

INFORME

XLII Convención Nacional Ordinaria del STRM

**Co. Francisco Hernández Juárez
Secretario General**

Septiembre 18 de 2017.



ÍNDICE



Introducción	3
Contexto nacional e internacional.....	3
Actividades con el FASU y la UNT	4
Actividades Internacionales	7
Telecomunicaciones, Regulación y Separación Funcional.....	8
Revisión Salarial	10
Calidad de Servicio, Productividad, Materia de Trabajo y Capacitación	10
Programa de Permanencia Voluntaria	15
Negociaciones colectivas (secciones 87, 159 y 171)	16
Tráfico	18
Reparto de Utilidades y Revisión de Tabulador de viáticos.....	19
Sistema de Información Sindical.....	19
Giras de trabajo	20
Mensaje final	24

Introducción

Cumpliendo con mi responsabilidad, es un honor presentar a esta XLII Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, el informe de la Secretaría General y de las actividades desarrolladas por nuestra organización sindical durante del periodo de septiembre de 2016 a agosto de 2017.

En este informe se presentan las actividades desarrolladas, los esfuerzos y acciones llevadas a cabo por nuestra organización, se presenta un diagnóstico de la situación nacional, sindical y del STRM, así mismo de iniciativas emprendidas en mi calidad de Secretario General y las acciones de unidad con organizaciones sindicales, campesinas y sociales coincidentes, con el objetivo de trabajar para revertir los efectos más nocivos del actual modelo de desarrollo que profundiza la desigualdad y pobreza, de igual manera para lograr una agenda unitaria que permita la construcción de una gran mayoría social que impulse un proyecto alternativo de nación, que incluya un auténtico cambio del modelo económico, el respeto a los derechos humanos y libertades, el fortalecimiento al estado de derecho y abatir la corrupción e impunidad.

El último año ha sido de gran actividad en la defensa de los derechos laborales, se han resistido los embates desde diversos frentes hacia las organizaciones sindicales democráticas y también hacia la libertad de organización de los trabajadores. En el plano interno continuamos incansablemente con la defensa de los logros alcanzados por nuestra organización en nuestro Contrato Colectivo de Trabajo, esto a través de diferentes acciones como las movilizaciones emprendidas, negociaciones con diversas autoridades y con la empresa, revisión de acuerdos y presentación de iniciativas para conservar, recuperar e incrementar nuestra materia de trabajo, con perspectiva de futuro.

Contexto nacional e internacional

La conjunción de diversos factores, internos y externos, definen un entorno nacional complejo en lo político, económico y social. El aumento de la pobreza, la desigualdad y la exclusión de amplios sectores de la población, aunado a la extendida inseguridad y violencia criminal, la falta de respeto al estado de derecho, la incapacidad de los órganos responsables de justicia para impartirla de forma pronta y expedita, la incontenible corrupción en todos los niveles de gobierno y la sistemática impunidad, han incrementado la incertidumbre y la falta de opciones para alcanzar un desarrollo con justicia y equidad, que provea bienestar a la mayoría de los mexicanos y que atempere la exclusión y miseria de amplios sectores de la población.

Desde finales de 2016 a este ambiente económico, de por si enrarecido y difícil, se sumó la liberación de los precios de las gasolinas y otros energéticos, como parte fundamental de la implementación de la reforma energética, con lo se generó una escalada inflacionaria y un gran descontento social, mismo que se manifestó de manera espontánea y desarticulada en un principio, sin que alguna fuerza política encabezará o encausara las expresiones de la sociedad, además de esto, la caída de los precios del petróleo, la depreciación del peso frente al dólar y los recortes presupuestales a programas sociales pusieron en evidencia nuevamente el agotamiento del actual modelo de desarrollo económico y la implementación de las llamadas reformas estructurales.

El entorno internacional se ha reconfigurado drásticamente, tanto en el ámbito político y económico, entre los factores principales encontramos la inestabilidad financiera internacional, principalmente vinculada al petróleo y demás materias primas, así mismo la elección de Donald Trump como presidente de los Estados Unidos de América, un personaje demagogo, racista y xenófobo, que supo apropiarse de las demandas y sentimientos de frustración de una parte importante de la sociedad norteamericana, con un discurso de descalificación a la clase política en el poder y de un nacionalismo a ultranza, que atrajo las simpatías de amplios sectores de la población blanca desplazada hacia el desempleo, menores salarios y la precarización en sus condiciones de vida.

El discurso de Trump sigue centrándose en culpar a los mexicanos de la situación económica y de seguridad interna de Estados Unidos, atribuyendo a los inmigrantes el origen del crimen, del tráfico de drogas, la violencia y la pérdida de empleos que deberían de cubiertos por sus ciudadanos. En sus embates en contra de México, afirma que después de 23 años del TLCAN, el único país que se ha beneficiado por abrir sus fronteras es el nuestro, porque las condiciones laborales en México han hecho que buena parte de su industria y manufactura se trasladen aquí por la alta productividad con bajos salarios, sindicatos de protección, facilidades fiscales y menores costos de producción, lo que ha hecho a la mano de obra estadounidense menos atractiva y más costosa, entre otros falaces argumentos. Con lo anterior, ha presionado con la amenaza de retirar a Estados Unidos del TLCAN.

Ante este escenario, las autoridades mexicanas se han visto avasalladas por el estilo de hacer política de Trump, que reaccionan lenta y erráticamente, que demuestran una gran dependencia y la búsqueda el agrado o aprobación de sus acciones y decisiones, incluso muestran una gran disposición del gobierno mexicano a ceder en todo lo que planteen las partes norteamericanas en la mesa de renegociación del TLCAN, excepto en la idea de que deben ser más equitativas las condiciones de los trabajadores en los tres países signantes del tratado, en este rubro, los negociadores mexicanos asesorados por la patronal y los sindicatos corporativos, se niegan rotundamente a discutir este tema; así mismo se percibe urgencia de la parte mexicana en concluir esta negociación antes de la jornada electoral de 2018, esto para buscar la continuidad del tratado frente a la posibilidad de cambio de visión en el gobierno, determinado por las elecciones federales.

Estos acontecimientos demuestran la impostergable necesidad de cambiar el actual modelo de desarrollo económico e impulsar una nueva visión con autodeterminación, con un nuevo y fortalecido sentido de la responsabilidad del Estado con la sociedad, un nuevo pacto social donde todos los actores asumen un sólido compromiso con la equidad, la disminución de la desigualdad, mayor equilibrio entre los factores de la producción y el trabajo, el fortalecimiento del estado de derecho, como elementos esenciales que permitan fortalecer a las instituciones y consolidar una auténtica democracia.

Actividades con el FASU y la UNT

- **Frente Amplio Social Unitario**

Una de nuestras alianzas prioritarias en el terreno nacional sigue siendo con el Frente Amplio Social Unitario, espacio que nos permite confluir con un gran número de organizaciones sindicales, campesinas y de la sociedad civil, con quienes compartimos el gran objetivo de luchar por un país distinto y mejor, manifestar nuestro rechazo a las reformas estructurales e

impulsar la definición de alternativas que respondan a los intereses populares, actividades que definieron este año de trabajo. Realizamos talleres, conversatorios y foros para abordar temas y definir posiciones sobre el mundo del trabajo, política de alianzas y convergencia de agendas, balance del proceso electoral 2017, situación internacional, tratados comerciales y migración, entre otros; todo encaminado a definir cuál es nuestra visión de proyecto de nación, lo que queremos para México. A finales de este año tendremos la 5ª Asamblea Nacional del FASU, evento que nos permitirá realizar un balance de lo logrado hasta ahora y definir nuestra visión estratégica en el mediano y largo plazo, así como nuestra posición ante el proceso electoral 2018.

Un método exitoso que nos ha permitido cohesionar al FASU, han sido desarrollar Jornadas de Lucha con etapas precisas y la definición de actividades y eventos con responsabilidades específicas, donde avanzamos hacia una gran alianza, que en principio, denominamos “Articulación de Agendas y Luchas Coincidentes”, por medio de la vinculación y establecimiento de diversos niveles de unidad con otros referentes sociales.

El gran descontento social de enero de este año provocado por los aumentos decretados a las gasolineras y la toma de posesión de Donald Trump, reforzaron mi convicción de trabajar por la creación de una fuerza social que permita organizar y encauzar las expresiones sociales de enojo y rechazo a las políticas gubernamentales, pro empresariales y en el nuevo contexto con los vecinos del norte.

Considerando la innegable necesidad de impulsar la formación de una fuerza social amplia, incluyente y progresista que nos permita incidir en el rumbo del país, nos hemos dado a la tarea de profundizar y retomar, en algunos casos, la relación con otros referentes sociales, políticos y académicos con quienes tenemos muchas coincidencias, me refiero a expresiones como “México Hoy” encabezado por el Ing. Cuauhtémoc Cárdenas, los Jornaleros de San Quintín, “Por un Nuevo Rumbo de Desarrollo” de Rolando Cordera, la Nueva Central de Trabajadores, la “Articulación de Trabajadores del Campo y la Ciudad” con la CNTE, la Asamblea Nacional Popular en torno a los Padres de Familia de Ayotzinapa, entre otros.

Hoy podemos afirmar que son más las coincidencias en torno a causas justas y democráticas que lo que nos separa, Se está realizando un trabajo conjunto con el CEN, la UNT y el FASU para realizar, en el corto plazo, un Encuentro Nacional de Dirigentes de organizaciones sindicales, campesinas, estudiantiles, académicas y civiles que en torno a una agenda y un plan de acción que nos permita dar un gran salto cualitativo en la unidad y en nuestro empeño en lograr otro México, uno con justicia, democracia, paz y oportunidades de desarrollo.

Algunas de las acciones más importantes de este período están la movilización nacional del 31 de enero, la gran marcha unitaria del Primero de Mayo, las Acciones Globales por Ayotzinapa de los días 26 de enero, febrero, marzo y abril, el plantón permanente de los familiares de los desaparecidos de Ayotzinapa, así como la Caravana que impulsaron los Jornaleros Agrícolas de San Quintín a la Ciudad de México debido al incumplimiento a los compromisos contraídos con ellos por parte de las autoridades laborales y los empresarios. Así como el Encuentro de dirigentes en Tijuana el 17 de enero para manifestar nuestro rechazo a las declaraciones racistas, xenófobas y misóginas ante la llegada a la presidencia de Estados Unidos de Trump.

- **Unión Nacional de Trabajadores**

Es de particular importancia para nosotros la participación en la UNT, nuestra central sindical a 20 años de su fundación, la cual ha sido un espacio que nos ha permitido a los telefonistas establecer una presencia muy importante en el movimiento sindical a nivel nacional e internacional. En el próximo Congreso Nacional en noviembre habremos de realizar un balance de lo logrado en este tiempo, puedo afirmar que será positivo, hemos cumplido en el gran objetivo que dio origen a su fundación: la reestructuración democrática del sindicalismo en México, hemos dado una lucha permanente en defensa de la democracia, libertad e independencia sindical, impulsado la organización y sindicalización de amplios sectores de trabajadores, hoy afiliados a la Unión, se ha logrado que se escuche la verdadera voz de los trabajadores mexicanos y nuestros principios y valores democráticos en el terreno internacional, en espacios como la Organización Internacional del Trabajo y las principales confederaciones sindicales internacionales como la CSI, la CSA y UNI, entre otras, hoy somos un referente nacional e internacional.

Es cierto que aún hay mucho por hacer, pero estamos en la dirección correcta y en el camino de acumular mayor fuerza junto con otros referentes.

La UNT también ha sido clave en la solidaridad con una gran cantidad de luchas sindicales, campesinas y sociales y contribuir en alguna medida a la solución de los problemas de diferentes organizaciones, hemos apoyado la lucha del magisterio democrático en contra de la reforma educativa, de los jornaleros agrícolas de San Quintín por mejores condiciones de trabajo y de vida y que ahora ya tienen su sindicato nacional, de organizaciones campesinas como la CNPA-MN, la Central Campesina Cardenista, el Frente Popular Francisco Villa, por citar algunas, así como en luchas sociales como la de los padres de familia de los desaparecidos de Ayotzinapa y el rechazo a la privatización del agua.

Participamos como UNT prioritariamente con el Frente Amplio Social Unitario en la construcción de un amplio abanico político e ideológico de alianzas, en la perspectiva de la construcción de una gran fuerza social o nueva mayoría.

En este período hemos concentrado nuestra atención y esfuerzos en impulsar la reforma constitucional en justicia laboral que dio, entre otras cosas, como resultado la desaparición de las Juntas de Conciliación y Arbitraje, que representan un gran obstáculo para el libre ejercicio de los derechos de los trabajadores. Reforma hoy amenazada con una iniciativa presentada en el Senado desde el sindicalismo corporativo y oficial, también existen serios riesgos de que en la ley secundaria o reglamentaria, que debe procesar el poder legislativo, derivada de la reforma constitucional busquen los patrones y sindicatos corporativos mantener el férreo control, sus privilegios y echar abajo lo obtenido en la misma, esto ha sido una parte importante por lo que hemos luchado y que coincide plenamente con los esfuerzos del sindicalismo independiente, llamo a estar alertas.

Terminar con el corporativismo y los contratos de protección patronal ha sido una labor donde hacemos nuestros mayores esfuerzos, vamos por buen camino, afrontando decididamente todas las dificultades que vivimos los trabajadores mexicanos en la defensa de nuestros derechos y la gran ofensiva contra los sindicatos democráticos por parte de los patrones y los gobiernos, la Unión Nacional de Trabajadores siempre estará cumpliendo con sus responsabilidades.

Actividades Internacionales

La evolución tecnológica a nivel mundial exige mantenernos en constante cambio y a la vanguardia de las transformaciones tanto tecnológicas como en los procesos de trabajo, por ello es importante continuar fortaleciendo los lazos fraternos con las organizaciones sindicales, civiles y sociales a nivel mundial, esto nos obliga a tener una comunicación permanente, utilizando todos los medios disponibles ya sea través de videoconferencias, vía telefónica o cubriendo los eventos que se han desarrollado por las organizaciones como la CSI, CSA, UNI GLOBAL, AFL-CIO, la OIT por mencionar algunas.

En estos momentos donde nuestra organización atraviesa por momentos de incertidumbre respecto a nuestra fuente de trabajo derivado de la nuevas reglas en el sector nos lleva a mantener una constante comunicación con diversas organizaciones sindicales internacionales, que han contribuido con el trabajo de análisis e investigación que hemos realizado de las experiencias en otros países donde se han aplicado medidas como la separación funcional a empresas de telecomunicaciones, con esto fortalecemos nuestra opinión de que dichas medidas inhiben la inversión, comprometen la viabilidad financiera de la empresa y no garantizan los derechos de los trabajadores, particularmente en el rubro de pensiones.

Merece especial mención y reconocimiento la solidaridad que han manifestado diversas las organizaciones a nivel mundial a través de cartas, desplegados, comunicados e incluso por medio de las redes sociales, que han fortalecido nuestras demandas y da cuenta de la enorme solidaridad internacional.

Seguimos cubriendo los eventos a los cuales somos invitados, buscando coincidir en una agenda en común que nos permita intercambiar información de los cambios que impactan diversos sectores a nivel mundial, como el de telecomunicaciones, por ello hemos participado en reuniones del comité mundial de UNI-GLOBAL, las conferencias regionales de UNI-AMERICAS y reuniones con representantes sindicales de países donde opera América Móvil, Conferencias de Mujeres, eventos de la AFL-CIO, Conferencias de la OIT, por mencionar algunos, lo cual nos permite nos da gran presencia en el ámbito global.

En el mes de julio una representación de la UNT y del STRM asistió a la 106ª Conferencia Internacional de la Organización Internacional del Trabajo, como parte de la delegación mexicana en este importante evento. En los últimos años, hemos logrado que se incluya una invitación de parte del gobierno para nuestra organización, para formar parte la representación de los trabajadores.

La asistencia a estos eventos ha permitido dar a conocer nuestro punto de vista, sobre lo que sucede en el ámbito laboral y sindical en nuestro país y atraer la atención de la comunidad internacional, de la necesidad de exigirle al gobierno mexicano un cambio en la situación laboral, sindical y de respeto y cumplimiento de los convenios y recomendaciones la OIT como organismo parte de Naciones Unidas.

En las pasadas conferencias logramos, en acción conjunta con diversas organizaciones sindicales internacionales, que se abordara el tema de México en los trabajos de la comisión de normas, la más importante en este organismo internacional, en esta ocasión quedó pendiente incluirlo en la agenda de prioridades, a pesar de que México no ha cumplido con las recomendaciones emitidas por esta organización y a las cuales se comprometió cumplir en la

pasada conferencia internacional a través de su representación, así mismo el gobierno mexicano incumplió su compromiso con la OIT de llevar a cabo la reglamentación de la Ley Federal del Trabajo, que tendrá que ser discutida y aprobada por el Congreso de la Unión, que sea acorde con la reforma constitucional y se ha puesto en la discusión y el debate en el contexto de la modernización del TLCAN, particularmente de la cuestión laboral existente en México.

En agosto del presente año sindicatos de la UNT nos reunimos con la nueva responsable de la oficina de la OIT para México y Cuba, compañera Geraldina González Marroquín, con lo que se iniciará una nueva etapa de colaboración sobre diversos temas con la UNT.

Telecomunicaciones, Regulación y Separación Funcional

El 7 de marzo de 2016 se cumplieron los primeros 24 meses de que el IFT declaró preponderante en el sector de telecomunicaciones al grupo de interés económico CARSO-INBURSA y dentro de él a Teléfonos de México S. A. B. de C. V., con base en la legislación, a partir de esa fecha inició la revisión de las medidas impuestas, lo que en principio debió culminar el Instituto en el mes de noviembre se prolongó hasta el 9 de marzo del presente año, manteniéndonos a los telefonistas en una situación de incertidumbre, ya que la regulatoria actual es uno de los más grandes retos que el Sindicato ha enfrentado a lo largo de su historia, debido a que a diferencia del proceso de privatización hoy en día tenemos en contra al IFT, al gobierno en turno, al legislativo y a la propia empresa.

El pasado 9 de marzo, el IFT notificó a Telmex de su resolución sobre la revisión de medidas impuestas al agente económico preponderante, mismas que profundizaron y resultaron más lesivas financiera, económica y operativamente, ya que se realizó a pesar de haber cumplido con todo lo dispuesto por la regulación para la preponderancia establecida 3 años antes, esta resolución se sumó a la imposición de tarifas asimétricas (interconexión), la desaparición del cobro por larga distancia nacional, la obligación de proveer el servicio mayorista de enlaces dedicados (LADAENLACES), compartir nuestra infraestructura pasiva, desagregar el bucle y sub-bucle local y red local, la obligación de implementar un Sistema Electrónico de Gestión por cuenta de Telmex y la firma de convenios marcos.

La nueva declaración de preponderancia agrega conceptos que el regulador toma de las regulaciones europeas, tales como la obligación de garantizar la equivalencia de insumos esenciales al resto de los competidores, es decir que todos puedan acceder a los insumos de Telmex como preponderante para la provisión de los servicios.

Las obligaciones mencionadas incluyen el concepto de replicabilidad técnica, que significa que al lanzar un nuevo producto o servicio al mercado el preponderante debe garantizar que el resto de los competidores cuenten con las mismas condiciones técnicas; así mismo, con la finalidad de endurecer el control tarifario, minimizar los márgenes de ganancias y restringir la recuperación de costos por parte del preponderante se incorpora el concepto de replicabilidad económica, el cual puede conducir a Telmex a la inviabilidad económica, operativa y llevar al sector al estancamiento, debido a que desincentiva la inversión del preponderante, por permitir que el resto de los competidores obtengan de forma casi gratuita el uso de la infraestructura, por lo cual no requieren invertir y por consiguiente la infraestructura y servicios de telecomunicaciones están en riesgo de paralizarse y no crecer, lo que sería fatídico para el desarrollo económico del país.

Sumado a lo anterior, el IFT ordenó también dentro de la resolución mencionada la denominada separación funcional de Teléfonos de México, es decir la obliga a crear una nueva empresa de servicios mayoristas regulados fijos locales; una medida que en el mundo de las telecomunicaciones es considerada excepcional, extrema o como el último recurso en la búsqueda de la competencia efectiva; esta no aplica en el caso en que el incumbente o preponderante cumple cabalmente con las medidas impuestas; esto no debería aplicar a Telmex, quien ha cumplido con todo lo ordenado por la declaración de preponderancia, según consta en las revisiones trimestrales realizadas desde 2014 por el regulador, que lo ha reconocido públicamente.

Es de destacar que el esquema de separación funcional no ha sido un modelo exitoso en ninguna parte del mundo, siendo el caso más ilustrativo el del Reino Unido en donde se separó funcionalmente a British Telecom, la cual se dio en el año 2005, creando la empresa de servicios mayoristas Open Reach, esquema que a más de una década de su implementación ha fracasado, ya que no logró la tan anhelada competencia efectiva y sí ha causado efectos adversos al disminuir la inversión de los involucrados de un 50% al 21% de 2008 a la fecha, ha retrasado la entrada de nuevos servicios de la convergencia tecnológica y en general ha rezagado las telecomunicaciones del Reino Unido en comparación con otros países como Japón, Corea y Estados Unidos.

Desde el año pasado, ante el fracaso de la separación funcional, el regulador inglés ha ordenado a British Telecom llevar a cabo una separación legal, proceso que hoy se encuentra detenido de manera indefinida, debido a que en la parte laboral desde la privatización de la empresa en el año de 1984 quedó claramente establecido que en primera instancia la nueva administración asumiría el compromiso de las pensiones y jubilaciones de los trabajadores, en caso de no ser así, el gobierno Inglés se haría responsable y en caso extremo la propia corona Inglesa asumiría esta responsabilidad.

Como Sindicato desde el año de 1989 dejamos plasmado en el Convenio de Concertación para la Modernización y Privatización de Teléfonos de México que ésta se debería efectuar con el pleno respeto a los derechos adquiridos de los trabajadores, objetivo que logramos, postura que reiteramos en el 2013, mediante la inclusión del Transitorio XVIII (respeto a los derechos de los trabajadores), en el decreto de reforma Constitucional en materia de telecomunicaciones y Radiodifusión y que hoy ante el ordenamiento de separación funcional de Telmex manifestamos desde que conocimos tal hecho nuestro desacuerdo, con base en algunos de los argumentos anteriormente enunciados.

Para lo cual hemos elaborado y desplegado un programa de acción en el ámbito jurídico que ha contemplado el emplazamiento a huelga por violaciones al Contrato Colectivo de Trabajo, que mantenemos vigente con vencimiento el 25 del presente mes de septiembre, promovimos juicio de amparo en materia laboral por la invasión del IFT a la esfera laboral al pretender en su resolución regular la contratación y salarios de los trabajadores de la empresa mayorista de nueva creación y en estos momentos estamos promoviendo un nuevo juicio de amparo en contra del ordenamiento de separación de la empresa y que se reconozca a Teléfonos de México como autoridad ejecutora.

En el ámbito político el programa de acción en sus diferentes fases ha contemplado mítines ante el IFT, la SCT y en sus delegaciones en todo el país, así mismo en numerosas plazas públicas, se llevó a cabo una falta colectiva, acciones para recuperación de materia de trabajo, todas

estas acciones han estado acompañadas de movilizaciones en todo el país, de igual forma realizamos una marcha el 26 de julio apoyada por una gran cantidad de organizaciones fraternas y las que aún se implementarán; con la finalidad de dejar patente al IFT, al gobierno federal, a la empresa y al resto de las autoridades, que Telmex debe mantenerse como una sola entidad, se le debe dar libertad tarifaria y que en todo momento deben respetarse cabalmente los derechos de los trabajadores establecidos en los convenios internacionales, artículo 123 Constitucional, Ley Federal del Trabajo, Contrato Colectivo de Trabajo y demás correlativos.

Revisión Salarial

La Revisión Salarial tuvo complicaciones propias de las ya difíciles negociaciones con la Empresa, como por las indefiniciones existentes por las regulaciones adversas presentadas por el IFT, sin embargo logramos alcanzar un acuerdo que permitió avanzar en nuestra demanda de garantizar nuestra participación en la materia de trabajo presente y futura, la recuperación del poder adquisitivo de los salarios y prestaciones con un incremento que a pesar de no haber sido lo que esperábamos, permitió atemperar las condiciones existentes el poder adquisitivo, resultado de un año de alta inflación respecto a los años recientes; así mismo lograr otorgamiento de vacantes, la renovación del programa de productividad y otras temas prioritarios contempladas en nuestro pliego petitorio.

En esta ocasión, el Sindicato interpuso dos emplazamientos, uno por la Revisión Salarial y otro por violaciones al CCT, dadas las dificultades para alcanzar un acuerdo, la Asamblea Nacional conoció del establecimiento de comunicación con la Secretaría de Trabajo para encontrar una solución, la STPS reconoció la afectación a los derechos de los trabajadores por el ordenamiento impuesto por el IFT, por lo que se comprometió a mediar con la Empresa y así avanzar en la negociación de la Revisión Salarial e intervenir ante el IFT lo relacionado al ordenamiento de la separación funcional de Telmex, esto permitió en principio desahogar nuestra Revisión Salarial y continuar con el emplazamiento por violaciones al Contrato Colectivo de Trabajo, emplazamiento se tiene programado para el 25 de septiembre de 2017.

Con el acuerdo con Telmex se obtuvo un incremento para los salarios tabulados del 4.2%, un 4% de incremento a la bolsa de productividad, acuerdo para el pago de remanente, así como 1.5% de incremento en prestaciones, acuerdos en capacitación, materia de trabajo actual y futura (compromisos para establecer mesas de trabajo por especialidad) y 1,000 vacantes, respecto del Programa de Permanencia Voluntaria y el compromiso de abrir la discusión de asignación de categorías superiores en las especialidades de Tráfico y Planta Exterior.

Calidad de Servicio, Productividad, Materia de Trabajo y Capacitación

Calidad de Servicio

Ante el entorno de competencia y regulación, cobra especial relevancia la calidad del servicio, la cual se constituye en diferenciador para la preferencia de los clientes y en la parte regulatoria, la 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 Telmex participamos activamente para asegurar la operación de todos los procesos de trabajo y evitar sanciones por parte de la autoridad.

El programa de Calidad de Servicio es una herramienta que nos ha permitido diseñar e implementar acciones de manera conjunta que garanticen la calidad y con ello, la preferencia de los clientes. Este año ha sido especialmente complejo a causa de que se aumentaron las obligaciones y nuevas sanciones de parte de la autoridad hacia la empresa, como la desagregación de la red de fibra óptica, la equivalencia de insumos y el ordenamiento de separación funcional de la empresa.

Esto ha provocado que la empresa reduzca sus inversiones, en especial en la red, lo cual ha repercutido severamente en muchos ámbitos, resintiendo un prolongado desabasto de insumos fundamentales para la operación y mantenimiento de la red, escasez de materiales en los almacenes, la falta de productos en las tiendas, la sistematización necesaria de los procesos, lo que ha redundado en que no termine de consolidarse la adecuada operación de un gran número de actividades y la abierta intención de restringir nuestra participación en los nuevos desarrollos relacionados con la integración de los servicios a protocolo de Internet, preparando la incursión de América móvil al negocio del futuro, denominado Internet de las Cosas.

Ante este escenario adverso gran parte de la responsabilidad de mantener el programa de Calidad de Servicio y mejorar la atención al cliente ha sido asumida por el Sindicato, lo cual hacemos posible aún con la falta de compromiso de la empresa, tenemos claro que mantener la preferencia de clientes es prioridad para asegurar nuestro futuro.

Seguimos en la mesa establecida entre Sindicato y Empresa para trabajar de manera conjunta en el diseño y aplicación de acciones en corresponsabilidad, que debe de prevalecer para que estas se reflejen de forma inmediata en el desarrollo de los procesos de trabajo, funciones y actividades, para el logro de los objetivos.

Dentro de las acciones más importantes, se encuentran los ajustes a los procesos de trabajo, inversión y provisión de insumos, herramientas y materiales para el cumplimiento puntual de la oferta de referencia de Enlaces Dedicados, así como de la oferta de referencia de Compartición de infraestructura, desagregación del bucle y de la red local (Reventa de línea), para la implementación del programa para la atención y control de las quejas en el cumplimiento de los estándares exigidos por el Título de Concesión y la regulación, finalmente el lanzamiento de las 21 acciones y en 2017, 19 nuevas acciones para la mejora de la calidad del servicio (seguimiento y agenda de trabajo).

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 de la empresa ante el entorno adverso que se presenta en el futuro inmediato.

La empresa ha venido operando cambios operativos y administrativos de manera silenciosa y precavida, justificándose en el entorno regulatorio prevaleciente y que ha tratado de ocultar a los trabajadores.

Al igual que en el pasado, estamos dispuestos a defender nuestra participación en la materia trabajo presente como en la del futuro, para lo cual empujaremos y encabezaremos dichos procesos con el objetivo de consolidar a Telmex como una empresa de telecomunicaciones de vanguardia y competitiva a nivel mundial, con viabilidad operativa y financiera hacia el

futuro, que incluya plenamente a sus trabajadores, que cuente con las mejores redes, los mejores sistemas, las mejores propuestas y ofertas operativas y de mercado para sus clientes y para el desarrollo económico del país.

Parte fundamental de nuestra estrategia ante los embates de la competencia es la Retención, Blindaje y Recuperación de Clientes, para ello se han impulsado desde la Secretaría General programas de trabajo en las diferentes Direcciones Divisionales, enfocados a mejorar la Calidad del Servicio a través de programas de inversión, con el objetivo de llegar al domicilio del cliente con tecnología de fibra óptica o aplicándole electrónica al cobre, todo esto con la finalidad de ofrecer un mayor ancho de banda. Para lograr lo anterior se han diseñado programas y estrategias conjuntas, las cuales requieren de mayor difusión en todas las áreas, ya que está plenamente demostrado que un cliente bien atendido es un cliente blindado y por lo tanto no se cambia de compañía.

Balance plan contingencia de las quejas: Este programa lo iniciamos en agosto del año del 2015, en donde establecimos con la empresa un programa para abatir el número de quejas pendientes que en ese entonces oscilaba en la cantidad de 125 mil, con el objetivo de mejorar los indicadores de calidad y que la autoridad regulatoria e impedir la aplicación de sanciones adicionales por no cumplir los parámetros establecidos en el Título de Concesión.

Durante estos dos años se han realizado diferentes acciones orientadas a mejorar los tres ejes que se definieron en un principio: procesos, infraestructura y productividad, que permitió que en abril de este año llegáramos a los mejores resultados del programa al tener solo 45 mil quejas pendientes; la temporada de lluvias dejó de manifiesto que se tiene mucho que avanzar en cuanto a la modernización de la red y el mantenimiento preventivo. Han aparecido nuevos obstáculos que tienen que ver, con medidas administrativas para racionalizar los procesos de abasto y distribución, pero que tienen que ver con las medidas para la implantación de la separación funcional, ello provocó que se incrementara el número de quejas nuevamente.

Ante el reclamo del Sindicato la empresa comprometió normalizar la dotación de insumos y retomar las 21 acciones para evitar ingreso de quejas orientadas principalmente al mantenimiento preventivo, en ambos casos la empresa no ha cumplido con esto, el menor ingreso de quejas este año tiene que ver con la mejora de los procesos de trabajo y la normalización de la participación de los trabajadores en jornada normal, destajo y tiempo extra. Se requiere una mejor determinación de presupuestos para la ejecución de prioridades en los daños que mas afectan a la calidad del servicio y con ello reflejar mejoras sustanciales del servicio.

Se ha identificado 31 copes críticos en donde se concentra el 44% de las quejas pendientes, en este caso se realizaron reuniones en cada uno de estos centros operativos y se ha implementado un programa de emergencia.

Retención y Recuperación de Clientes: Con la finalidad de continuar implementando y desarrollando operativos y/o brigadas para la Retención y Recuperación de clientes (CORRE) en todo el país, así como recuperar la materia de trabajo que están desarrollando actualmente los llamados Fielders, en los trabajos de la pasada Revisión Contractual 2016-2018, se estableció un acuerdo con la Empresa para que los compañeros (as) de las especialidades de comercialización, otras especialidades y jubilados, puedan participar en los operativos 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.

Lo anterior se informó el año pasado, sin embargo, debido a la actitud arbitraria de la Empresa en el sentido de retirar de las oficinas comerciales los módems y enviarlos a los clientes vía mensajería, el Sindicato no estuvimos de acuerdo con esta medida ya que es parte de la materia de trabajo del personal sindicalizado y la entrega en las oficinas comerciales, como se venía realizando, es una herramienta fundamental para brindar un buen servicio al cliente. En la práctica los resultados de enviarlos por paquetería resultaron contrarios a lo planeado por la Empresa, debido a que estas compañías no cumplen con los tiempos de entrega.

Derivado de lo anterior se implementaron varias medidas para que la administración devolviera esta materia de trabajo a la especialidad, como resultado de ellas, la Empresa reconsideró volver a surtir los módems a las oficinas comerciales, condición que no se ha cumplido plenamente y que por lo tanto deberemos darle seguimiento a nivel nacional.

Jubilados Promotores: En lo que se refiere al esquema de participación de los jubilados promotores, se debe impulsar el acuerdo que se tuvo en las especialidades de comercialización, para que nuestros compañeros del sector jubilado se integren a los operativos o brigadas que se estarán desarrollando de manera permanente en todo el país, aprovechando que existe un esquema definido de pagos.

Programa Jubilados Voluntarios (PJV): En una visita de trabajo realizada a la sección 18 de Tampico, los compañeros del sector jubilados presentaron una propuesta que consiste en ofrecer un día a la semana para realizar actividades administrativas, operativas y de promoción y venta, por lo que se instruyó a los responsables del PPV para realizar las gestiones ante la empresa e integrar toda la información para hacer una presentación con la finalidad de difundirlo y aplicarlo e nivel nacional.

- **Productividad**

El programa de productividad ha sido, por muchas razones, uno de los logros sindicales más importantes. Por más de 25 años, este programa ha sido uno de los pocos, si no es que el único, que ha desafiado el esquema salarial predominante en México, a partir del compromiso de retribuir económicamente el esfuerzo de los trabajadores, por el cumplimiento de las metas establecidas entre las partes, en una jornada normal de trabajo; permitiendo que el trabajador a partir de su esfuerzo logre ingresos por encima de su salario; con lo que rompe el paradigma de contención salarial de la política económica.

El programa ha sido muy positivo para la empresa, porque le ha permitido un espacio de negociación con el Sindicato que le da mayor certidumbre sobre sus logros y metas corporativas, que ha elevado significativamente la productividad e incrementando la calidad de servicio.

En la pasada negociación por primera ocasión se estableció la revisión bienal 2017-2018 del programa, un esquema que nos permitirá seguir y evaluar estrategias y acuerdos con una ventana de tiempo mayor a la ofrecida por el esquema anual. Es por eso que al término del periodo 2017-2018 se tendrá que hacer un balance de la efectividad de la revisión bienal y de acuerdo a los resultados podremos decidir si rectificar o ratificar este procedimiento. Las estrategias definidas por las 4 áreas tronco han permitido adaptar los contenidos de los indicadores tanto Internos como de Competitividad a las metas que se establecen para cumplir con los requerimientos de Calidad del Servicio, buscando dar cumplimiento a las disposiciones de la ley regulatoria; mantener la viabilidad de la empresa e incrementar el ingreso de los compañeros derivado del cumplimiento de los indicadores.

Es importante mencionar que acordar la revisión bienal nos permite corregir los tiempos de negociación establecidos en el programa, ya que en el pasado esta se prolongaba hasta 6 meses y lo acordado solo tenía vigencia de 6 meses, lo que no permitía desarrollar estrategias en los centros de trabajo para el mejor aprovechamiento en los cumplimientos anuales.

En este año la negociación transcurrió en condiciones atípicas, a pesar del escaso tiempo la propuesta fue aprobada por mayoría a pesar de algunas opiniones diferentes. Por esto fue necesario poner en práctica toda la experiencia que tenemos como organización sindical para seguir impulsando la mejora de los procesos en nuestros puestos de trabajo y los invitamos a seguir participando activamente con aportaciones e ideas constructivas en todos los niveles.

Cierre Anual 2016: Durante el año 2016 se alcanzaron niveles de asignación del 64.41%, marcando un avance del 0.22%, con referencia al logro que se tuvo en el año 2015.

Los resultados durante este ciclo mejoraron gracias a la labor que desarrollan en su lugar de trabajo cada uno de nuestros compañeros.

En los Indicadores de Competitividad, resulta importante señalar que las áreas en las que se tiene que enfocar más la atención son, Disminución de Bajas de Clientes, donde el año pasado 2016 se dieron de baja la cantidad de 2,947.904 clientes, entre Infinitum y líneas, y se contrataron 3,143.678, como se podrá observar este cierre de año resulto positivo, represento un incremento de 495,774, clientes más.

Es importante y necesario el seguir incrementando el inventario de clientes, ya que resulta vital para la organización continuar aumentado su número y la retención de los mismos.

MATERIA DE TRABAJO

En lo referente a la materia de trabajo, estamos a la puerta de una serie de cambios que nos obligan a redoblar esfuerzos, a mejorar la capacitación, asegurándonos de estar participando activamente en todos los proyectos que la empresa desarrolle, conviviendo con las nuevas tecnologías, aplicando los nuevos procesos, así mismo es importante ocupar la infraestructura de fibra óptica, mantener presencia en el domicilio de nuestros clientes, ya que tenemos en puerta el escenario de la convergencia y el Internet de las Cosas, ambas exigen una evolución en los procesos de trabajo, de tal forma resulta vital defender la materia de trabajo ejecutándola, innovando y apropiándonos de todos y cada uno de los procesos y actividades.

Con la empresa se trabaja para asegurar nuestra participación en todas aquellas actividades que se comercialicen a corto, mediano y largo plazo, dejando de manifiesto la importancia que tienen los trabajadores sindicalizados. En este contexto es importante señalar que se trabaja en garantizar que las inversiones sean las necesarias para asegurar una adecuada calidad del servicio a los clientes, podemos señalar que en este periodo se han concretado proyectos que nos permiten incursionar en nuevas actividades, proyectos como la fila única en 050, el desborde de llamadas en la plataforma de Ceico, las migraciones en Planta Exterior.

La evolución de los centros de gestión, son elementos fundamentales de la recuperación que el Sindicato impulsa nuestra inclusión en estos y otros proyectos, son la muestra que con trabajo constante y con la participación de nuestros compañeros se pueden lograr los objetivos, nuestra principal tarea será continuar impulsando la defensa de la materia de trabajo, el retiro paulatino de filiales, la movilización productiva como eje de lucha sindical, la

total apropiación de los procesos y cambios tecnológicos, establecer una alianza con los clientes, garantizar la viabilidad del sindicato y de la nuestra fuente de empleo

CAPACITACIÓN

En el entorno actual de competencia y demanda de servicios, es necesario un concepto nuevo de capacitación que tenga como objetivo que nuestros compañeros de todas las especialidades reciban información y la instrucción necesaria con oportunidad y actualización permanente.

Las cláusulas 185 y 193 del CCT contemplan la capacitación en aspectos de nueva tecnología, por lo que es necesario que nuestros compañeros estén a la vanguardia en los nuevos equipos y servicios así como las tecnologías que van evolucionando rápidamente.

El cumplimiento de las cláusulas con el acuerdo correspondiente en capacitación nos acercará con la empresa a lograr que los trabajadores de la planta telefónica estén listos para comercializar, atender, instalar y operar los nuevos servicios.

Por lo anterior podemos afirmar que la Capacitación va de la mano con la incursión de los compañeros en la Materia de Trabajo que en un futuro próximo debemos realizar.

Materia de Trabajo sobre fibra óptica, servicios GPON, telefonía móvil, así como lo concerniente al Internet de las cosas, requerirán de una propuesta de capacitación oportuna y efectiva.

Programa de Permanencia Voluntaria

El Programa de Permanencia Voluntaria es uno de los ejes estratégicos de nuestra organización, aprobado y ratificado en diferentes convenciones nacionales y estamos convencidos de que ha sido una importante herramienta para mantener cubiertos los puestos de trabajo de las diferentes especialidades, además de fortalecer el fondo de pensiones, el cual desafortunadamente la empresa no lo ha cubierto en los últimos 3 años, por lo que se hace necesario continuar impulsándolo con firmeza, compromiso y con la convicción de que este es una de las cláusulas de nuestro contrato colectivo fundamental.

A la fecha se encuentran adheridos más de 2,500 compañeros, cifra que gracias al esfuerzo, comprensión y apoyo de toda la organización en general, se ha mantenido durante los últimos años. Para poder valorar la importancia de este programa único en el mundo, informamos que a la fecha contamos con 29,000 compañeros activos, 27,000 jubilados y 1,500 vacantes en proceso de cubrimiento o liberación, pero hoy la nómina de jubilados tiene un costo superior a la de activos.

En la pasada revisión salarial se acordó con la empresa, pago de antigüedad con beneficio especial en la aplicación de impuesto para PPV y Orgullo, al cumplimiento de 30 años con 10 meses pueden aplicar el día PPV, un préstamo especial por parte de la Caja de Ahorro de los Telefonistas para PPV y orgullo, preferencia para recomendación sobre jubilados a partir de noviembre 2012 y en casos que se soliciten, se acordó ampliar los plazos de pago para los productos financiados.

Aún se encuentra pendiente por resolver con la negociación de la empresa: acordar nuevos beneficios para las y los compañeros que cumplan 5 años de PPV y las categorías para Tráfico y Planta Exterior.

Dadas las condiciones existentes, se hace necesario valorar nuestro programa de permanencia voluntaria y hacer un esfuerzo extraordinario para fortalecerlo y convencer a todos los compañeros de su valor como iniciativa sindical, por lo que invitamos a presentar sus ideas y propuestas en el sentido de fortalecer este programa.

VACANTES

El cubrimiento de vacantes aunado al Programa de Permanencia Voluntaria son contrapesos importantes para combatir los efectos negativos del ritmo de jubilaciones existente, por lo que consideramos indispensable cubrir el personal faltante para atender las diversas cargas de trabajo en todas las especialidades, por lo que es uno de los seis ejes prioritarios de la estrategia de nuestra organización sindical.

Cubrimiento: El cubrimiento de las vacantes pasa por los procesos de autorización, liberación y asignación de las mismas. Este proceso lo hemos venido perfeccionando junto con la Empresa, ello debe agilizarse en todas las etapas correspondientes. A continuación se detalla la información sobre las vacantes:

En la Revisión Salarial 2015 se autorizaron 3,100 vacantes de las cuales ya se liberaron las últimas 16.

En la Revisión Contractual 2016 se autorizaron 1,000 vacantes, se liberaron 553, quedando pendiente por liberar en el mes de octubre 447.

Por ultimo, en Revisión salarial 2017 se autorizaron 1,000 vacantes, las cuales se procederá a su liberación en cuanto se terminen las 447 de la Revisión Contractual 2016.

Es importante mencionar que a la fecha tenemos 1,204 vacantes liberadas pendientes de cubrir.

Negociaciones colectivas (secciones 87, 159 y 171)

SECCIÓN 87 CTBR: Se obtuvo un incremento para los salarios tabulados del 4.2%, un 4.2% de incremento a las bolsas individuales y adicionales de productividad, así como 1.5% de incremento en prestaciones, acuerdos en capacitación, Seguridad e Higiene, 100 migraciones a Telmex, 20 ascensos a portero especial, 60 a portero velador, 50 vacantes transitorias y Programa de Permanencia Voluntaria.

- **Plantilla de Trabajadores y Vacantes CTBR:** el número actual de trabajadores es de 1,352 trabajadores activos, se encuentran en proceso de cubrimiento 40 vacantes en sección matriz y 108 en secciones foráneas, con la suma de las cifras antes mencionadas se llegara a la plantilla acordada de 1,500 trabajadores activos.
- **Migraciones de CTBR a Telmex:** En septiembre de 2016 se dio la liberación de 40 migraciones, así mismo, 43 en el mes de agosto 2017 se liberaron otras 43 migraciones del paquete de 100 migraciones que se obtuvieron en la Revisión Contractual del 2016 quedando 17 migraciones pendientes por liberar.

- Este año 2017 en la Revisión Salarial se acordó otro paquete de 100 migraciones más, las cuales se comenzara con su proceso de liberación en cuanto concluya el paquete anterior.

Sección 159 Tecmarketing, Revisión Contractual 2017: En este año correspondió Revisión Contractual, como es habitual en las revisiones con Telmex, esta fue igualmente complicada, sin embargo logramos obtener en la negociación un paquete aceptado por los compañeros de la sección, que consistió en un aumento de 4.2% al salario, incremento en los montos mayores de productividad de un 4.1%, respecto a prestaciones se alcanzó un 2.36% en prestaciones, acuerdos en capacitación, ascensos, anticipos de salario, seguridad e higiene, condiciones de trabajo (ruido en línea), vacantes, se incluye cláusula al CCT para designación de beneficiarios en el cobro de finiquito y se autorizaron 60 vacantes.

Reparto de utilidades. El monto total que se repartió en el ejercicio 2016 fue de \$4,535,406.00 a un total de 1919 trabajadores entre sindicalizados y de confianza, lo que representó una disminución aproximada del 18.51% en comparación con el año pasado. Correspondiéndole a cada trabajador sindicalizado un monto aproximado de \$2,781.95 a la categoría más alta y de \$2,168.26 a la categoría más baja.

Ingresos, ascensos y movilidades. Este año se inició con el proceso de 100 ascensos de trabajadores con categoría AAA, a la categoría de Técnicos, correspondiendo la misma cantidad en movilidades internas, ascenso de 133 trabajadores de la categoría AA a la categoría AAA, quedando pendientes 14 ascensos.

Así mismo se concluyó con el cubrimiento de 51 vacantes pendientes de procesos anteriores, al término de estos ascensos en las diferentes categorías, se retomará el cubrimiento de 109 vacantes pendientes.

Fondo de retiro. Administrado por la Caja de Ahorro.

Revisión Salarial LIMSA 2016-2017: Se resolvió, estando a punto de vencerse una segunda prórroga, con un acuerdo con la empresa de una propuesta que superó las expectativas de anteriores negociaciones colectivas de LIMSA.

Se obtuvo un incremento directo a los salarios de un 4.2%, un 1% de incremento en tres prestaciones (Bono Navideño, Fondo de Ahorro y un día adicional en Útiles Escolares), se otorgaron cuatro pesos diarios que se suman al incremento salarial, representando un incremento en los salarios por un 8.2%. Asimismo, se lograron acuerdos administrativos en temas importantes para los trabajadores.

Migraciones de Limsa a CTBR: En lo que respecta a la sección matriz se presentaron en el mes de septiembre de 2016 a 15 compañeros de LIMSA, en enero de 2017 se presentaron 15 adicionales y se encuentran en proceso de cubrimiento 15 migraciones que se presentaron el mes de agosto, dando un total de 45.

Tráfico

En este año se ha trabajado intensamente en el fortalecimiento y recuperación de la materia de trabajo

031 Servicio de Despertador. Se Detectó que el 90% de la completación de la llamada se realizaba a través del IVR, con la consecuente inconformidad del Sindicato y las constantes quejas de los clientes por no recibir el servicio personalizado. Para este efecto operadoras y auxiliares generaron estadísticas propias con registros manuales de la programación de los servicios solicitados por los clientes, así como de la completación realizado por las operadoras, confirmándose un incremento del 73% en la completación del Servicio

Servicio 050 matriz y foráneas

VSI (Voz Sobre Internet): Se acordó con la empresa el ingreso de quejas por fallas en esta tecnología a través del servicio 050, la captura de información en el sistema PISA Gráfico y elaboración de reporte de queja, así como la canalización al área correspondiente. Esto implica recuperación de materia de trabajo para Tráfico 050 ya que actualmente hay 2 millones de clientes con esta tecnología. Existe un proyecto por parte de la empresa para migrar 1.5 millones de clientes entre 2017-2018.

Servicio 050 - Fila Única: Con la finalidad de reducir el índice de registro de la queja por falla en los servicios del cliente por medio del buzón, y al mismo tiempo con la intención de disminuir el porcentaje de abandono, se acordó con la empresa la distribución de las llamadas a nivel nacional mediante la prueba piloto de Fila Única en el Servicio 050. El periodo de prueba inició del 30 de agosto y finalizará el 11 de Octubre.

Nuevos servicios

Con la empresa se han ratificado las propuestas de nuevos servicios Vía Operadora correspondientes la revisión del Perfil de puesto del año 2000 y el redimensionamiento de Tráfico del año 2006, de igual forma, se han recibido propuestas adicionales por parte de las compañeras de Tráfico Nacional e Internacional, las cuales ya fueron presentadas a la empresa.

Tráfico Nacional e Internacional

Bitácora de fallas en FRIDA. Con la finalidad de homologar y mejorar el levantamiento de reportes en los servicios de Tráfico, se desarrolló la Bitácora de fallas en el sistema FRIDA (Facilidades Red Infinitum Datos de Acceso) este sistema inició operación en Mayo del presente año.

Funciones de Operadora. Con base en la información que la empresa ha proporcionado a la especialidad por medio de diversos boletines (comercialización de los diferentes paquetes, productos y servicios que ofrece Telmex), las compañeras desarrollan sus capacidades para canalizar al cliente al área correspondiente, cumpliendo con las funciones descritas en su perfil de puesto y contribuyendo de esta forma al mantenimiento y retención de clientes.

Tráfico Internacional a nivel mundial. 98 países continúan ofreciendo Servicios Vía Operadora.

Vacantes. Durante el presente periodo, se logró la autorización de vacantes, considerando todos los servicios de todas las Salas de Tráfico a nivel Nacional.

Reparto de Utilidades y Revisión de Tabulador de viáticos

Reparto de utilidades del ejercicio fiscal 2016 TELMEX: Para el ejercicio fiscal 2016, Teléfonos de México, S.A.B de. C.V. reportó una disminución en sus Utilidades en un 24.43% con respecto a la correspondiente al ejercicio fiscal 2015. Así ha venido sucediendo en los últimos años en diferentes porcentajes.

En los montos netos individuales recibidos por trabajador reflejo una disminución de un 21% en promedio con respecto al año anterior, todo ello como reflejo de la normatividad vigente en materia de telecomunicaciones y la declamatoria de preponderancia.

Revisión del Tabulador de Viáticos: No se ha concluido la Revisión del Tabulador de Viáticos, la empresa a tratado de minimizar los efectos negativos del deterioro del poder adquisitivo del viático por efectos de la inflación, los incrementos en el transporte, en los gastos de hospedaje y alimentación; argumentando que en su investigación económica, realizada por Internet, los precios y ofertas que se encuentran representan disminución en los precios, situación que le hemos rebatido que es falsa ya que la información que ahí se encuentra es sesgada y no corresponde a la realidad que los trabajadores encuentran a la hora de viajar por motivos del trabajo o por asistir a la capacitación, ya que se basa en ofertas que aplican a reservaciones con meses de anticipación o resulta ser condicionada a la prestación de la adquisición de otros servicios.

En las semanas siguientes al término de la XLII Convención esperamos resolver este tema.

Sistema de Información Sindical

Este año concluimos con los trabajos **de los proyectos para la migración y mejoras a la plataforma tecnológica del SIS** y continuamos dando mantenimiento a aquellos proyectos que ya fueron concluidos.

Los proyectos que se finalizaron este año son:

Migración del Sistema de Información Sindical a la versión SIS-WEB

Se ha concluido con la migración y revisión de las **925 aplicaciones** del SIS las cuales ya son parte de la nueva versión **SIS WEB**.

Esta versión SIS WEB se liberará y pondrá en PRODUCCIÓN a todos los usuarios del STRM durante el mes **octubre de 2017**.

A partir de octubre del 2017 **todas las secciones foráneas** incluyendo aquellas que no se han integrado a la VPN, **tendrán acceso a las aplicaciones del sis-web**, solo deberán contar con un acceso a internet.

Gracias a la base de información que hemos logrado establecer, el SIS nos ha apoyado en diversos procesos importantes para el STRM y que requieren el manejo masivo de información, algunos de estos son:

- Amparo Gasolinazo,
- Amparo Separación Funcional,
- Becas emitidas por STRM
- Procesos de control de Aspirantes en las siguientes Secciones Foráneas: 2, Guadalajara; 3, Puebla; 19, Toluca; 21 Acapulco; 24, Querétaro.
- Control de pago de Ayuda de Útiles escolares.

Cambio de PBX Conmutador Nortel.

Quedó concluida la migración del servicio de telefonía del STRM a la Tecnología de Voz sobre IP con tecnología CISCO, la cual ha estado dando servicio desde el **15 de Agosto del 2017** a los edificios matriz del STRM así como en el edificio de SIFEIS.

RED PRIVADA VIRTUAL STRM (VPN) VOZ Y DATOS SOBRE IP

Utilizando esta red se ha logrado establecer el **Proceso de control de Aspirantes** en las siguientes Secciones Foráneas: 2, Guadalajara; 3, Puebla; 19, Toluca; 21 Acapulco; 24, Querétaro.

A partir de octubre **todas las secciones foráneas** podrán llevar a cabo el Control de Aspirantes de sus secciones vía el SIS-WEB.

CONSULTA-TEL

Les recordamos que contamos con un servicio de atención telefónica, **CONSULTATEL 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 **11,918 consultas vía telefónica y 20,359 pases de lista**. Agradeceremos a ustedes nos apoyen en la difusión de la información de este servicio.

PÁGINA WEB “strm.org”

Este año nuestro sitio web www.strm.org.mx se registró **1,893,522 visitas** a los distintos servicios de nuestro portal **MÁS 366,000 reproducciones de video, quiero comentarles de la importancia de esta herramienta pues me ha permitido a través de mensajes estar en contacto con mis compañeros para darles a conocer la información más relevante sobre los distintos acontecimiento y sobre la situación actual que está atravesando nuestra organización.**

Giras de trabajo

No puedo dejar pasar, el presentar un reporte de las actividades desarrolladas en mi calidad de Secretario General del STRM, en la que realizo un balance de las actividades que en representación de nuestra organización asisto y estoy presente para dar a conocer nuestra postura, las propuestas y acciones que como sindicalismo autónomo e independiente.

Se realizaron 10 encuentros con la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, en el marco de la necesaria relación y diálogo que debemos de mantener con las autoridades laborales y representando a nuestra organización, como parte de la Unión Nacional de Trabajadores, donde se presentaron nuestras posturas y opiniones en diversos temas, también hubo

asistencia a las reuniones de la Comisión Nacional de Productividad y a diversos eventos convocados por el Gobierno Federal.

Se tuvieron reuniones con gobernadores de diferentes estados de la república para exponer temas de interés para nuestra organización, así mismo abordar temas de interés de la UNT y el FASU.

Con el Gobierno de la Ciudad de México mantuvimos una relación abierta, de diálogo y de participación, asistimos a 5 eventos y actividades del Consejo Económico y Social, del cual formo parte, en el cual hemos abordado temas relevantes para el presente y futuro de la ciudad. En 3 ocasiones asistí a la Comisión denominada “CDMX, Ciudad Digital” que busca crear las condiciones que preparen a esta gran metrópoli para ubicarse como una ciudad digital y del conocimiento.

Participé en diversos Foros de análisis sobre la relación México-Estados Unidos, el TLCAN, “México ante la adversidad, el cambio energético y Ciudad Sustentable”, entre otras actividades promovidas por la Secretaría de Desarrollo Económico (CDMX) y con la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo, se asistió a la Comisión Consultiva de Seguridad Social del Trabajo (CDMX) y se participó en la iniciativa de trabajo y actividades de consulta sobre la Constitución Política de la Ciudad de México.

Con el Poder Legislativo mantuvimos encuentros con Diputados y Senadores de las diferentes fracciones parlamentarias durante la Reforma Constitucional al artículo 123 en el tema laboral, que significó la eliminación de las Juntas de Conciliación y Arbitraje. También establecimos contacto con las Comisiones de Comunicaciones, Trabajo, Seguridad Social, entre otras en ambas Cámaras, asistimos a reuniones de IMSS e INFONAVIT, a las cuales fuimos convocados.

Continuamos nuestra alianza y relación con personalidades políticas, grupos de académicos y de la sociedad civil en la búsqueda de puntos de coincidencia para interactuar en la construcción de una propuesta de Proyecto Alternativo para la Nación, por ejemplo con “México Hoy”, “Nuevo Curso de Desarrollo para México” y más organizaciones sociales coincidentes. Mantuvimos el intercambio de propuestas sobre cuáles deben de ser las opciones de cambio y la búsqueda de nuevos aliados, particularmente con el Ingeniero Cuauhtémoc Cárdenas, con el cual nos hemos reunido en seis ocasiones, y hemos analizado y promovido diversas iniciativas ciudadanas de cambio y transformación.

De forma paralela continuamos nuestra actividad en el Frente Amplio Social Unitario, realizando reuniones mensuales de la plenaria de dirigentes, llevando a cabo diversos Foros de temas sobre la situación económica y política del país y llevamos eventos conjuntos con “México Hoy” en la Ciudad de Tijuana para rechazar las políticas propuestas por el hoy presidente de los Estados Unidos de América, Donald Trump. Se logró una acción conjunta y sin precedentes, donde se capitalizó el descontento social por el aumento de las gasolinas y los energéticos con la movilización del día 31 de enero del presente año y el 1° de Mayo con las organizaciones del sindicalismo independiente, campesinos y sociedad civil, con quienes realizamos una movilización conjunta por segundo año consecutivo.

En lo que se refiere a nuestras reuniones semanales con la UNT y como parte de la Presidencia Colegiada, estuve en diversos eventos invitado por los otros integrantes de la Presidencia Colegiada y de las organizaciones de la UNT, en el Congreso de ASPA, STUNAM, SUTIN, Central Campesina Cardenista y otras organizaciones que solicitaron

nuestro apoyo y solidaridad como los compañeros de ASSA, NOTIMEX, NAFINSA, CONALEP y Monte de Piedad.

Continuamos apoyando a los Padres de los Normalistas desaparecidos de Ayotzinapa, quienes continúan por tercer año demandando en todas las instancias de gobierno la aparición con vida de sus hijos, los cuales a pesar de sus movilizaciones y demandas continúa sin esclarecerse, ni llevar a los culpables a la justicia, nos hemos reunido con ellos en diversas ocasiones, en donde nos han informado de los avances sobre el tema y de las acciones que han instrumentado durante el presente año para continuar con su demanda de aparición con vida y justicia.

En otro frente, se han dado reuniones con los Jornaleros de San Quintín y continuamos apoyando su esfuerzo de organización y sindicalización, de los, aproximadamente, 80 mil jornaleros que viven y trabajan para las empresas nacionales y multinacionales establecidas en el país.

Mantuvimos encuentros con diversos compañeros de la CNTE y con el Sindicato Mexicano de Electricistas para realizar un intercambio de opiniones y búsqueda de puntos de coincidencia sobre los efectos negativos de las reformas estructurales, que han afectado a los trabajadores y con las cuales hemos tendido puentes para lograr interactuar, no solo sobre temas inmediatos, sino el cambio del país.

Es importante mencionar que por iniciativa del Dirigente de la CTM, Carlos Aceves del Olmo, sostuve un encuentro donde me manifestó el apoyo de su central sindical al STRM en sus demandas de respeto a los derechos de los trabajadores y la integridad de la empresa.

En este año se desarrollado una intensa actividad internacional, en donde procuré asistir a los diversos eventos que como organización y como UNT nos invitaron. Se asistió, junto con representaciones de la dirigencia colegiada de la UNT a la Ciudad de Washington al encuentro con el Presidente de la AFL-CIO, para intercambiar puntos de vista sobre las coincidencias entre nuestras centrales sindicales, donde coincidimos en la importancia de actualizar el acuerdo que tenemos con esta organización y establecer acciones para impedir que nuevamente sea firmado un acuerdo de libre comercio en condiciones contrarias a los trabajadores, como sucedió hace 23 años.

E estableció contacto en diversas ocasiones con el dirigente sindical de los trabajadores de Gran Bretaña, con quien se intercambiaron puntos de vista sobre sus experiencias como organización sindical en el tema de la separación funcional de la empresa British Telecom. Se envió representación nuestra a varias reuniones regionales de UNI en diferentes ciudades de Sudamérica y en la Conferencia Mundial de UNI en la Ciudad de Berlín, Alemania; así mismo tuvimos presencia en la 106ª Conferencia Internacional de la OIT y más eventos.

Como es nuestra costumbre mantenemos una relación con todos los medios de comunicación que semana con semana, en las plenarios de la UNT se acercan a conocer cuáles son nuestros puntos de vista sobre la situación del país y sobre el problema que actualmente atravesamos con autoridades regulatorias del IFT y de la empresa Telmex sobre la separación funcional. Hemos tenido diversas entrevistas de prensa para abordar este problema durante 2 ocasiones con la revista Proceso, 2 con el periódico el Milenio, en varias ocasiones con la periodista Carmen Aristegui y su programa matutino, así como el Financiero, Canal del Congreso, el Economista, Alto Nivel, Más Estilo y otros.

Desarrollamos y participamos en nuestras instalaciones, dentro de nuestro plan de acciones, el foro titulado “*Desafío de las Telecomunicaciones en México*”, organizado conjuntamente con la Fundación Friedrich Ebert y que fue transmitida a todo el país.

A través de nuestras manifestaciones en las instalaciones del IFT, SCT, en plazas públicas, oficinas de gobierno en el país y en medios de comunicación, se logró establecer una reunión con uno de los integrantes del Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, donde presentamos nuestro punto de vista y la argumentación sobre nuestra oposición de separar a la empresa Teléfonos de México.

Realizamos una gran movilización, que partió del Ángel de la Independencia al Monumento a la Revolución, con la presencia y solidaridad de numerosas organizaciones de la UNT, FASU, Campesinos, sociedad civil y la Nueva Central, apoyando nuestras demandas como telefonistas.

Para fortalecer nuestras relaciones con el Sindicato de Telefónica del Noroeste (SINDETEL) realizamos una firma de convenio en la Ciudad de México y en Tijuana, donde establecimos nuestro interés de trabajar conjuntamente e intercambiar información entre ambas organizaciones para buscar una solución sobre las resoluciones emitidas por el IFT.

Con la dirección de Teléfonos de México nos hemos reunido, durante el, presente año, con el Presidente del Consejo de Administración, Ingeniero Carlos Slim Helú en 2 ocasiones, asimismo con el Director General de la empresa, en más de 20 ocasiones para abordar los diversos temas de nuestra agenda, para la búsqueda de opciones y soluciones a la problemática que tiene Telmex con las diversas medidas regulatorias, particularmente en cuestión de tarifas, calidad de servicio, materia de trabajo, viabilidad operativa y financiera de la empresa.

Por otra parte, con el Comité Ejecutivo Nacional se han llevado a cabo 69 reuniones plenarias, para coordinar el trabajo interno y externo, así mismo se realizaron dos reuniones de evaluación y 375 audiencias con compañeros coordinadores del CEN.

Se realizaron 51 reuniones con las comisiones de secciones foráneas y 53 de sección matriz; 10 con la comisión de finanzas, 4 con comisión de mujeres del CEN.

Se mantuvo una estrecha y constante comunicación con la Asamblea General de Representantes de nuestra pasada Revisión Salarial, sobre los el curso de las negociaciones y temas trascendentales como la definición de las prórrogas que llevamos a cabo, en este periodo se tuvo la oportunidad de reunión, en 33 ocasiones, con Secretarios Generales y Comités Ejecutivos Locales de diversas localidades.

Realicé visitas y giras de trabajo a 168 secciones foráneas; llevé a cabo eventos donde se concentraron los compañeros de los centros de trabajo de las divisiones Poniente, Oriente, Sur en sección matriz, asimismo con las especialidades de SAC, Comercial, Guarderías y Cx-Tx; donde se abordaron puntos de particular interés como la situación de nuestra organización ante los escenarios de la nueva regulación y las acciones que hemos instrumentado a nivel nacional, entre las que destacan las movilizaciones frente a las oficinas de la Secretaría de Comunicaciones y del IFT en la sección matriz y las movilizaciones en la Secretaría de Comunicaciones de los Estados o en las plazas públicas de toda la República Mexicana.

Sostuve 5 reuniones con los compañeros de CYCSA, que ahora forman parte de nuestra organización como una nueva sección del STRM, con quienes seguimos en pie de lucha para obtener su reconocimiento legal. De misma forma se han tenido 11 reuniones con los

compañeros del Comité Ejecutivo Local de CTBR, 8 con integrantes del CEL de Limsa, y en 11 ocasiones con el Comité Local de Tecmarketing, todo esto para fortalecer nuestra acción y proyecto sindical, tanto al interior como al exterior de nuestra organización.

Se han creado con el CEN grupos de trabajo con integrantes del CEN en temas esenciales como son Telecomunicaciones y Redes, con quienes se tiene constante interacción y con los quienes continuamos mejorando nuestras estrategias de comunicación, para mantener a todos nuestros compañeros informados, de manera precisa y oportuna, de todos los acontecimientos importantes para nuestra sección, con el apoyo de circulares y de medios audiovisuales, establecimiento de videoconferencias, entre otros.

Cada día toma mayor relevancia las actividades que tiene la Caja de Ahorro, por lo que hemos trabajado conjuntamente para apoyar las diversas iniciativas en la búsqueda de mejorar su funcionamiento, para ello nos hemos reunido en 30 ocasiones con el Consejo de Administración; también con la CONCAMEX, que es la organización que representa a todas las cajas de ahorro, lo que nos permite intercambiar puntos de vista y mejores experiencias de este sector.

Como es nuestra práctica, se han llevado múltiples reuniones y audiencias semanales con compañeros que desean plantear inquietudes o diversos asuntos en que requieren mayor apoyo del CEN.

Mensaje final

En el presente informe hicimos un recorrido del esfuerzo sindical y político, al interior como al exterior, de las acciones llevadas a cabo por nuestra organización junto con nuestros aliados de los diversos referentes sindicales, campesinos y sociales, con los que hemos interactuado en diferentes momentos, estamos convencidos, que si bien hemos avanzado, aún hay mucho trabajo que hacer en nuestra búsqueda de mayor bienestar, igualdad y mejores condiciones de vida para los trabajadores y en especial para nosotros los telefonistas.

Atravesamos momentos singularmente difíciles y complejos, no solo como país, sino también en la relación del STRM con el Gobierno Federal y con Teléfonos de México. Hoy vemos en riesgo nuestros derechos laborales y nuestro Contrato Colectivo de Trabajo, esto ha demandado de todas nuestras capacidades y convicción, de un esfuerzo sin precedentes de unión y organización; para afrontar y sortear ariosos esta compleja situación, debemos estar plenamente convencidos de que ello será posible con nuestro esfuerzo, dedicación y unidad en torno a nuestro sindicato. La estrategia y el programa de acción implementado por nuestra organización han sido creados para cumplir con estos objetivos.

No debemos olvidar que hemos sido actores protagónicos en las diferentes etapas y cambios por los que ha transitado la empresa, desde la privatización hasta hoy, a la que hemos apoyado para construir su futuro y llegar a ser un modelo de negocio próspero y exitoso, una empresa que incluso ocupó el lugar como la mejor en el ramo de las telecomunicaciones en el mundo.

Lo que hoy tenemos ha sido obtenido a partir de la negociación y el acuerdo, en el marco de lo establecido en nuestras leyes, siendo el resultado del esfuerzo y dedicación de generaciones de telefonistas que entregaron su trabajo y su esfuerzo sindical para construir una gran infraestructura, que es de las más modernas y avanzadas del mundo. Es necesario decir que la negociación con una administración se ha caracterizado, desde siempre, por ser

Consejo dada su visión escrupulosa y rígida en cuanto a la interpretación de las leyes y de su concepto de la competitividad. Hoy pretende justificar sus acciones en un supuesto cumplimiento a la regulación vigente y con ello eludir sus obligaciones laborales.

Esta convención tiene el deber histórico de ser un gran espacio de discusión, de consenso, de logro de acuerdos y de toma de decisiones que serán fundamentales para el futuro de nuestra organización y de nuestra fuente de empleo. Aquí continuaremos definiendo y fortaleciendo nuestro plan de acción. Estoy seguro de que esto lo haremos en el marco de la discusión democrática y plural, de manera respetuosa e institucional; alejaremos la provocación, de donde venga, derrotaremos cualquier intento de división, manteniéndonos firmes en nuestros objetivos, prioridades y con el proyecto sindical; es también responsabilidad de esta convención mantener una comunicación objetiva y oportuna con nuestros compañeros, que disipe la incertidumbre, que encause la irritación y la fuerza en torno a nuestra estrategia, donde todas y todos participemos activamente.

Es necesario reconocer y agradecer a todas y todos los integrantes de nuestro gran sindicato su apoyo y participación en todas las acciones desarrolladas por nuestra organización, asimismo por su inquebrantable voluntad y convicción en la defensa de nuestros derechos. Los convoco en mantenernos alertas, a continuar participando y alejar la duda o el temor, porque hoy es el momento de la lucha y la convicción, para garantizar nuestro futuro y el de las siguientes generaciones de telefonistas.

A los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional, a los Comités Ejecutivos Locales, a los Delegados y a todos los que integramos esta gran organización, los invito a redoblar su aportación y trabajo para el engrandecimiento de nuestro Sindicato, de cara a los retos que hoy afrontamos, de los cuales, en unidad, saldremos adelante.

Muchas Gracias.