

# XLI Convención Nacional Ordinaria del STRM



## **I N F O R M E** **Co. Francisco Hernández Juárez** **Secretario General**

Septiembre 19 de 2016.



## ÍNDICE

Introducción -----	3
Actividades de la UNT y el Frente Amplio Social Unitario -----	3
Asuntos Internacionales-----	6
La Reforma en Telecomunicaciones: Declaración de Preponderancia--	8
Revisión Contractual-----	9
Calidad del servicio, productividad y capacitación -----	10
Programa de Permanencia Voluntaria -----	14
Vacantes-----	14
Negociaciones colectivas de las secciones 87, 17 y Tecmarketing -----	15
Prestaciones económicas y reparto de utilidades -----	17
Elecciones Nacionales para Comité Ejecutivo Nacional 2016-2020-----	18
Sistema de Información Sindical-----	18
Giras de trabajo -----	20
Mensaje final-----	22



## **Introducción**

Es para mí un honor y una responsabilidad presentar a esta XLI Convención Nacional Ordinaria Democrática del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana el informe de la Secretaría General y de las actividades desarrolladas por nuestra organización sindical durante el presente año.

Nos mantenemos como una organización de vanguardia e impulsora del cambio social en el país, con el presente informe se ratifica y deja constancia que la actividad desarrollada en todos los ámbitos sindicales y políticos, se mantiene sobre los ejes fundamentales y objetivos de lucha de nuestra organización, en la búsqueda del cambio social, la disminución de las desigualdades, en la lucha por las transformaciones que requiere el país y por una sociedad más justa e igualitaria.

Mantenemos nuestro propósito de impulsar la democratización del mundo del trabajo, y la búsqueda de la articulación de agendas con más organizaciones campesinas, sociales y sindicales, continuar con nuestra compleja relación y constante negociación con la empresa Telmex y en las diversas actividades y esfuerzos para el fortalecimiento de nuestra organización sindical, para consolidar la unidad y participación en la defensa de los intereses de los telefonistas.

## **Actividades de la UNT y el Frente Amplio Social Unitario**

Continuamos siendo parte de la presidencia colegiada de la UNT y participamos activamente en todas las actividades realizadas durante el presente año. Mantenemos nuestra presencia en las reuniones plenarias semanales, donde se establecen los acuerdos y se determinan las acciones que la unión lleva a cabo para incidir en los cambios y transformaciones que requiere nuestro país y el sindicalismo.

El evento que llevamos a cabo año con año, el FASU y la UNT, a finales del mes de enero, se realizó en el marco de la confluencia de las diferentes organizaciones campesinas, sociales y sindicales. Esta 13ª Jornada Nacional de Lucha, contempló la movilización en todo el país y eventos que se desarrollaron del 26 de enero hasta la marcha, llevada a cabo el día 29 del mismo mes. El objetivo fue convocar a todos los mexicanos a rechazar el modelo económico neoliberal y pugnar por un nuevo rumbo para el país. Entre los aspectos fundamentales y estratégicos que contemplamos, fue el de construir una coalición social capaz de llevar adelante una agenda colectiva para el cambio.

El pasado 1º de mayo, logramos establecer una acción conjunta en la conmemoración del día internacional del trabajo, realizada a nivel nacional, por los sindicatos independientes integrantes de la UNT, las organizaciones sociales y campesinas del FASU y con el fortalecimiento de la relación con los Secretarios Generales de la CNTE, en la que expresamos las demandas y las luchas de los trabajadores mexicanos del campo y la ciudad. Reiteramos nuestro propósito de cambio del modelo económico, del desmantelamiento del sistema de control corporativo, así mismo de la defensa de la



independencia y libertad sindical, de la defensa de los derechos humanos y de un nuevo estado de derecho, el impulso a un nuevo modelo educativo, que fortalezca la educación, laica, gratuita, que incorpore las propuestas del sindicalismo democrático de la educación y de una nueva política para el campo, que recupere y fortalezca la soberanía alimentaria.

El pasado 12 de mayo, participamos en una reunión a la que asistieron organizaciones sindicales, sociales, campesinas, defensores de derechos humanos, académicos y personalidades políticas; los cuales, iniciaron un diálogo que busca construir una alianza estratégica para articular una agenda que permita construir acciones que contribuyan al cambio del país. Esta alianza no pretende la construcción de un nuevo frente o que las organizaciones dejen de lado sus agendas propias y otras alianzas y menos abandonen sus luchas, su identidad y autonomía, en este nuevo espacio.

El 22 de septiembre se llevará a cabo el Décimo Séptimo Congreso Nacional Ordinario de la UNT, en el se presentará el informe de actividades de la Comisión Nacional Ejecutiva y el documento de perspectivas.

En esta oportunidad el congreso ha sido antecedido por una serie de foros sobre temas de interés del sindicalismo, que involucraron a todas las organizaciones de nuestra central sindical en el debate preparatorio del Congreso. Las relatorías de todos estos foros aportarán los insumos necesarios para formular el documento de perspectivas de la UNT.

El 23 de septiembre, se llevará a cabo la Asamblea Nacional del Frente, en la que se analizarán las conclusiones de los talleres temáticos que previamente se han realizado para preparar la Asamblea. Durante esta reunión se definirá el plan de acción del Frente en la perspectiva de revertir la actual correlación de fuerzas adversas al movimiento social para impulsar la transformación del régimen económico, político y social de nuestro país.

Entre algunos de los temas que se abordaron durante los talleres preparatorios de la Asamblea, podemos mencionar los siguientes: la industria energética nacional, el agua como derecho humano universal, las circunstancias de los trabajadores mexicanos, la situación del campo, el modelo de desarrollo alternativo para la nación y la crisis de derechos humanos, entre otros. Con las conclusiones de estos talleres se elaborará un documento que definirá la orientación y proyecto estratégico del Frente Amplio Social Unitario.

Al igual que la UNT, el Frente se han involucrado activamente en la solidaridad con el comité de padres de los normalistas desaparecidos de Ayotzinapa, los profesores de la CNTE, los Jornaleros de San Quintín y el movimiento campesino en sus diferentes vertientes.

Al iniciar 2015 se llevó a cabo el Encuentro Nacional por la Indignación, evento por medio del cual se buscó construir una mayor articulación de fuerzas alrededor del movimiento por la presentación con vida de los 43 normalistas en condición de desaparición forzada de la escuela normal rural "Isidro Burgos", posteriormente, los padres de familia recorrieron una buena parte del territorio nacional en sendas caravanas que contaron con el respaldo de los compañeros de diversos comités locales del STRM.



Los días 26 de cada mes se han llevado a cabo sistemáticamente las Jornadas de Acción Global por Ayotzinapa. En todas estas acciones ha destacado la presencia y respaldo del Sindicato de Telefonistas, siendo notable en este sentido, el festival político-musical del 26 de agosto, en la explanada anexa al Estadio Azteca, que pudo ser organizado en un tiempo relativamente breve gracias a las gestiones del STRM.

El STRM sigue manteniendo su convicción de apoyar plena y de manera incondicional las demandas del comité de familiares de los normalistas desaparecidos, convencidos que de no continuar en la lucha por el esclarecimiento de los hechos y el castigo efectivo a los responsables materiales e intelectuales, estaríamos claudicando en nuestros deseos de fortalecer al estado de derecho y en la transformación hacia una sociedad más justa, equitativa e igualitaria.

Respecto al movimiento magisterial, representado por la CNTE, hemos seguido con particular atención el desarrollo del conflicto, que tiene que ver de manera directa con la implementación de la llamada reforma educativa, en este conflicto ha quedado de manifiesto la falta de interés por entablar diálogos auténticos y directos con la sociedad, en este tenor si bien hemos sido observantes y también solidarios, recordando que de manera particular y también desde la UNT y el FASU se han impulsado varias acciones para demandar que se ponga punto final a la diatriba y a la descalificación, para que se establezca un diálogo auténtico con el magisterio disidente, se detengan y reviertan los efectos punitivos de la reforma, la elaboración de un nuevo proyecto educativo para el país, así mismo el esclarecimiento de los trágicos hechos ocurridos en Nochixtlán Oaxaca y el castigo a los responsables en todos los niveles.

En lo inmediato, se debe continuar fortaleciendo el vínculo de solidaridad con los profesores a fin de conjurar los riesgos de una salida represiva al conflicto, esta es una tarea en la que debemos involucrarnos a fondo las organizaciones integrantes de la UNT, el FASU, diversas organizaciones y personalidades de la sociedad civil.

El movimiento de los Jornaleros del Valle de San Quintín en Baja California, se ha convertido en una de las principales luchas sociales en el país, en la que el Sindicato ha puesto su atención y esfuerzo en este último año. Después del paro laboral en San Quintín en marzo de 2015, acontecimiento que develó a la opinión pública nacional e internacional uno de los rostros más crudos de la realidad laboral en México, donde se mezclan los efectos más visibles de las políticas neoliberales, con la corrupción, connivencia y complicidad de autoridades de diversos niveles, apoyados por lo más deleznable del corporativismo sindical de nuestro país; escenario donde se evidenció la sistemática violación de derechos humanos y laborales de miles de trabajadores y sus familias, viviendo en condiciones inhumanas, de gran precariedad y en el olvido de las instituciones que deberían protegerlos.

Nuestra organización continuará apoyando solidariamente el proceso de organización y sindicalización en un sector que abarca a cerca de 5 millones de jornaleros y jornaleras en



alrededor de 20 estados en el país. Grande es el reto y difícil la tarea misma que resueltamente asumimos.

### **Asuntos Internacionales**

Seguimos trabajando para fortalecer las alianzas a nivel internacional, incursionando de manera importante en los circuitos del sindicalismo internacional, sobre todo con UNI GLOBAL-ICTS quien agremia a los sindicatos del ramo de telecomunicaciones a nivel internacional y constantemente realiza talleres y conferencias a nivel mundial.

Con esta organización tenemos una participación activa en la capacitación, compartimos información y experiencias de manera constante, por la presencia de América Móvil a nivel mundial, quien se ha cobijado en las leyes laborales de cada país, abusando de los derechos laborales en los países donde mantiene presencia, Asistimos con una representación de nuestra organización a los siguientes eventos:

- Reunión de la alianza UNI- ICTS en Nyon, Suiza.
- Reunión de la Alianza UNI- América Móvil I, Ciudad de México.
- Videoconferencia con dirigentes de UNI Américas, CWA para tratar el tema de la reunión del comité de empresa de América Móvil.
- Videoconferencia con sindicatos de Call Centres en diferentes países. Marzo 2016
- Evaluación del programa de tutorías UNI- Américas mujeres. Marzo 2016.
- Reunión de los dirigentes de los principales Sindicatos de América Móvil, CWA, UNI- Américas, FENATTEL, destacando la participación del Secretario General de Telekom. 25 de Abril 2016.
- Envío de cartas de apoyo y a través de las redes sociales en solidaridad con los trabajadores del sindicato de Verizon de la CWA en USA. Mayo 2016.
- Acciones de solidaridad con los Sindicatos de Teleperformance. Junio 2016.
- Reunión de “Alianza de Call Centers en las Américas”, Sao Paulo Brasil.
- Reunión del Comité Regional de Telecomunicaciones de UNI Américas, Sao Paulo.
- Reunión de la Alianza UNI América Móvil, Ciudad de México.

Tenemos una permanente comunicación con diferentes sindicatos, a fin de conocer sus estrategias y actividades que desarrollan, compartimos también solidaridad y experiencias.

El avance en la sindicalización que al día de hoy llevamos al interior de la UNT, nos obliga a mantener y fortalecer las alianzas, en los temas de los contratos de protección patronal, así mismo hemos denunciado diversas irregularidades en materia laboral de manera constante ante las autoridades internacionales como la OIT.

Con la reciente salida de la CTM y la CROC de la CSI se lograron algunos puestos de representación, los cuales se pondrán a consideración de la presidencia colegiada de la



UNT para que estos sean ocupados de manera rotativa por las organizaciones que militan en la misma y que cumplen puntualmente sus obligaciones y responsabilidades.

Otros eventos a los que fuimos invitados:

- Taller de Preparación de Casos Emblemáticos ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, 23 al 26 de noviembre del 2015, en la Ciudad de Sao Paolo, Brasil.
- Reunión en la Ciudad de México con la Secretaria General de la CSI Sharan Burrow y dirigentes de la UNT, para tratar los temas relacionados a la contratación de protección patronal, el TPP y las cuotas de la CSI.

Con la AFL-CIO con quien se tiene una relación fraterna así como con la Confederación Sindical Internacional y la Confederación Sindical de los Trabajadores y Trabajadoras de las Américas, donde se tuvo participación en eventos como:

- Reunión en la Ciudad de México con Brian Finnegan Director del Departamento Internacional de la AFL- CIO, el día 27 de enero del 2016 para discutir las prioridades de UNT y acciones de solidaridad.

Es importante destacar que hemos tenido diversos eventos patrocinados por la Fundación Frederich Ebert como el desarrollado recientemente en:

- Reunión ministerial de la OCDE “Economía Digital: Innovación, Crecimiento y Prosperidad Social” en la ciudad de Cancún, Quintana Roo. 21,22 y 23 de Junio de 2016.
- Foro de Telecomunicaciones en las instalaciones del STRM celebrado el 8 de septiembre del 2016.

### **105 conferencia Internacional del Trabajo**

Es de destacar la participación de la Delegación de la UNT en todos los trabajos de la agenda de este importante evento, así como en las actividades paralelas con otros participantes de los sectores gubernamentales, de los empleadores y de otras organizaciones sindicales.

La delegación mexicana asistente, fue una de las más numerosas que han asistido a estas conferencias internacionales. Estuvieron presentes los dirigentes de la CTM, CROC, a CROM, UNT, Minero y Nueva Central.

La Comisión de Normas, al presentar sus conclusiones realizó las siguientes recomendaciones:

- Hacer notar que la reforma a la Constitución y la legislación laboral presentada por México, es de interés pero conmina a seguir cumpliendo la obligación legal de publicar el registro de sindicatos en los 31 estados del país, respondiendo así a la postura presentada por el gobierno respecto a que se estaba avanzando en la





publicación en mas de 20 estados de la República, situación que fue refutada por el Abogado Barba en su intervención.

- Conminó al gobierno a iniciar un diálogo social lo antes posible, para discutir la iniciativa de reforma por parte del ejecutivo.

Otro aspecto fundamental, es que el gobierno mexicano debe asegurar que los sindicatos ejerzan en la práctica su derecho a la libertad sindical y obliga a presentar una memoria sobre la aplicación del convenio 87, tanto en la legislación como en la práctica.

### **La Reforma en Telecomunicaciones: implicaciones de la declaración de preponderancia, desagregación y compartición de infraestructura**

Desde marzo de 2014, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) declaró como agente económico preponderante al consorcio América Móvil y como grupos de interés económico a CARSO e INBURSA en el sector de Telecomunicaciones y a TELEVISIA en Radiodifusión, entrando en vigor ésta el 6 de abril de ese mismo año, el 14 de julio se aprueba la legislación secundaria, entrando en vigor el 13 de agosto, la que profundiza las disposiciones de la declaración de preponderancia al establecer el no cobro por larga distancia a partir del primero de enero de 2015, así como la tarifa cero en interconexión. Esta ley secundaria posterga al menos 18 meses el acceso del preponderante al mercado del video y establece un procedimiento que permite al preponderante salir de dicha condición por medio de la desincorporación de activos (artículo 276 y transitorio duodécimo).

De entonces a la fecha se han dado acontecimientos relevantes en el sector y en lo particular para América Móvil, ya que los tiempos estipulados en la regulación, el cumplimiento de las medidas al pie de la letra y con la calidad del servicio exigida, nos han llevado a Empresa y Sindicato, a trabajar de manera conjunta en la construcción de nuevas estrategias orientadas a la consecución de dichos objetivos, mediante la evaluación de los impactos y la modificación y ajustes a los procesos de trabajo en las diferentes especialidades.

El 30 de diciembre del año pasado fue aprobada la llamada oferta de referencia de desagregación del bucle y la red local, entrando en vigor el primero de enero de este año. Desde nuestro punto de vista, esta es la prueba de fuego, ya que a partir del 21 de enero del presente año, se pueden suscribir convenios con los concesionarios interesados en participar en la desagregación del bucle, por lo que a partir del 22 de enero se inició la prestación de todos los servicios de desagregación en 24 ciudades, incluyendo la Ciudad de México, cabe señalar que la oferta considera las tarifas aplicables para la prestación de estos servicios con base en una metodología que reduce drásticamente los costos a pagar por los competidores de Telmex, en algunos casos hasta el 54% menos y en otros plantea tarifas por debajo de los costos reales de estos servicios.

Por lo anterior, cobra importancia la migración de nuestros clientes hacia la fibra óptica, ya que esto permitiría blindarlos al mejorar la calidad y ampliar la oferta de servicios, por lo que es fundamental migrar al mayor porcentaje posible. No obstante que es técnicamente más complejo, adicional a que la actual normativa contempla un periodo de gracia de 24 meses para desagregar la fibra óptica.





Derivado de lo anterior damos cuenta de estar totalmente inmersos en la dinámica de la desagregación del bucle y la red local, atendiendo la modalidad de reventa de línea, misma que representa una mínima inversión de los competidores, que con el simple hecho de cumplir con los requisitos establecidos, puedan comprar y facturar líneas o servicios, mientras Telmex tiene la obligación de hacer todo el trabajo operativo, que va desde la contratación, instalación y reparación de los servicios, teniendo entre 5 y 7 días para instalar los servicios, esta modalidad ya ha entrado en las ciudades de Nuevo Laredo, Culiacán, Sinaloa, Pachuca, Hidalgo y recientemente en Monterrey.

La Empresa debe continuar invirtiendo en los diferentes rubros y los trabajadores participando activamente en el proceso productivo; estamos seguros que es la vía para poder acceder a la prórroga del Título de Concesión, del cual se iniciaron las gestiones en marzo de este año; de la misma forma transitar a la Concesión Única, circunstancia que nos permita proveer una mayor gama de servicios de telecomunicaciones, incluido el video, lo que sin duda bosquejará el futuro de la Empresa, Sindicato y trabajadores.

Por acuerdo de convenciones y asambleas nacionales, el Sindicato ha redefinido su estrategia de diálogo y gestión con la empresa para recuperar su viabilidad económica y operativa, en base a los 6 ejes de trabajo: Calidad de Servicio, Retención y Recuperación de Clientes, Programa de Permanencia Voluntaria, Recuperación de Vacantes y Materia de Trabajo y Fortalecimiento Sindical.

Los objetivos prioritarios que debemos tener Empresa y Sindicato son mantener y ampliar nuestra plataforma de clientes, al mismo tiempo lograr con éxito la transición a la Concesión Única y continuar fortaleciendo, a través de los 6 ejes, nuestros derechos establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo, como el principal instrumento de la bilateralidad de la relación obrero patronal y reposicionar a Teléfonos de México como una de las mejores empresas del sector, lo que defenderemos con la unidad y convicción que nos caracteriza a los telefonistas.

### **Revisión Contractual 2016-2018**

La pasada revisión de contrato 2016-2018 se llevó a cabo en un marco complicado debido a que se desconocían los efectos y la magnitud de la aplicación por parte de las autoridades de la declaración de agente preponderante y la aplicación de las reglas asimétricas que afectan la viabilidad económica, financiera y operativa de Telmex.

Uno de los temas de alta prioridad para el Sindicato, fue sin duda la solución definitiva al Fondo de Ahorro ya que como consecuencia de la reforma fiscal pasada, implicaba un gravamen para el excedente del premio al ahorro, representando un impacto para todos los compañeros.

A pesar de las gestiones realizadas en diferentes ámbitos de gobierno en los dos últimos años, que lograron mantener sin afectación esta importante prestación, las autoridades hacendarias emplazaron a las partes a resolver este asunto de manera definitiva con la amenaza de que de no resolverse cobraría lo correspondiente al año en curso y los dos años anteriores, Ello sin duda fue un factor que complicó aún más la Revisión Contractual.



Sin duda la participación de todos nuestros compañeros, nos permitió, a pesar de de este escenario y sus complicaciones, resolver de manera favorable nuestra Revisión Contractual, que como parte de la misma negociación a través de diversas mesas de trabajo, se logró construir una propuesta que se presentó a la asamblea, misma que contempló salario y prestaciones, bolsa y remanente de productividad, avances en cláusulas administrativas, Materia de Trabajo (acuerdos y compromisos en todas las especialidades), Vacantes, Capacitación, Acuerdo Marco (Inversión, fortalecimiento de la marca Telmex, cumplimiento de condiciones de preponderancia, Concesión Única, renovación del Título de Concesión, compromisos de balance y seguimiento periódico de todos los temas), en relación al Fondo de Ahorro se logró un acuerdo integral que permite resolver de manera definitiva el tema.

Después de consultar a los abogados laboristas y fiscalistas sobre la posibilidad interponer un amparo contra la inconstitucionalidad de la nueva ley del Impuesto Sobre la Renta, el Sindicato se movilizó de tal manera que en el transcurso de dos semanas logramos presentar la demanda con más de 50 mil adherentes.

De prosperar nuestra demanda, el beneficio obtenido en la Revisión Contractual se duplicará, toda vez que tendremos una prestación aumentada y sin que se afecte con la aplicación de impuesto.

### **Calidad del servicio, productividad y capacitación**

- Calidad de servicio

Ante el entorno anteriormente mencionado, de competencia y regulación, cobra especial relevancia la calidad del servicio, la cual se constituirá en el diferenciador para la preferencia de los clientes y en la parte regulatoria como una obligación en el cumplimiento de los indicadores de continuidad del servicio (ICON's) y los de calidad del servicio (ICAL's), en los que todos los trabajadores de esta Empresa participamos activamente y que ante la realidad, es una exigencia la observación de los procesos de trabajo de forma integral.

Nuestra principal tarea será continuar impulsando la defensa de la materia de trabajo desde el puesto de trabajo mismo, así como impulsar la movilización productiva como eje de lucha sindical, mediante la apropiación de los nuevos procesos productivos derivados de la regulación, lo que nos permitirá mejorar la CALIDAD DE SERVICIO y lograr establecer una alianza con los clientes, sólo esto, garantizará la viabilidad del Sindicato y de la Empresa ante el entorno adverso que se presenta en el futuro inmediato.

Lo anterior motivó que desde finales de 2014, Empresa y Sindicato estableciéramos la mesa de calidad del servicio, donde venimos trabajando de manera conjunta en el diseño y aplicación de acciones que impacten y se reflejen de forma inmediata en el desarrollo de los procesos de trabajo, funciones y actividades, haciendo énfasis en el sentido de corresponsabilidad que debe prevalecer para el logro de los objetivos, dentro de las acciones más importantes, se encuentran las siguientes:



- El lanzamiento de las 6 acciones para la mejora de la calidad del servicio (portal CAP, uso del uniforme, turnos y horarios, uso y explotación de la NETBOOK, fortalecimiento de la categoría de TEPE y provisión y uso de los equipos de medición).
- Ajustes a los procesos de trabajo, inversión y provisión de insumos, herramientas y materiales para el cumplimiento puntual de la oferta de referencia, de los Enlaces Dedicados, de la compartición y de la desagregación del bucle y de la red local (Reventa de línea).
- Implementación del programa para la atención y control de las quejas para el cumplimiento de los estándares exigidos por el Título de Concesión y la regulación.
- Lanzamiento de las 21 acciones para la mejora de la calidad del servicio (seguimiento y agenda de trabajo).

Hasta ahora, es claro que la empresa ha venido operando estos cambios de manera silenciosa y hasta cierto punto muy conservadora, en buena medida debido al entorno regulatorio desfavorable que prevalece en torno a ella.

Pero al igual que en el pasado, estamos dispuestos a participar en todo los procesos de cambio que aguardan a Telmex para una nueva etapa de su evolución tecnológica, operativa y de mercado.

Estamos dispuestos a impulsar dichos procesos para consolidar a Telmex, con un futuro alentador y de largo alcance que incluya plenamente a sus trabajadores, para hacer de Telmex la empresa de telecomunicaciones con las mejores redes, con los mejores sistemas, con las mejores propuestas y ofertas operativas y de mercado para sus clientes y para el desarrollo económico del país.

- Plataforma Nacional Ceicos

La administración ha presentado a nivel nacional el proyecto de implementación de la plataforma nacional de Ceicos para la atención del mercado masivo, mismo que tiene como objetivo que todos los Ceico's del país puedan atender sin distinción a todos los clientes del territorio nacional en condiciones técnicas óptimas, requiriendo herramientas y procesos de trabajo homologados, para lograrlo actualmente se está trabajando en el denominado "check list, donde la representación sindical ha puesto particular atención, considerando el importante papel de Servicio a Clientes en el proceso productivo y de atención a nuestros usuarios y clientes.

- Programa de abatimiento de quejas.

Durante los 12 meses en que se ha implementado dicho programa se han tenido resultados favorables en términos de participación, mismos que recientemente han variado, ello generado por diversos factores, tales como un mayor ingreso de quejas, tomando como referencia el periodo de enero a abril de 2015 se tuvo un porcentaje de quejas por línea de



4.09 en contraste con el mismo periodo en este año de 4.63%., así mismo en el área metropolitana se han resentido los efectos de la aplicación de medidas más severas que afectan al parque vehicular como el “hoy no circula”, por otra parte persiste la problemática para el otorgamiento de permisos en Estado de México para la realización de actividades fundamentales como la inmersión y montaje de cables, el constante robo y vandalización de cables de alta capacidad, mismos que no se atienden con la inmediatez necesaria por los factores ya mencionados.

En relación a lo anterior, cabe destacar que la problemática se ha agudizado en el área metro por cuestiones climáticas estacionales, no obstante ello, nuestros compañeros no han escatimado en esfuerzos y convicción, así mismo se van realizando las gestiones necesarias para reforzar los trabajos, realizando propuestas que de manera efectiva ayuden a resolver integralmente el tema vehicular, así mismo se buscó el compromiso con la empresa para que a partir de la última semana de junio iniciara la entrega en cada COPE de equipos de medición VDSL y se continúa con la publicación del tablero de quejas pendientes en cada centro de trabajo para su conocimiento e impulso a la participación de los compañeros a destajo y tiempo extra.

### **Recuperación de clientes Corre**

En los trabajos de la revisión contractual 2016, con la finalidad de dar continuidad y reforzar los operativos corre, se estableció un acuerdo con la empresa para que los compañeros (as) de la especialidad de comercialización y otras especialidades puedan participar en los estos fuera de la jornada de trabajo o en días de descanso bajo el esquema de pago a destajo, realizando labores de retención, captación y recuperación de clientes.

Aunado a lo anterior se impulsan programas de inversión, con el objetivo de llegar al domicilio del cliente con tecnología de fibra óptica (FTTH) o aplicándole electrónica al cobre, todo esto con la finalidad de ofrecer un ancho de banda que permita navegar y hacer uso satisfactorio de los contenidos, programas e Internet, todo ello dirigido a la satisfacción total del cliente.

Así mismo continúan vigentes programas y estrategias como los son: calidad del servicio, jubilados promotores, Todos Promotores, paquetes Telmex, provisión constante de folletería, operativos en campo, migraciones de cobre a fibra óptica, mejoramiento de la red, reconocimiento a la lealtad Telmex, publicidad, fortalecimiento de la marca Telmex.

- **Programa de Calidad y Productividad**

El programa de productividad ha sido, por muchas razones, uno de los logros sindicales más importantes. Por más de 23 años, dicho programa ha sido uno de los pocos, si no es que el único, que ha desafiado el esquema salarial predominante en México.

Nuestro programa de productividad representa una ruptura ya que propone un mecanismo económico y laboral más avanzado, más equitativo y racional, que es la vinculación productividad-salarios. Al mismo tiempo, el programa ha dado resultados muy positivos para



la empresa, toda vez que le ha permitido un espacio de negociación con el Sindicato, que le da mayor certidumbre sobre sus logros y metas corporativas, y que ha elevado significativamente la productividad.

En términos laborales, una de las principales virtudes del programa es que se trata de un instrumento bilateral, impulsado por el Sindicato pero desarrollado en el ámbito de la negociación colectiva, a diferencia de lo que ocurre con la mayoría de los convenios de este tipo que existen en nuestro país.

A pesar de sus méritos, después de más de veintitrés años percibimos que el programa necesitaba evolucionar; un elemento que limitaba su evolución, es que desde el punto de vista sindical se había convertido en un instrumento exclusivamente económico, restringiéndose así su potencial para ser un mecanismo para ampliar nuestros márgenes y nuestra agenda de negociación con Telmex, y permitirnos una mayor apropiación de la materia de trabajo, del proceso del trabajo y del conocimiento productivo; es decir, ir más allá de los aspectos económicos del proceso de la productividad y abrimos al horizonte de la aportación, participación laboral, tecnológica y cambio social, inherentes a la productividad.

Es claro que la empresa también debe de evolucionar el programa y generar las condiciones para su avance en conjunto con el Sindicato, para convertirlo en uno de los instrumentos más importantes para la transformación de Telmex y más aún si coincidimos en objetivos y en los servicios, tecnologías, herramientas y la competencia que enfrentamos. La productividad en la empresa puede mejorar, cuantitativa y cualitativamente, siempre y cuando cada quien aporte lo que le corresponde en este proceso, transformando las prácticas y actitudes, flexibilizando la administración, modernizando lo que se ha dejado rezagado e intensificando el diálogo, la negociación y la búsqueda de acuerdos con el Sindicato.

Después de la revisión contractual de este año, el esquema que seguimos para la revisión del programa de productividad fue el mismo que habíamos venido operando anteriormente, el trabajo de la comisión transcurrió en condiciones atípicas, no fue suficiente y a pesar de que la revisión de indicadores fue aprobada por mayoría, también resultó claro que existían diferencias encontradas que eventualmente podrían poner en riesgo la viabilidad del propio programa, sobre todo, el valioso espacio de negociación y de bilateralidad que éste constituye.

Percibimos entonces que otro de los problemas que nos estaba impidiendo avanzar, era la desigualdad en la información, en los enfoques, en el concepto sobre la evolución misma del programa, la disyuntiva era dejarlo sólo a la inercia o continuidad del mismo y convertirlo en la punta de lanza del cambio para construir nuestro futuro como trabajadores en Telmex y en el desarrollo de las telecomunicaciones.

Fue en este sentido que debemos trabajar e impulsar mecanismos que garanticen la participación, el compromiso y el consenso de los trabajadores, optamos entonces por explorar nuevas opciones, con mecanismos sólidos de participación, de consenso y de compromiso que necesitamos frente a los cambios que están por venir y que tendremos que afrontar conjuntamente con Telmex.



Seguimos trabajando juntos en la búsqueda no sólo de evolucionar el programa de productividad, sino de prepararnos para proyectar y negociar los cambios sindicales y obrero-patronales que se requieran en futuro.

Cabe indicar que el Sindicato, a su vez, continúa gestionando acciones que incentiven y remuneren el esfuerzo de nuestros compañeros, tales como la revaloración del pago por concepto de atención de quejas en el denominado “destajo” y se sostiene el planteamiento del otorgamiento de tiempo extra en continuación de jornada para este mismo rubro de atención.

### **Programa de Permanencia Voluntaria**

El PPV, suscrito en noviembre de 2012 entre Telmex y el STRM cumplirá en noviembre 2016 cuatro años de su implementación, siendo una de las iniciativas sindicales más importantes de los últimos años, creado para mantener la fortaleza y viabilidad financiera de la empresa a través de motivar a nuestros compañeros de mayor experiencia en el puesto de trabajo para mantenerse lo que impulsa, sin duda, el programa de calidad del servicio, la retención y recuperación de clientes, contar con una plantilla de personal sólida ante el crecimiento de filiales, terceros y del propio grupo América Móvil.

Se reiteran los principales beneficios que ofrece el PPV: disfrute de un día adicional de descanso, las aportaciones económicas para la pensión del IMSS, acumulación de antigüedad para pago de finiquito de TELMEX, la venta de diferentes productos a precio especial y la promoción de eventos, entre otros.

Se ha acordado con la empresa iniciar los trámites de adhesión al PPV de los compañeros que cumplirán 31 años de servicio con un mes de anticipación para que su día de descanso se aplique a la primer semana de que estén incorporados al programa.

Se reconoce el esfuerzo que se hace en cada localidad, especialidad y centros de trabajo para continuar sumando a más compañeros al programa, porcentaje que al día de hoy está en un 50% y que el objetivo que debemos trazarnos sea de aumentar a un 70% en el corto y mediano plazo.

A todas u todos nuestros compañeros adheridos al PPV se hace extensiva un amplia felicitación y reconocimiento por su convicción para fortalecer a la Empresa y al Sindicato, porque es indispensable decir a ustedes que son un baluarte para nuestra organización” y ejemplo para todos los compañeros, así mismo agradeceremos todas las propuestas que puedan hacer para enriquecer al programa.

### **Vacantes**

El tema de vacantes es uno de los ejes centrales y prioritarios de la agenda de trabajo de nuestra organización sindical.

En este periodo de 4 años se ha negociado de manera permanente la autorización y liberación de vacantes, para ello se han realizado reuniones con la administración para realizar los análisis correspondientes y sustentar la solicitud de “Vacantes Prioritarias” que el





Sindicato ha presentado a la Empresa, en base a los requerimientos que nos hacen llegar los coordinadores del CEN en conjunto con los Secretarios Generales de Secciones Foráneas y Delegados de Sección Matriz, procurando en todo momento cuidar el principio fundamental que atender y validar las necesidades básicas en todo el país.

Hay plena conciencia que la necesidad de vacantes es muy alta, por ello el haber obtenido en este periodo 7,230 vacantes servirán para continuar fortaleciendo en conjunto con el Programa de Permanencia Voluntaria la plantilla laboral, y al mismo tiempo seguir contribuyendo a la atención de los clientes de Telmex a través de los programas de Calidad del Servicio, Retención y Recuperación de Clientes y en cumplimiento a la ley de Telecomunicaciones atender a los clientes de la competencia que nos obliga a proporcionar los servicios por reventa o por desagregación del bucle o sub-bucle con personal propio de la Empresa.

Con la finalidad de optimizar los procesos de cubrimiento de vacantes se iniciaron los trabajos de sistematización del proceso interno en cuatro secciones foráneas, se continuará trabajando con el resto de las secciones para que se homologue en todo el país.

### **Negociaciones colectivas de las secciones 87, 17 y Tecmarketing**

- Sección 87, CTBR.

Como sucede desde 1986, la Sección 87 CTBR llevó a cabo la Revisión de su Contrato Colectivo de Trabajo de manera paralela que la de Teléfonos de México.

De igual manera, esta revisión se dio en medio de las repercusiones económicas causadas por una regulación adversa y de una inequitativa competencia, en la que los trabajadores continuaremos defendiendo nuestra materia de trabajo y de la viabilidad económica de la empresa, buscando que a partir de la calidad del servicio, se reviertan los efectos adversos del principal cliente de la Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces que es Telmex.

Otro factor que al igual que en Telmex complicó la negociación fue el tema del impuesto al excedente al premio del Fondo de Ahorro, ya que esta prestación también supera los límites establecidos por la Reforma Fiscal aplicada a partir de 2014.

El resultado final de la negociación se dio en términos similares que en Telmex, se logró salvaguardar una de las prestaciones más importantes del Contrato Colectivo que es el Fondo de Ahorro.

- Sección 159 Tecmarketing

La negociación salarial de 2016, se tornó como en otras negociaciones con la empresa, complicada y difícil por lo que se tuvo que recurrir a una prórroga de 3 días, donde la propuesta final fue aceptada con una amplia participación de los compañeros, quedando los resultados finales con un incremento salarial de 4.2%, incremento en prestaciones de 1% e incremento a los montos máximos de productividad de un 4.15%, en cláusulas administrativas se lograron 40 ingresos a la especialidad de “Técnico Especializado”, 20 a la





categoría AA y financiamiento para equipos de cómputo y teléfonos celulares, y un curso de atención al cliente con calidad en el servicio.

Es importante destacar que por la persistencia del Sindicato se logró un acuerdo sin precedente, a través de una carta compromiso de implementar el día de descanso adicional (denominado 5x2), el cual consistirá en que los trabajadores obtendrán un día más de descanso en la semana siempre y cuando los interesados cumplan con los requisitos de: asistencia perfecta, puntualidad perfecta y la atención al cliente con apego a procesos y sin incidente de error crítico. Actualmente se está en la etapa de la conclusión en las bases de aplicación que permitirá instrumentar este beneficio en todas las campañas.

Por lo que respecta al ruido en línea, se hizo los análisis técnicos para conocer las causas que han provocado ruido en las diferentes posiciones, determinándose que éste es provocado por el mal aterrizaje, lo que está induciendo en las tarjetas donde están rematados los cables telefónicos generando el ruido en las posiciones de los operadores. En los próximos días la empresa Tecmarketing presentará un programa de mantenimiento en los aterrizajes de sus equipos.

- Sección 171 LIMSA

La Revisión de Contrato Colectivo de Trabajo de la Sección 171 fue una de las más complicadas en los once años de su existencia. El entorno político, social y regulatorio en que se dio la negociación, adicionado a la falta de sensibilidad de la empresa para resolver la negociación colectiva estuvo a punto de generar un conflicto colectivo.

La gran mayoría de los compañeros de LIMSA decidieron aceptar el último planteamiento de la empresa, convencidos del esfuerzo que realizó el Comité Ejecutivo Nacional, el Comité Ejecutivo Local y la Comisión Revisora de Contrato de la Sección 171. Es muy importante resaltar el esfuerzo de la sección y de la organización en su conjunto para lograr que la empresa superara el parámetro y romper con la propuesta presentada, mucho menor por parte de la administración; solo la unidad y solidaridad logró revertir esta situación.

Una vez que terminen los trabajos de esta XLI Convención, la Sección 171 deberá entregar a la empresa y autoridades su petición de Revisión Salarial que amerita toda la atención y solidaridad de quienes formamos parte de esta gran organización sindical.

## **Tráfico**

El Proyecto de modernización para las salas de Tráfico hoy día es una realidad, esta evolución tecnológica representa la posibilidad de expandir la gama de servicios proporcionados vía operadora, asegurando de esta forma, el porvenir y el fortalecimiento de la materia de trabajo de las compañeras operadoras, se logró la cobertura al 100% de la implementación de la nueva plataforma SIO (Sistema Inteligente de operadoras) en todas las Salas a nivel nacional.

Se impulsa la actualización y desarrollo de nuevas herramientas y aplicaciones, realizándose adecuaciones técnicas en la plataforma SIO para incorporar más herramientas



y funcionalidades y con ello, mejorar la experiencia del cliente durante la atención de los servicios vía operadora.

Se continúa con la Reparación de fallas de equipos, con puntual seguimiento a los reportes de las fallas en la operación del sistema SIO. Como organización no daremos paso atrás para asegurar el mantenimiento y defensa de la materia de trabajo de las Especialidades de Tráfico.

Continúan las negociaciones para la homologación de los usos y costumbres en tráfico, a pesar de las diferencias con la empresa se ha avanzado en temas como turnos económicos y otros temas.

Respecto a los servicios de operadoras 050 en Sección Matriz, hemos avanzado en temas trascendentales como lo son calidad en el servicio, Invasión de materia de trabajo, Vacantes y Seguimiento ó Aseguramiento de la materia de trabajo, aunado a lo anterior se continúa trabajando en la detección y corrección de fallas en los sistemas y como las inconsistencias de la plataforma Vo.IP entre otros.

### **Prestaciones económicas y reparto de utilidades**

Continuamos fortaleciendo nuestras prestaciones económicas como es el préstamo al aguinaldo y al fondo de ahorro, durante el presente año se tramitaron un total de 34, 069 solicitudes las cuales 23,410 corresponden al anticipo de aguinaldo y 10,659 al anticipo de fondo de ahorro.

Respecto al retiro de antigüedad, reiteramos la solicitud de su apoyo y comprensión ya que esta prestación cada vez es más solicitada por nuestros compañeros y se requiere un presupuesto elevado para solventar este trámite, debido a que se manejan en su mayoría cantidades considerables.

Les informamos que en el periodo de agosto de 2015 a agosto de 2016, el total de trámites recibidos es de 1,083, de los cuales fueron autorizados 902, 84, mismos que están en proceso, 20 fueron rechazados y 77 cancelados.

Actualmente el tiempo de espera para la autorización es de 5 a 6 meses para estos trámites, pese a la demanda.

Respecto a los préstamos de fideicomiso, se informa que el total de préstamos solicitados fue de 3,504; de los cuales fueron autorizados 2,970, 534 trámites fueron rechazados, quedando en proceso 114 solicitudes.

### **Reparto de utilidades**

El seguimiento que cada año el STRM da al reparto de utilidades representa no solo estar atentos al cumplimiento de un concepto de ley (Art. 117 al 131 de la Ley Federal del Trabajo), también representa estar atentos al comportamiento financiero y fiscal de Telmex.



Teléfonos de México, S.A.B. DE C.V. reportó una disminución en su utilidad fiscal en un 3.24% en el ejercicio fiscal 2015 con respecto a la correspondiente al ejercicio fiscal 2014. Una vez recibida la carátula de Declaración Fiscal, se revisaron todos rubros que la integran, solicitando detalle de aquellos rubros que consideramos los mas importantes y que impactan favorable o desfavorablemente la utilidad fiscal, adicionalmente a la revisión antes mencionada se elaboró el proyecto de reparto individual de utilidades. Como todos los años el sindicato se ha reservado el derecho para hacer posibles reclamaciones ante la Autoridad Fiscal, en caso de que encontrar incongruencias en los datos proporcionados por la empresa, los cuales se continúa analizando con el apoyo de los abogados y asesores fiscales con que contamos.

El Proyecto de Reparto Individual establece los montos netos individuales a repartir, que para 2015 reflejó la disminución de un 2.85% en promedio con respecto al año anterior. El pago de utilidades se efectuó del 30 de abril al 6 de mayo de 2016.

### **Elecciones Nacionales para Comité Ejecutivo Nacional 2016-2020**

La Comisión Nacional Electoral 2016, cumpliendo con lo establecido en los artículos 88 y 89 de nuestros estatutos vigentes, inició labores el pasado 6 de mayo, con el levantamiento del acta correspondiente.

Una vez integrada la comisión, se trabajó en la elaboración de la convocatoria a elecciones, la cual el miércoles 11 de mayo se concluyó y publicó a nivel nacional por todos los medios que se tienen en nuestra organización, plasmándose en ella los tiempos estatutarios para el desarrollo del proceso electoral.

La Comisión Nacional Electoral, dentro de sus facultades, cumplió cabalmente con sus responsabilidades para el buen desarrollo del proceso electoral de nuestra organización, una vez terminada dicha jornada y con la integración de todas las actas por secciones, departamentos y centros de trabajo se obtuvieron 40,269 votos a favor de un total de 40,740 cédulas utilizadas.

### **Sistema de Información Sindical**

Se continúa con los trabajos del Proyecto de Migración y Mejoras a la Plataforma Tecnológica del SIS y dando mantenimiento a aquellos proyectos que ya fueron concluidos.

El estatus de los 5 grandes proyectos de dicha renovación son:

1. Se concluyó el proyecto de cambio de equipo UPS (Sistema de Energía Regulada Interrumpida), el Sindicato cuenta ahora con un nuevo equipo de respaldo de energía.
2. Migración tecnológica del sistema de información sindical: este proyecto está por finalizarse en noviembre de este año con lo que será posible acceder a las aplicaciones del SIS desde cualquier equipo que cuente con Internet.



3. Se finalizó el proyecto de cambio de equipo de central Contivity y equipos de comunicación.

4. Cambio de PBX, Conmutador Nortel: se comenzó este proyecto en junio de 2016 para migrar la tecnología del servicio de voz del STRM a una plataforma IP vigente como CISCO.

5. Red inalámbrica (Wi-Fi STRM): Se mejoró el alcance, cobertura y calidad de la señal, para que durante asambleas y Convenciones Nacionales se tenga mejor acceso a la red inalámbrica. Se implementaron mecanismos de administración a dicha red permitiendo el acceso a 1 equipo por cada usuario y se bloqueó la salida a la navegación de sitios que saturan el ancho de banda y que NO tienen ninguna utilidad para los trabajos de la Convención.

- Red privada virtual STRM (VPN) voz y datos sobre IP.

Este año aumentó a 74 las secciones foráneas integradas a la VPN. Con el cambio de equipo Contivity Central se mejoró notablemente la comunicación por voz IP.

Esta red nos ha permitido iniciar la implementación a prueba del Sistema de Control de Aspirantes y Vacantes desde el SIS en las Secciones 2 Guadalajara, 3 Puebla, 19 Toluca, 21 Acapulco y 24 Querétaro.

- Consulta-Tel

Se cuenta con el número de atención telefónica, Consulta-Tel 51-40-14-39 para los compañeros que desean saber de forma directa el estado de sus trámites (préstamos varios, cambios de residencia, etc.) así como pase de lista mensual para cambios de especialidad, este año se llegó a un total de 11,894 consultas vía telefónica. Agradeceré a ustedes su apoyo para la difusión de la información de este servicio.

Página web “strm.org”

Nuestro sitio web [www.strm.org.mx](http://www.strm.org.mx) continúa consolidándose como importante medio de difusión de información de nuestra organización. Este año se registraron 1, 441,538 visitas a los distintos servicios de nuestro portal y 223 mil reproducciones de videos, principalmente de los mensajes que por este medio les he enviado tocando temas relevantes para nuestra organización, siendo como se ha mencionado, una herramienta de gran consulta para nuestros compañeros a nivel nacional, teniendo 6, 259 en el servicio de ConsultaNet, en los Micrositios strm.net (noticias, fotos, reportes, calidad de servicio) 189,211, votaciones (revisión salarial Telmex, CTBR y Limsa) 7,969, Amparo Fondo de Ahorro (mayo 2016) 124,244, Buzón Secretaría General 9,871 y videos de la Secretaría General 223,365, así mismo en sitios que son administrados por el STRM, como el portal unt.org.mx 61,108 y fau.mx 9,023.



## **Giras de trabajo**

Cada año presento a esta Convención un reporte de las actividades desarrolladas por mi representación como Secretario General al presidir a nuestra organización, tanto al interior como al exterior, con lo que pretendo dar a conocer los eventos a los cuales somos invitados como organización, en los cuales siempre se da a conocer nuestra postura y propuestas sobre la compleja situación nacional y sindical, esto frente a las diferentes instancias de gobierno, representantes empresariales, organizaciones sociales, sindicales y campesinas, así mismo en nuestras negociaciones con Teléfonos de México, con la cual mantenemos una relación constante y permanente para resolver y acordar nuestra relación obrero-patronal, con la coordinación del Comité Ejecutivo Nacional para determinar las actividades y responsabilidades, con el trabajo permanente en las giras y visitas a las diferentes secciones y centros de trabajo, en las audiencias con comisiones de especialidades y con compañeros que así lo solicitan.

Durante el presente año, sostuve varios encuentros con el Secretario de Trabajo federal en el marco de una respetuosa relación y atendí las convocatorias presentadas por el Gobierno Federal para participar como integrante de la Comisión Nacional de Productividad, en la que concurren Secretaría como la de Trabajo, Hacienda, Energía, Comercio y Educación.

En lo que respecta al Gobierno de la Ciudad de México, mantuve un constante intercambio de opiniones con el Jefe de Gobierno y con Secretaría de Gobierno en diversas ocasiones, participando en eventos con el Consejo Económico y Social de la CDMX, del cual soy parte, para abordar temas de gran importancia para la ciudad como lo son el futuro del aeropuerto de la CDMX y la creación de la Ciudad Digital, manteniendo también continuo contacto con la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo y la Secretaría de Economía locales para diferentes temas.

Con el Poder Legislativo mantuve encuentros con diferentes Senadores y Diputados para discutir diversas iniciativas de ley sobre el Salario Mínimo, la Seguridad Social, el régimen de pensiones y jubilaciones, los temas de Transparencia y Rendición de Cuentas, la Reforma Laboral y sobre las violaciones a los derechos humanos, entre otras.

Participamos en la Asamblea General del IMSS y hemos mantenido contacto con el recientemente nombrado Director del INFONAVIT y con otras instancias de esa institución, para lograr mejorar el trato hacia los trabajadores telefonistas y buscar acuerdos que favorezcan a los servicios que presta esta institución.

Mantuve relación con diversos grupos académicos y personalidades políticas de manera individual e integrados en organizaciones como México Posible, Por México Hoy, un Nuevo Rumbo para México, Acción Ciudadana Frente a la Pobreza y participé en el Taller sobre "Prospectiva y Escenarios del Futuro", en eventos todos ellos con organizaciones que buscan articular las agendas alrededor de coincidencias en el esfuerzo por encontrar opciones y alternativas para el desarrollo y cambio social en México.



Por lo que se refiere a nuestra actividad en la Unión Nacional de Trabajadores y el Frente Amplio Social Unitario, mantenemos nuestra actividad en las plenarios que se llevan a cabo en el Frente y hemos asistido durante 22 ocasiones, por otra parte, participamos en las reuniones semanales de la UNT, con los que realizamos la Movilización Nacional de la 13ª Jornada Nacional de Lucha el día 31 de enero; en busca de un cambio económico, político y social, realizamos el 12 de mayo una reunión del Espacio de Diálogo para la Articulación de Agendas, en las que confluyen organizaciones campesinas, sindicales, sociales y personalidades políticas, Asistimos y participamos activamente en todo el país a la jornada del Primero de Mayo en conmemoración al “Día Internacional del Trabajo”.

Asistí a diversos eventos a los cuales nos invitaron diversas organizaciones pertenecientes a la UNT y el FASU durante 46 ocasiones, también al Congreso de STUNAM, Asamblea de ASPA, Asamblea del CONALEP, al Congreso de Mineros, la Central Campesina Independiente, al de SUTIN y de la CROM. Tuve la oportunidad de estar presente a la invitación del Congreso Social a un Taller de “Análisis de la Situación Nacional”, en el que participaron diversas organizaciones.

Por otra parte, mantuve una relación de intercambio de opiniones con diversos sindicatos durante en diferentes espacios en 33 ocasiones, en donde fortalecimos nuestras relaciones e intercambio de opiniones con sindicatos como el Colegio de Bachilleres, Aseguradora de Guadalajara, Hospital del Niño Poblano, Sindicato de Trabajadoras del Hogar, Sindicato de la PGR, Frente Popular Francisco Villa y con organizaciones diversas del sector campesino con las cuales mantenemos una relación fraterna y de solidaridad.

Conservamos y fortalecimos la relación con los familiares de los 43 desaparecidos de Ayotzinapa, teniendo encuentro por 14 ocasiones durante el presente año, para acordar acciones conjuntas y de cooperación para continuar pugnando por la aparición con vida de los jóvenes normalistas, la verdad de los acontecimientos y la llevar a los culpables frente a la justicia.

Tuve 3 encuentros con los Secretarios Generales de la CNTE, en el que intercambiamos puntos de vista sobre el problema magisterial y la reforma educativa.

Con la afiliación del Sindicato de Jornaleros de San Quintín a la UNT, me he entrevistado con ellos durante 5 ocasiones para buscar el reconocimiento del sindicato, impulsar su constitución y gestionar ante las autoridades el cumplimiento de sus compromisos, también hemos impulsado diversas conferencias de prensa para promover y dar a conocer su postura.

Por otra parte mantuve, como es nuestra costumbre, reuniones con los más altos ejecutivos de la Empresa durante 11 ocasiones, para abordar temas de la agenda y en la búsqueda de soluciones a la problemática que enfrenta la empresa Telmex, asimismo participé en entregas de distintivos para trabajadores con más de 31 años de servicio, asistí al aniversario de Inbursa, a la entrega de Becas Digitales a los trabajadores y eventos realizados del PPV.

Como responsable del Comité Ejecutivo Nacional, realizamos más de 64 plenos, para la coordinación de trabajos internos y externos, llevé a cabo audiencias con diversos





integrantes del CEN durante 355 ocasiones y con las Comisiones de Modernización 6, Finanzas 10, Productividad 11, Acción Política 4 y he mantenido durante el presente año, un intenso intercambio de opiniones y la elaboración de programas de acción con las mujeres integrantes del CEN, mantuve reuniones con la Comisión Revisora del CCT durante 7 ocasiones, con la Comisión Electoral 2, llevé a cabo 2 reuniones de evaluación, una reunión de representantes y Secretarios Generales y la Asamblea General del 18 al 28 de abril del presente año.

Llevé a cabo reuniones con diversas comisiones que se presentaron a solicitar audiencia de la sección matriz durante en 109 ocasiones y en comisiones de las secciones foráneas durante 55 veces, realicé visitas a diversos centros de trabajo y llevé a cabo mítines en Tráfico, Comercial, Cx-Tx y Planta Exterior en reuniones de las divisiones sur, oriente y poniente.

Llevé a cabo 131 giras por las secciones foráneas y me reuní en 57 ocasiones con Secretarios Generales de los Comités Locales.

Sostuve reuniones con el Comité Local y la Comisión Revisora de la sección 159 Tecmarketing y con la coordinación durante 44 ocasiones, estuve presente en varias actividades con la Caja de Ahorro, en 34 ocasiones me reuní con la coordinación, asistí a la Asamblea de socios, y gestionamos diversas propuestas de organizaciones que desean ingresar a la misma, tuve encuentros con los directivos de la Caja y con la Federación de las Cooperativas de Caja de Ahorro y con el Comité Local del Sindicato.

Me reuní con el Comité Local de la sección 87 CTBR, con diversas comisiones, con la coordinación y la Comisión Revisora del CCT durante 26 ocasiones; de igual forma con la sección 171 LIMSA, con su Comité Ejecutivo, su Comisión de Revisión Contractual durante 13 ocasiones y llevé a cabo dos videoconferencias a nivel nacional para dar a conocer conjuntamente Empresa y Sindicato posturas sobre diversos temas.

Me reuní con los integrantes de la Planilla Verde de los Trabajadores, durante 33 ocasiones, de manera conjunta como individualmente, para intercambiar puntos de vista sobre el proceso electoral nacional.

Por último, como es mi costumbre recibí de manera individual en cientos de ocasiones a compañeros que solicitaron audiencia y que presentaron su problemática o solicitar alguna gestión.

### **Mensaje final**

#### ***Compañeras y compañeros telefonistas:***

El presente año fue caracterizado por un pronunciado declive del desarrollo económico y social en nuestro país, diversos indicadores mostraron el estancamiento económico, junto con el crecimiento de la desigualdad y pobreza, vimos como se cerraban cada vez más las posibilidades de bienestar y de mejores ingresos para la mayoría de la población.





Las fuerzas sociales y políticas progresistas hemos ido coincidiendo en que México requiere reiniciar el proceso de desarrollo y fortalecer el diálogo incluyente, democrático y social comprometido con un cambio, es necesario recuperar la cohesión social, fortalecer el estado de derecho y el acceso a la justicia para combatir la desigualdad, la violencia criminal y la impunidad.

Es necesario romper las resistencias que insisten en el lenguaje del autoritarismo, la represión y la exclusión como las únicas formas para lograr la estabilidad y convivencia social, estos sectores sólo representan una minoría que integran a las fuerzas del aparato corporativo, clientelar y antidemocrático que aún prevalece en México.

Las organizaciones sociales que coincidimos en este cambio, debemos retomar la iniciativa y unidad para la transformación democrática e incluyente en nuestro país, superar nuestras diferencias con el diálogo, la negociación y el compromiso de dejar atrás aquello que nos divide y nos confronta.

Hay que impulsar la unidad de las fuerzas democráticas y progresistas para la reorientación y cambio del modelo económico neoliberal; es indispensable un nuevo proyecto de nación y la construcción de un nuevo pacto social, el cual que no cesaremos en promover para lograr una convivencia social más estable y comprometida con el cambio y el progreso social.

Reconocemos que nos encontramos al borde de una situación económica extremadamente difícil y complicada, donde los pronósticos son muy desalentadores, que tendremos que superar enormes retos y diversas dificultades como sociedad, mientras atestigüemos la confrontación de las diferentes fuerzas políticas que se disputarán la presidencia de la república y otros espacios derivados del próximo proceso electoral federal.

Nuestra postura debe de ser la de enfrentar este reto y convertirnos en fuerzas que busquen la estabilidad y nuevos caminos de desarrollo, tendremos que construir sindicalmente nuevas opciones para acelerar el proceso de reestructuración del sindicalismo y la recuperación de la iniciativa de los trabajadores, en la recuperación de sus organizaciones sindicales, en avanzar en la lucha en contra de los contratos colectivos de protección patronal y el corporativismo; sabemos que no podremos asumir estas grandes tareas solos, por lo que tendremos que estrechar nuestras actuales alianzas y establecer nuevas, que nos permitan romper con las inercias y fortalecer y extender el sindicalismo independiente y democrático.

Al interior, sigue presente la afectación de una adversa la adversa regulación y la pretensión de las autoridades de continuar con la aplicación de medidas que atentan contra la viabilidad financiera y comercial de Teléfonos de México, ante ello, es necesario continuar con los esfuerzos que hasta el momento hemos llevado a cabo para mantener una empresa fuerte y moderna, en expansión y crecimiento, con la capacidad para brindar todos los servicios que son necesarios ofrecer en un sector de alta competencia que se encuentra en convergencia e incesante cambio.



Es indispensable seguir defendiendo a nuestra empresa, a la materia de trabajo y a partir de nuestras iniciativas, Telmex se consolide como una empresa de vanguardia y expansión en el campo de las telecomunicaciones.

Contamos con las herramientas, mecanismos y diagnósticos sobre el sector para llevar a cabo las negociaciones y los acuerdos necesarios con la empresa, para mantener nuestra competitividad y la capacidad de brindar mejor servicio que las demás empresas del sector, sin detrimento de nuestras conquistas y derechos plasmados en el Contrato Colectivo de Trabajo.

Finalmente quiero agradecer a todos los telefonistas su voluntad y compromiso por mantener a Telmex como una empresa de vanguardia, el apoyar a su organización sindical para defender sus derechos y con su compromiso por transformar a la sociedad mexicana.

A los compañeros del Comité Ejecutivo Nacional y todos los colaboradores que durante estos 4 años han hecho un gran esfuerzo por representar los intereses de los telefonistas frente a los diferentes retos, compromisos y problemas que se tuvieron que enfrentar en estos últimos años, en los que ellos han encabezado a nuestra organización sindical y su apoyo para cumplir con mis actividades y con éstos objetivos.

No puedo dejar de comunicar a todos ustedes mi afecto, mi reconocimiento y respeto, por haber hecho posible llegar al día de hoy fortalecidos después de un amplio proceso de participación para elegir al Comité Ejecutivo Nacional para el periodo 2016-2020, confiando en que su trabajo, convicción y compromiso seguirán manteniendo a nuestra organización como un ejemplo del sindicalismo democrático dentro y fuera de nuestro país y como un referente de organización social progresista.

**Muchas gracias.**