros es del 98% y tenemos pendientes de incluir y hacer observaciones del mismo, que nos permita mejorar los procesos de trabajo, para una mejor calidad en el servicio.

### **TIENDAS COMERCIALES**

La empresa, implemento el Modelo Único de Operación Comercial, (**MUDOC**) en algunas Tiendas Comerciales, a nivel nacional; se ha planteado ante la empresa, la necesidad de revisar, e informar a nivel nacional cuales serían las tiendas comerciales a dicha implementación, con el objetivo de mejorar el servicio y la calidad de mismo.

Por otro lado, no dejamos de insistir ante la empresa, la necesidad de invertir, para que sean transformadas todas las tiendas comerciales, con el fin de dar una mejor respuesta a las exigencias del mercado y de atención al cliente.

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

Se informa que en este periodo se resolvió y firmó lo referente a Perfiles de Puesto, para la Especialidad de Comercial.

## SERVICIOS A CLIENTES

Se trabaja conjuntamente con la secretaria de trabajo los requerimientos de vacantes en los diferentes centros de trabajo de la especialidad a nivel nacional.

Se llevo a cabo satisfactoriamente cambio de centro de trabajo **CAACM** Cuicuilco a Universidad.

En CEICO Mixcoac se gestiono y realizo cambio de jefe del CEICO, por mala actitud y falta de respeto hacia las y los compañeros y a la representación sindical.

Se han llevado reuniones constantes con la comisión mixta nacional de higiene y seguridad y representantes de la empresa para puesta en marcha de la nueva plataforma voz sobre I.P. En CEICO Puebla ya se encuentra implantado y en CEICO Tangañika se esta llevando prueba piloto en seis posiciones, asi mismo se continúa con los trabajos de la homologación de diademas en CEICOS.

En CEICO Tlanepantla. Se implemento nuevo sistema para el área de diferidos.

Derivado de los compromisos contraídos en la revisión del perfil de puesto de SAC se han llevado a cabo reuniones con relaciones laborales para generar sistema institucional que permita la homologación de procesos de trabajo en **CAACN** y **CAACM'S** a nivel nacional y la instauración del chat uno a uno en la especialidad.

En conjunto con la COMNCA se esta llevando a cabo el proceso de evaluación para cubrimiento de puestos de ingles.

En CAS metro se han llevado a cabo reuniones con el subdirector para evaluar y mejorar los procesos de trabajo del área.

En el área de Madrid se solicito a relaciones laborales el cubrimiento de personal ya que los compañeros asignados en esa área se jubilaron.

En el área de atención a teleoperadores Parque Vía 190 se realizo reubicación de los compañeros del 7o. Piso al 9o.

## TECKMARKETING

### **REVISIÓN CONTRACTUAL 2011- 2013**

La suma del esfuerzo de la comisión de Revisión Salarial, Comité Ejecutivo Local, Comité Ejecutivo Nacional y la orientación e intervención directa en la negociación de nuestro compañero **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ** ante la Empresa, dio como resultado acordar una propuesta integral y resolver en mejores condiciones la Revisión Contractual . La propuesta, fue aceptada por la gran mayoría de los compañeros de la sección 159. Los conceptos y prestaciones a continuación se detallan:

CONCEPTO	RESULTADOS	%
SALARIO	INCREMENTO DE <b>4.3%</b> DIRECTO AL SALARIO	4.3%
FONDO DE AHORRO	SE INCREMENTA DEL 3% AL <b>4%</b>	1 %
GASTOS ESCOLARES	SE INCREMENTA DE 6 A <b>7 DIAS</b>	0.274
PRIMA VACACIONAL	SE INCREMENTA DEL 52% AL <b>56%</b>	0.174%
VALE DE DESPENSA	SE INCREMENTA DE \$280 A <b>\$290</b>	0.15%
VALE ANUAL DE FIN DE AÑO	SE INCREMENTA DE \$525 A <b>\$570</b>	0.0565%
VALE DE JUEGUETES	SE INCREMENTA DE \$350 A <b>\$385</b>	0.0440%
TOTAL DE PRESTACIONES		1.7%
INCENTIVO DE PRODUCTIVIDAD	4.2% DE INCREMENTO DIRECTO A LOS MONTOS MÁXIMOS DE PRODUCTIVIDAD	4.2%

El entorno en el que se desarrolló la negociación fue complejo debido a la situación que se vive en el sector de telecomunicaciones, donde se observa un enfrentamiento cada vez mas agresivo encabezado por el **Dúo polio Televisivo ( TV**

*Azteca y Televisa*) y los embates del gobierno en contra de **TELÉFONOS DE MÉXICO**, además de la situación financiera de la Empresa que ha dado como consecuencia la disminución de las utilidades del grupo **TELMEX** afectando de sobremanera a la Empresa Tecmarketing.

### **REPARTO DE UTILIDADES**

La Comisión responsable de revisar los resultados de la Empresa analizó cada uno de los rubros de la carátula fiscal, así como los conceptos, ubicación de las subcuentas, y los factores que inciden en el cálculo para la participación de los trabajadores en el reparto de las utilidades **del ejercicio correspondiente al 2010 dando como resultado la cantidad de \$7'434,692.00** (siete millones cuatrocientos treinta y cuatro mil seiscientos noventa y dos pesos 00/100 m.n.), asimismo una vez más el Sindicato manifestó su inconformidad ya que la empresa aplica el cálculo en base al artículo 10 de la ley del **I.S.R.** Y no conforme al artículo 16 de la misma ley.

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

En cumplimiento a los acuerdos de la pasada revisión contractual, referente a los cuarenta ascensos a la categoría técnica, estamos en la etapa de revisión del requerimiento que entregó la Empresa considerando los turnos y horarios. Al término de estos trabajos daremos inicio al proceso de selección de personal de nuevo ingreso. Sobre este tema y con la finalidad de dar transparencia al procedimiento se trabaja de manera conjunta con la Secretaría de Trabajo del **C.E.N.** Para que la base de datos de los aspirantes se encuentre dentro del sistema de información sindical (**SIS**):

### **SEGURIDAD E HIGIENE**

**RUIDOS EN LÍNEA:** Dando seguimiento a los trabajos se concluyó con dos de las tres etapas acordadas con la Empresa, se inició la tercera fase que consiste en la revisión del conmutador hasta la posición del compañero, en el curso se ha verificado el **PBX** (conmutador) y los amplificadores, dando como resultado que existen diferentes tipos de ruido. Estamos realizando mediciones a fin de controlar y corregir. Esta pendiente la revisión de las diademas y teléfonos. Como parte de los acuerdos con la empresa se tiene considerado a la brevedad canalizar a los compañeros que han presentado ruido en línea al **IMSS**, con el apoyo de la Secretaría de Previsión Social para realizar los exámenes correspondientes y descartar afectación física.

Asimismo, se atendió la emergencia ocurrida derivada de la propagación de humo del edificio colindante al C.T. Insurgentes, tomando las medidas necesarias y salvaguardando la salud e integridad de los compañeros. La Comisión Central De Higiene Y Seguridad da seguimiento de acuerdo a la norma establecida por Protección Civil.

## **CAPACITACIÓN**

Derivado de la transformación que vivimos en la manera de comunicarnos día a día y la evolución tecnológica y comercial que impacta a los **CALL CENTER**, por la gran variedad de productos y servicios que se ofertan y exigen nuestros clientes, se tiene como objetivo seguir impulsando el cambio en el modelo de capacitación a raíz de las nuevas tecnologías la información y comunicación (**TICS**). En este sentido, la propuesta de trabajo fue orientada a realizar en los 4 centros de trabajo el curso denominado **MACINTOSH (MAC)**. Aquí se presentaron los sistemas operativos más recientes, la forma de realizar configuraciones inalámbricas y correos electrónicos. Los dispositivos utilizados fueron *notebook, imac y tabletas (ipad's)*.

Se aplico el programa de diagnostico a la operación (**DAO II**) detectando las áreas de oportunidad e identificando la capacitación requerida.

Se realizó el cambio de plataforma "**SIS**" por "**SIA**" (*sistema integral de aseguramiento*) capacitando a los compañeros de la campaña soporte técnico **INFINITUM**, es importante hacer de su conocimiento que esta aplicación tiene la finalidad de hacer mas ágil la operación reduciendo la espera del cliente.

## **CERTIFICACIÓN COPC**

*(Customer Operation Performance Center)*

**M**odelo de gestión de desempeño y resultados de excelencia y servicios. Como parte de los acuerdos entre empresa y sindicato y con el objeto de darle viabilidad financiera, operativa y competitiva se trabaja para lograr la certificación de la campaña soporte **INFINITUM**, buscando cubrir los indicadores establecidos. Para ello se concretó una agenda de trabajo continúa. Se presentaron los resultados de la primera encuesta que permite conocer la satisfacción del usuario final y a su vez corregir los procesos operativos de la campaña y las áreas de oportunidad de nuestros compañeros. Como siguiente punto se darán a conocer los avances de la segunda encuesta. *Cabe señalar que este tema es uno de los puntos prioritarios en la agenda de la Secretaría General.*

Finalmente agradecemos a todos y cada uno de los compañeros y compañeras su colaboración en los trabajos encomendados y la orientación y apoyo inquebrantable de nuestro Secretario General el Co. **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ.**

## SECCION 87 BIENES RAÍCES

### **REVISION SALARIAL 2011-2012**

En la pasada **Revisión Salarial 2011** los compañeros de la sección 87 obtuvieron beneficios económicos similares a los telefonistas, la diferencia radico en dos aspectos fundamentales que están en el preámbulo del inicio de la contratación de personal a partir de llegar a la plantilla de **1,500** compañeros activos. Por un lado se logro la conversión de 202 compañeros que tenían la categoría de **aseador** a la de **aseador mensajero** con un beneficio económico adicional de un 7% al del incremento por **Revisión Salarial**. Por otro lado se logro la contratación de 30 categorías de **portero velador** a localidades en donde ya no tenemos compañeros que pudieran ascender a tomar estas categoría o ya no tenemos presencia de la sección 87.

### (ANEXAMOS LUGARES Y CANTIDADES EN DONDE SE APLICARON LAS 30 CONTRATACIONES).

Con referencia a la plantilla de trabajadores, al momento de la redacción de el presente informe, contamos con 1,566 compañeros activos, 184 menos que lo comentado en la pasada **XXXV Convención Nacional Ordinaria**. Según nuestros cálculos ya debiéramos haber llegado a la cantidad de 1500 compañeros encontrando un menor interés de compañeros para aprovechar las migraciones a nivel nacional ya que al día de hoy tenemos 54 por cubrir

### (ANEXAMOS CUADRO DE MIGRACIONES PENDIENTES)

El actual número de trabajadores por categoría y la dispersión de las mismas a nivel nacional ha representado la imposibilidad de cubrir con ascensos temporales o definitivos las ausencias de compañeros de categorías superiores, lo que significa que se tenga que cubrir con tiempo extra, situación que a la empresa le alarma, por lo que con el apoyo del Co. **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ**, quien planteó ante la Dirección General de **TELMEX** la negativa de **CTBR** a pagar tiempo extraordinario, se acordó establecer una Mesa De Trabajo con el fin de resolver las necesidades que tenemos como trabajadores y las de la empresa con respecto al gasto. Estamos convencidos que el resultado de estas platicas deberá ser en beneficio de la sección 87 y de nuestro Sindicato.

Con el apoyo del compañero **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ** y del Comité Ejecutivo Nacional se esta trabajando con la empresa la agenda de prioridades de la sección 87 teniendo los siguientes avances:

- Se tienen reuniones periódicas para dar seguimiento tanto con **TELEFONOS DE MEXICO** como con **CTBR** para la aplicación de las migraciones acordadas, teniendo hasta el momento cincuenta y cuatro migraciones para diferentes especialidades pendientes de aplicar. Al igual que en la pasada convención, requerimos de todo el

apoyo de los Comités Ejecutivos Locales para que se realicen las migraciones que tengan o se requieran 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.

➤ **Referente a la cobertura ascensos a las porterías** acordadas con la Empresa y pendientes de aplicar de periodos pasados 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 por otro la recuperación de **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.

➤ **Otro tema al 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 sobre todo considerando el marco normativo de la nueva **nom-19** sobre el funcionamiento de las comisiones mixtas de seguridad e higiene modificado recientemente por la Secretaria De Trabajo Y Previsión Social, para lo cual se programaran recorridos conjuntos, el levantamiento de minutas y tiempos para la solución. A continuación les presentamos los avances sobre la solicitud de instalación de aires acondicionados en diferentes centros de trabajo.

INSTALACION	AUTORIZADO
CTL. FRONTERA DE MONCLOVA	AIRE LAVADO
CT. ACUÑA	AIRE LAVADO
CT. SALTILLO 1 Y SALTILLO II	VENTILADOR
CT. BOLIVAR DE TORREON	TIENE AIRE LAVADO
CT. ALDAMA DE TOTREON	TIENE AIRE LAVADO
CT. GOMEZ PALACIOS	TIENE AIRE LAVADO
CT. PARRAL, CHIH.	AIRE LAVADO
CT. DELICIAS	AIRE LAVADO
CT. CASAS GRANDES, CHIH.	AIRE LAVADO
CT. CUAUTEMOC, CHIH.	AIRE LAVADO
CT. CAMARGO, CHIH.	NO HAY PORTERO
CT. PANAMA DE CD. JUAREZ	AIRE LAVADO
CT. TEXALES DE CD. JUAREZ	AIRE LAVADO
CT. CORONA DE CD. JUAREZ	TIENE VENTILADOR
CT. REPÚBLICA MAZATLÁN	PENDIENTE

INNTELMEX MAZATLÁN	PENDIENTE
CT. PARQUE BONFIL	PENDIENTE
CT. PLANTA EXTERIOR NOGALES	AIRE LAVADO
CTL. CORTINES NOGALES	AIRE LAVADO
CT. NOGALES	VENTILADOR
ALMACEN DISTRIBUIDOR HERMOSILLO	AIRE LAVADO
CT. HERMSUR HERMOSILLO	AIRE LAVADO
CTL. GARMENDIA	AIRE LAVADO
CT. PEÑUELAS CORDOBA	VENTILADOR
CT. DOS CAMINOS	VENTILADOR
CT. POZA RICA	AIRE LAVADO
CT. PLATEROS FRESNILLO	VENTILADOR
CT. ZACATECAS	VENTILADOR
CT. NORIAS APODACA	TIENE VENTILADOR
CT. LA SILLA MONTERREY	TIENE VENTILADOR
CT. LINCOLN MONTERREY	VENTILADOR
CTL. HIDALGO NUEVO LAREDO	AIRE LAVADO

Esta pendiente la localidad de Mazatlán donde pediremos apoyo a la Comisión Nacional De Higiene Y Seguridad de **TELMEX** para conseguir una solución de acuerdo a las condiciones climáticas de la localidad.

### **SECCION 171 LIMSA**

**A** diferencia del resto de secciones de empresa, el contrato colectivo de trabajo de la sección 171 **LIMSA** tiene como vencimiento el próximo 15 de noviembre, por lo cual la máxima prioridad es atender este compromiso que deberá tener como resultado importantes beneficios para los **1,300 compañeros**, 339 de sección matriz y mas de 960 ubicados en secciones foráneas. De acuerdo a lo que establece la Ley Federal Del Trabajo en su Art. 399, para que pueda realizarse la Revisión Del Contrato Colectivo De Trabajo deberemos avisar al patrón con más de 60 días de anticipación, el pasado 12 de septiembre entregamos a la empresa y a las autoridades el pliego de peticiones, conformado por las solicitudes de modificación al clausulado tanto administrativo como económico y la solicitud de incremento salarial. Por otro lado, el Comité Nacional De Vigilancia llevo a cabo el proceso de elección de los delegados a la **Revisión Contractual 2011 - 2013**, los cuales también fueron electos como delegado a esta **XXXVI Convención Nacional Ordinaria Democrática De Los Telefonistas**.

De acuerdo al número de puestos autorizados por la empresa (1900), restando los 1300 contratado, tenemos 600 vacantes sin contratar. **ANEXO AL INFORME SE LES DA A CONOCER POR LOCALIDAD LAS VACANTES OTORGADAS, LAS CUBIERTAS Y LAS PENDIENTES DE CUBRIR**. De manera constante hemos reclamado a la empresa la actitud de los supervisores y responsables de área de **C.T.B.R.** ya que niegan tener información o pretender regatear el número autorizado, por lo que les sugerimos mantenernos

informados de esta situación y otras para que les podamos apoyar de manera inmediata.

Uno de las prioridades de la sección 171; que le estamos dando seguimiento junto con los compañeros del Comité de la sección 87 y del Comité Ejecutivo Nacional es el de migraciones hacia la empresa **C.T.B.R.**, esta expectativa se percibe muy cercana, estando a la espera de que nuestros compañeros de la sección 87 y **C.T.B.R.**. Comiencen su proceso de contrataciones.

Les comentamos que con el apoyo del comité ejecutivo nacional y en particular del Co. **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ**, concluimos el pasado mes de diciembre la Revisión Salarial con un incremento de 5.9% de incremento al salario tabulado mas 1% en prestaciones y tres acuerdos administrativos.

Por ultimo, les informamos que el pasado mes de mayo se firmo el convenio entre la Caja De Ahorro De Los Telefonistas, el **STRM** y la Empresa **LIMSA** para que nuestros compañeros puedan ingresar como socios a la Caja De Ahorro, dándose el banderaso en una asamblea el día 9 de junio en el Co. **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ** reunió a los compañeros de sección matriz y de las secciones conurbadas.

En los anexos encontraran lo referente los acuerdos de la Revisión Salarial 2010 - 2011, cubrimiento de vacantes, tramites de dispensas de edad y la atención a solicitudes.

## TRÁFICO

Compañeros, hace un año nos encontramos en este recinto, y en nuestro informe de trabajo presentamos todo lo relativo a la transición para la modernización de los servicios de Tráfico nacional e internacional vía operadora.

Hoy, es una satisfacción para nosotros mostrar ante ustedes el resultado de nuestra labor durante este periodo, así como los avances que hemos logrado gracias al valioso y siempre incondicional apoyo del **Co. FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ**.

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

Comentamos en la convención pasada, que, mediante la participación del proveedor **ALCATEL LUCENT GENESYS**, reconocido mundialmente como líder en la gestión de centros de contacto, se está implementando el nuevo sistema SIO con la nueva tecnología de voz sobre IP, mediante las 5 etapas que conforman el proceso integral de incorporación a cada uno de los servicios:

- Planeación
- Desarrollo
- Pruebas controladas

- “FINE TUNNING” (ajuste adecuado)
- Implementación de cada uno de los servicios vía operadora

Con base en lo anterior, hasta este momento, los avances son los siguientes:

### ***SERVICIOS NACIONALES:***

Recordemos que somos una de las pocas compañías de telecomunicaciones en el mundo que integra la tramitación y completación de llamadas, servicios de información y opciones de valor agregado, lo cual nos permite ofrecer una gran variedad de servicios nacionales como:

- Despertador
- Oferta de completación a celulares
- Prestación del servicio de información a otros operadores

Debido a lo anterior, el tiempo destinado para el desarrollo se amplió más del previsto. Por ejemplo, la prueba de la Sala Saltillo se extendió por 3 meses, por lo tanto, la implementación de los servicios de 040, 020, 020NN, y 031 en el resto de las salas aun se encuentra en proceso.

A la fecha, están operando dichos servicios en 16 salas de las 21 nacionales que ofrecen los servicios señalados:

- Saltillo
- Mérida
- Veracruz
- Córdoba
- Oaxaca
- Jalapa
- Puebla
- Torreón
- Mazatlán
- Culiacán
- Pachuca
- Celaya
- Cuernavaca
- Acapulco
- Morelia
- Tampico

Concluiremos la etapa final de implementación del proyecto SIO para las salas nacionales iniciando el entrenamiento de las profesoras de tráfico de Guadalajara y Colima en el mes de Octubre; Las salas metropolitanas San Juan, Lindavista y Rojo Gómez, iniciaran su proceso de entrenamiento antes de finalizar el año.

Dado que este novedoso proyecto incorpora una tecnología de vanguardia internacional y a nivel mundial su implementación es reciente, aun se presentan fallas en la operación de la misma, al integrar a la plataforma millones de transacciones mensuales.

Las fallas comunes que aun se presentan son:

- Entrada de llamada no despliega formato o se pone en blanco
- Bloqueo de equipo y no recibe tráfico
- Falla de rellamada en despertador
- Entre algunas otras.

Como lo mencionamos en el informe anterior, el proveedor cuenta con un equipo de soporte que garantiza la eficacia del servicio, asumiendo la responsabilidad de ir modificando y calibrando el sistema.

Además, la empresa se comprometió a que durante las siguientes 7 semanas de implementado el sistema, se dedicara a la resolución de las fallas que aun se presentan bajo un programa muy estricto, mediante el cual revisaran todos los elementos que componen el nuevo Sistema Inteligente de Operadoras (SIO).

El seguimiento que daremos con la Empresa será puntual, a manera que antes de concluir el año, el sistema SIO se establezca, disminuyendo significativamente las fallas en la operación, derivadas de los procesos de implementación del proyecto.

#### ***SERVICIOS INTERNACIONALES:***

Para estos servicios, el desarrollo se encuentra en su etapa final. El proveedor **ALCATEL LUCENT GENESYS**, se encuentra probando en laboratorio y ajustando funcionalidades de:

- 090
- 09 NI
- 09 NM

Hasta el momento, el estatus del desarrollo de los servicios restantes es del 85%, los cuales deben de concluirse y probarse antes de terminar el año.

Las siguientes fases del proyecto en este rubro son:

- Diseño del manual electrónico de capacitación y estrategias didácticas
- Preparación de la plataforma para capacitación.

Durante los meses de Noviembre y Diciembre del presente año, se llevará a cabo la preparación de la sala piloto, siendo elegida la sala Acapulco

Internacional, para la implementación y estabilización de los servicios internacionales.

Con base en el resultado obtenido las profesoras de tráfico iniciaran su entrenamiento durante este periodo, con el plan de llevar las pruebas y estabilización.

Se preparará **técnicamente** una de las salas Universales como piloto de la integración de los servicios nacionales e internacionales durante los meses de febrero y marzo.

Es importante señalar que al concluir la sala Acapulco internacional se establecerá el programa para las salas internacionales, de igual manera sucederá con el programa para las salas Universales, es decir, se llevará a cabo al concluir la sala universal.

### ***NUEVOS EQUIPOS DE CÓMPUTO***

Con la finalidad de mantener a nuestras operadoras con herramientas de vanguardia acordes a la operación de nuestro nuevo sistema SIO, se inicio un programa de sustitución de todos los equipos de cómputo de todas las salas SIO a nivel nacional.

Este cambio de equipo, considera también las salas de 050 de los diferentes centros de operadora a nivel nacional. El estatus correspondiente a la actualización del equipo de trabajo es el siguiente:

- Divisiones Centro y Noroeste: SIO y 050 equipados al 100%.
- División Norte: SIO está cubierto al 100%. Para 050 solo falta la sala Durango.
- División Sur: SIO equipado al 100%. 050 está en proceso de equipamiento.
- División metropolitana: 050 equipado al 100%. Para SIO está por implementarse el proceso de equipamiento.

Antes de finalizar este año, estarán las salas equipadas al 100%.

El equipo cuenta con:

- Un monitor plano rectangular de 18 pulgadas que proporciona una amplia resolución
- Procesador Intel Core2Duo a 3 Ghz de velocidad, disco duro de 300 Gb y memoria RAM de 2 GB, que permitirá en un futuro abrir de 3 a 4 aplicaciones, asegurando un mayor rendimiento y rapidez acorde a la agilidad que requerimos en la atención de nuestros servicios.

## **NUEVOS DESARROLLOS**

De la misma manera, ya contamos con la confirmación de la Empresa, que han sido solicitados al proveedor ALCATEL LUCENT GENSYS el desarrollo de elementos que evolucionen y complementen los servicios actuales que acordamos en las negociaciones de 2006, por ejemplo:

- Publicidad asistida: Consiste en ofrecer publicidad a los clientes con mayores consultas; en el momento de proporcionar el número el cliente podrá escuchar un pequeño spot publicitario previamente.
- Georeferenciación: Consiste en dar información por categorías, específicamente de la localidad o colonia donde se encuentre el cliente: "El cerrajero o farmacia más cercana a usted es:..."

Esto implica que incorporaremos nuevos servicios adicionales que apoyan nuestra labor como operadoras.

### **MEJORA EN LA BASE DE DATOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN 040**

En los últimos años, uno de los servicios que hemos impulsado, es el 040 información. Para ello, contamos con la base de información telefónica más importante del país, en donde brindamos información de números telefónicos: comerciales, gubernamentales, de salud, turísticos, gastronómicos, y otros tantos servicios como opciones brinden las conexiones telefónicas.

El posicionamiento de 040 ha permitido que operadores como **IUSACELL, BESTPHONE, TELCEL, NEXTEL, MAXCOM Y AXTEL**, sigan solicitando nuestro servicio.

### **MEJORA CONTINUA DE LA BASE DE DATOS**

La empresa reconoce que es valioso y primordial mantener la información actualizada, especialmente la comercial, que permita la mejora del direccionamiento de las llamadas de los clientes.

Por lo tanto, ha confirmado que va a iniciar un proceso de mejora y captación de nombres comerciales emprendiendo las siguientes acciones:

- Desde el proceso de contratación de las líneas
- Una campaña constante para la actualización de datos
- Con la participación de las compañeras operadoras y Telmex.com
- Así como la creación de mini-directorios, a nivel de empresas grandes, instituciones gubernamentales, consorcios de salud, etc.

Este proceso arrancará el 2012, por lo tanto, se realizarán los preparativos durante el último trimestre del presente año.

Con esto, la confianza de nuestros clientes aumentará provocando un mayor número de llamadas.

## **PUBLICIDAD**

Solicitamos a la empresa se retome la publicidad de los servicios vía operadora y nos confirma que se ha iniciado la preparación de una campaña de publicidad continua durante los meses de septiembre y octubre mediante el recibo telefónico, el cual contará con un **BANNER** en la parte interior del sobre que podrán ver todos nuestros clientes.

Se publicitará en las redes sociales, **Internet, Blogs, Facebook, Y Twitter**, durante los meses de Septiembre a Diciembre, reforzando los siguientes conceptos para cada servicio:

090	<p>Un servicio que facilita realizar llamadas de persona a persona y por cobrar al extranjero.</p> <p>El cliente podrá acceder a directorios telefónicos de EU y Canadá, con la ayuda de nuestro servicio de operadoras.</p> <p>Nuestras operadoras buscarán por el cliente en idioma inglés, un lugar, negocio o persona en EU o Canadá.</p>
020	<p>Un servicio que permite al cliente hablar por cobrar con quien desee a nivel nacional</p> <p>Cuando alguien requiera llamar fuera de su localidad y este ocupada la línea, nuestras operadoras pueden ayudarle.</p>
*333	<p>Desde los teléfonos públicos LADATEL, cualquier persona puede realizar una llamada local, sin necesidad de una tarjeta telefónica, con un costo de 2.00 x llamada.</p> <p>Nuestras operadoras pueden ayudar al cliente, cuando requiera realizar una llamada y este ocupado</p>
040	<p>Es el único servicio en el que una operadora busca información solicitada sobre una persona, un negocio o un servicio, clasificación o giro comercial y la proporcionará al cliente.</p> <p>Disponible desde la línea Telmex o celular Telcel.</p>
031	Servicio de Despertador:

El objetivo de esta campaña es activar nuevamente y posicionar los servicios vía operadora como uno de los valores agregados del mercado de la telecomunicaciones.

## **CAPACITACIÓN**

Con base en el contenido del informe anterior, los cursos que se están impartiendo actualmente a las compañeras de tráfico, tienen como objetivo el desarrollo de **competencias**, utilizando Tecnologías de Información y Comunicación conocidas como TICs, con el objetivo de incorporarlas con mayor rapidez a la nueva era de la cultura digital.

Mediante un programa de capacitación profesional, las compañeras de nuevo ingreso adquieren los conocimientos generales de los procesos más importantes que se llevan a cabo en toda la Empresa.

Con base en los resultados obtenidos, se mantiene vigente este programa de capacitación integrado por 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. Introducción a tráfico
8. Cómo reinventar el valor y satisfacción por nuestro trabajo.

### **SERVICIOS NACIONALES/INTERNACIONALES:**

#### **Salas TOPs:**

1. TOP'S MP LDN/LDI
2. Directorio UNO LDN

#### **Salas SIO:**

##### **1. SIO Servicios Nacionales**

#### **Servicios 050:**

1. Elementos de la planta telefónica
2. Desarrollo de habilidades asertivas en la atención de quejas
3. PISA verde
4. PISA gráfico

Es así como las compañeras de nuevo ingreso, se integran rápidamente al trabajo, incorporando aspectos técnicos y habilidades, retomando la parte humana, y así tomar conciencia de la función que desempeñaran como operadoras. Apoyadas por supuesto, por todos los que pertenecemos a esta especialidad: compartiendo nuestra experiencia y solidaridad. De esta forma, intentamos superar las expectativas que nuestros clientes actuales nos demandan.

### ***SERVICIO 050***

Como parte de los compromisos de modernización de la empresa con las especialidades de tráfico, se encuentra el correspondiente al **SERVICIO 050**, en un proyecto que integrará las aplicaciones de quejas con la voz, a través de la plataforma de Voz por IP del proveedor ALCATEL LUCENT GENESYS; con esto se logrará una mejora en los procesos de atención de nuestros clientes, colocando también a este servicio a la vanguardia.

En 050 área Metropolitana, se ha estado probando la plataforma AVAYA en una primera etapa, como prueba previa con las que se han podido detectar requerimientos necesarios para la operación adecuada de nuestro servicio.

Con ayuda de nuestras compañeras, hemos sugerido mejoras en las herramientas que permitan por ejemplo: visualizar el tiempo de tramitación de llamada y el de transferencia con la auxiliar, visualizar las conexiones de las operadoras, entre otros.

### ***ATENCIÓN A AUXILIARES EN LA INTERACCIÓN CON CAP/COPE***

Como parte de las mejoras en la atención de los clientes molestos, que tienen mayor dilación o quejas reincidentes, se solicitó a la empresa el desarrollo de una opción que permita identificar a estos clientes por medio de las operadoras para brindarles prioridad de despacho.

### ***CAPACITACIÓN PARA EL SERVICIO 050***

Como parte de la capacitación dirigida, se ha solicitado a **INTEMEX** la impartición de un curso enfocado al desarrollo de habilidades para las relaciones humanas. La intención es que se imparta esta temática a la totalidad de las compañeras a nivel nacional como apoyo para el manejo adecuado de clientes insatisfechos y molestos.

## VACANTES

Actualmente, en Tráfico el número de jubilaciones ha sido mayor a las vacantes anteriormente autorizadas, además, se ha incrementado la demanda en algunos de los servicios vía operadora.

Estamos negociando con la empresa para que otorgue un mayor número de vacantes, ya que las necesidades han sido mayores a las vacantes autorizadas el año pasado

Seguiremos insistiendo para que se otorgue un mayor número, de vacantes, ya que fueron insuficientes las otorgadas y se considere a todas las salas de tráfico y servicios a nivel nacional.

El Sindicato ha logrado que las compañeras de Tráfico puedan enfrentar adecuadamente los retos de la modernización en cada etapa, iniciando históricamente desde 1992, que fue la 1ª y caracterizada por el fuerte proceso de modernización y la reubicación de una parte del personal; luego en 1997, se crea la especialidad de Servicios a Clientes (SAC) propiciando la migración voluntaria de las operadoras. Posteriormente en 2006, la empresa pretendió disminuir y extinguir las salas, beneficios y categorías de Tráfico, propósitos que no pudo lograr.

Nuevamente, para las especialidades de Tráfico se presenta la oportunidad de enfrentar una serie de cambios:

- La incorporación de personal de nuevo ingreso
- La evolución de procesos, aunado al actual proyecto de modernización.

Mientras en otros países desaparecen las operadoras y son sustituidas en alguno de los servicios por **Call Centers**, aquí prevalecemos, y estamos inmersas en un proceso de evoluciones tecnológicas acorde a las necesidades actuales, **siempre presentes, con identidad sindical y orgullosa de pertenecer a Tráfico.**

## ***COMPAÑERAS Y COMPAÑEROS CONVENCIONISTAS***

Para los integrantes de la **COMISION OBRERO PATRONAL**, es un gusto haber rendido el presente informe de actividades, informándoles que se han atendido también una infinidad de asuntos de carácter individual y colectivo, así como los casos que nos son turnados por la SECRETARIA GENERAL, buscando generar con la atención una relación laboral más estable, dentro de un ámbito de seguridad y confianza, aportando con ello nuestro mejor esfuerzo en aras del Proyecto Sindical y nuestra Organización, agradeciéndoles a todos Ustedes infinitamente el respaldo que siempre nos han brindado, para el cumplimiento de nuestras responsabilidades.

Queremos hacer una mención especial al Co. FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ, nuestro Secretario General Nacional, quien con su apoyo, experiencia y orientación nos ha ayudado en el logro de nuestros objetivos y metas.

Finalmente agradecemos a nuestras compañeras Secretarías, quienes siempre mostraron su amplia disposición para sacar adelante los trabajos encomendados a esta Comisión: ***TERESA GONZALEZ LOPEZ, ELSA FRANCO FLORES, ELIZABETH GONZALEZ MARTINEZ, SAGRARIO MONTES FLORES, TANIA MARTINEZ DIAZ, ERIKA LOPEZ PONCE, OLIVIA VERA REYES, ABIGAIL TAFOYA VILCHIS y ALEJANDRA CAMARGO CERVANTES.***

**!!! Gracias Compañeros!!!**

**FRATERNALMENTE**

**UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL**

**MÉXICO, D.F. SEPTIEMBRE DE 2011**

**COMISION OBRERO PATRONAL**

***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.	RESPONSABLE DE LA COMISION OBRERO PATRONAL
<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.	RESPONSABLE DE LA COMISION OBRERO PATRONAL
<b>SILVIA CASTILLO FLORES</b>	<b>2° PRO-SECRETARIA DE TRABAJO</b>		COORDINADORA TRAFICO ROJO GOMEZ COORDINADORA TECMARKETING	RESPONSABLE DE LA COMISION OBRERO PATRONAL  RESPONSABLE TRAFICO
<b>HORACIO ALVAREZ PEREZ</b>	<b>SECRETARIO DE CONFLICTOS FORANEOS</b>	SECC. 1 23 7	MONTERREY, N.L. CD. JUAREZ, CHIH. CHIHUAHUA, CHIH.	RESPONSABLE DE SECCIONES FORANEAS
<b>RAFAEL MORFIN AGUILAR</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	SECC. 122 69 150 44 149 101 21 10 63 109	ZIHUATANEJO, GRO. CHILPANCINGO, GRO. CD. ALTAMIRANO, GRO. IGUALA, GRO. TAXCO, GRO. TECPAN DE GALEANA, GRO. ACAPULCO, GRO. CUERNAVACA, MOR. CUAUTLA, MOR. JOJUTLA, MOR.	ASUNTOS SECRETARIA GENERAL  REVISIONES SALARIALES Y/O CONTRACTUALES  RESPONSABLE DE SECCIONES FORANEAS.
<b>ANTONIO SANCHEZ CORDERO</b>	<b>COMISION OBRERO PATRONAL</b>	SECC. 35 37 64 16 45 82 18 56 126	MATAMOROS, TAMPS. CD. VICTORIA, TAMPS. CD. MANTE, TAMPS. NUEVO LAREDO, TAMPS. REYNOSA, TAMPS. MIGUEL ALEMAN, TMAPS. TAMPICO, TAMPS. CD. VALLES, S.L.P. SABINAS HGO., N.L.	COORDINADOR ZONA IV MESAS DE TRABAJO MATRIZ Y FORANEAS REINSTALACIONES / REINGRESOS

<i>YOLANDA RENDON</i>	<i>COMISION OBRERO PATRONAL</i>	<i>COORDINADORA TRAFICO SAN JUAN</i>	<i>RESPONSABLE DE TRAFICO</i>
<i>JULIO CESAR ORTIZ ESQUEDA</i>	<i>SECRETARIO DE PRESTACIONES ECONOMICAS</i>	<i>COORDINADOR C.O. NAUCALPAN COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL POLANCO 18 TAMPICO, TAMPS</i>	<i>DESPENSAS, CAJEROS AUTOMATICOS Y COMEDORES</i>
<i>ROSENDO AGUIRRE MONTIEL</i>	<i>1° PRO-SECRETARIO DE PRESTACIONES ECONOMICAS</i>	<i>SECC. COORDINADOR C.O. ABASTOS, ERMITA Y MEYEHUALCO</i>	<i>DESPENSAS AJUSTES DE SALARIO</i>
<i>REYNALDO PEREZ LARA</i>	<i>2° SECRETARIO DE PRESTACIONES ECONOMICAS</i>	<i>SECC. 3 PUEBLA, PUE. RESPONSABLE DIVISION PONIENTE COORDINADOR C.O. TEZOZOMOC Y COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL TLALNEPANTLA</i>	<i>RECONOCIMIENTOS DE ANTIGÜEDAD REGLAMENTO DE VIATICOS AJUSTE DE SALARIO</i>
<i>C. RAFAEL GUERRERO MARIN</i>	<i>1° PRO-SECRETARIO DE CONFLICTOS FORANEOS</i>	<i>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</i>	<i>REGLAMENTO DE VIATICOS</i>
<i>JORGE ANTONIO MONTOYA LOPEZ</i>	<i>2° PRO-SECRETARIO DE CONFLICTOS FORANEOS</i>	<i>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.  RESPONSABLE DIVISION SUR COORDINADOR C.O. ANGELES. COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL CUICUILCO COORDINADOR C.O. VALLEJO COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL PERALVILLO</i>	<i>INVESTIGACIONES</i>
<i>JOSE J. CUELLAR ZUÑIGA</i>	<i>1° PRO-SECRETARIO DE TRABAJO</i>	<i>OO 116 CANCUN, Q. ROO COZUMEL, Q. ROO PLAYA DEL CARMEN, Q. R.  CAMPECHE, CAMP. CD. DEL CARMEN, CAMP. CHETUMAL, Q. ROO  COORDINADOR IINGENIERIA PROYECTOS EQUIPO</i>	<i>INVESTIGACIONES</i>
<i>ANGEL LEYTE LUNA</i>	<i>3° SECRETARIO DE PRESTACIONES ECONOMICAS</i>	<i>COORDINADOR C.O. SAN ANTONIO ABAD. COORDINADOR DE APOYO COMERCIAL VICTORIA</i>	<i>RECONOCIMIENTOS DE ANTIGÜEDAD COMEDORES</i>

			CLAUSULA 160
ALEJANDRO FUENTES SEVERO	1° PRO-SECRETARIO DE DEPORTES, CULTURA Y RECREACION	COORDINADOR C.O. SANTA MARTHA	CULTURA Y RECREACION
ELIZABETH CASTILLO TORRES	1° PRO-SECRETARIA DE PREVISION SOCIAL	COORDINADORA TRAFICO SAN JUAN Y TRAFICO 050	JUBILACIONES ESPECIALES
MARIA MAGDALENA SALCIDO MANCHA	2° PRO-SECRETARIA DE PREVISION SOCIAL	COORDINADORA TRAFICO LINDAVISTA	COORDINACION JUBILADOS
MAYOLO VILLANUEVA COVARRUBAIS	SECRETARIO DE JUBILADOS	SECC. 23 CD. JUAREZ, CHIH. 7 CHIHUAHUA, CHIH 6 TORREON, COAH. 19 TOLUCA	REGLAMENTO DE MANEJO
JESUS ARMANDO CORTEZ CAMACHO	2° SECRETARIO DEL COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA	COORDINADOR SAC	REINSTALACIONES REINGRESOS
CARLOS MENDOZA MENDOZA	COMISION OBRERO PATRONAL	RESPONSABLE DIVISION ORIENTE COORDINADOR C.O. CHAMIZAL	COORDINADOR JURIDICO
PEDRO ELGUERA RODRIGUEZ	COMISION OBRERO PATRONAL	COORDINADOR CTBR Y LIMSA	REINSTALACIONES REINGRESOS
ALFREDO CARDENAS	COMISION OBRERO PATRONAL	COORDINADOR CHAIREL - LAGO ALBERTO - SOTELO - CAACM	PRESTAMOS AL FONDO DE AHORRO PRESTAMOS AL FIDEICOMISO RETIROS DE ANTIGUEDAD
TERESA HERNANDEZ JUAREZ	COMISION OBRERO PATRONAL	COORDINADORA COMERCIAL MATRIZ	COMERCIAL
RAFAEL HERNANDEZ JUAREZ	COMISION OBRERO PATRONAL	COORDINADOR DE AGENDA DEL CO. FRANCISCO HERNANDEZ JUAREZ	PRESTAMOS AL FONDO DE AHORRO PRESTAMOS AL FIDEICOMISO RETIROS DE ANTIGUEDAD
JOSE LUIS CARMONA VAZQUEZ	2° SECRETARIO DE LA COMISION NACIONAL AUTONOMA DE HONOR Y JUSTICIA	COORDINADOR DE LA ESPECIALIDAD DE ALMACENES	ALMACENES

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