



# Asamblea Nacional de Representantes

*Febrero 2010*

## Circular Informativa Comisión de Modernización



Comisión Nacional de  
Productividad

Comisión Nacional de Materia de  
Trabajo

Comisión Nacional de  
Capacitación

Comisión Nacional de Higiene y  
Seguridad

*C.E.N. 2008 - 2012*

# COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN

**A Los Secretarios Generales De Las Secciones Foráneas:**

**A Los Delegados de Sección Matriz:**

**A Todos Los Compañeros Y Compañeras Telefonistas:**

Dando seguimiento a los trabajos que derivan de la XXXIV Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, informamos a ustedes las actividades que se están realizando con el objetivo de dar continuidad a la agenda laboral y sindical de ésta Comisión buscando en todo momento el involucramiento de los compañeros sindicalizados en el ámbito de la convergencia, la evolución de las telecomunicaciones y la masificación de los servicios de Banda Ancha en el país.

La competencia tan agresiva que existe en el mercado, el acaparamiento de los clientes entre las empresas de telecomunicaciones, el descreme del mercado y la diversidad de servicios de telecomunicaciones ofertados, nos deja claro que debemos emprender las mejores prácticas en nuestros puestos de trabajo que nos permitan seguir demostrando la calidad en la atención y la oportunidad en el servicio a nuestros clientes, por lo que es de suma importancia concretar los acuerdos en lo que respecta a Materia de Trabajo, Perfiles de Puesto, Capacitación, Productividad y los modelos de medición individual.

## PERFILES DE PUESTO

En la pasada Asamblea Nacional de Representantes se dio a conocer el balance de las negociaciones acerca de los Perfiles de Puesto de cada especialidad, así como el estado en que se encontraba cada una de ellas de acuerdo a sus avances particulares con respecto a los 4 ejes planteados (Materia de Trabajo, Fusión o integración de especialidades, Aplicación económica y Requerimientos de personal).

Con esta referencia, se definió con la empresa identificar a las especialidades que tuvieran la menor cantidad de diferencias con el ánimo de concluir de manera exitosa la revisión de su perfil, por esa razón desde el pasado 8 de Febrero se encuentran integradas las Comisiones Revisoras de Perfil de Puesto de las Especialidades de SUCOPE, Líneas L.D. Mantenimiento, Guarderías y Choferes, por lo que a continuación les presentamos un resumen del avance de las mismas:

## **Supervisión a la Construcción de la Planta Exterior (SUCOPE)**

Después de llevar a cabo un proceso sumamente complicado, se ha llegado a un acuerdo en principio con la empresa, sobre una propuesta que será puesta a consenso entre los trabajadores de la especialidad.

Esta propuesta contempla los aspectos más sentidos de la especialidad y concentra las diferentes alternativas que los compañeros sugirieron al expresar sus opiniones.

Los aspectos más relevantes son:

- Se aplica una retabulación a toda la especialidad retroactiva al 25 de Abril de 2009.
- Se conserva la especialidad.
- El trabajador puede optar por permanecer en su especialidad.
- Se da la opción de pasar a la especialidad de Centrales Mantenimiento, conservando su salario, aplicando un examen solo en dos materias sin requisitos de escolaridad.
- Para el examen se dan hasta tres oportunidades, la primera con un curso presencial de 64 horas, la segunda con curso a distancia y la tercera sin curso.
- El trabajador puede optar por pasar de forma automática a planta exterior conservando su salario, durante todo el tiempo que dure el proceso, aun cuando no haya aprobado para la especialidad de Centrales Mantenimiento.

## **Líneas L.D. Mantenimiento**

Es la especialidad que primero avanzó en los conceptos relacionados a Actividades y Materia de Trabajo, ya que se acordaron en principio las redacciones al clausulado en todas las categorías de su perfil de puesto así como una modificación a sus requisitos de ingreso a la Especialidad, quedando solamente pendiente la solución al planteamiento económico.

Al respecto y hasta éste momento se le han hecho dos planteamientos a la empresa:

- En el primero se le propone la asignación de la totalidad de la bolsa a la máxima categoría repartiendo el sobrante en la categoría más baja.
- En el segundo se le reducen 16 centavos a la pretensión de la máxima categoría y el resto se reparte a la siguiente categoría hacia abajo.

Ante esto la empresa ha rechazado las dos propuestas argumentando que se busca el equilibrio en cuanto a los porcentajes de aumento hacia todas las categorías, por lo que en éste momento no hay avance alguno en este punto que es el único pendiente de solución.

## **Choferes**

En ésta especialidad y después de una muy dura negociación por parte de la Comisión Revisora, la empresa argumenta que no encuentra ninguna razón para el cambio del clausulado en los conceptos referentes a Actividades y Materia de Trabajo, por lo que la empresa propone solamente la retabulación salarial.

Hasta el momento la propuesta de la empresa es en cuanto a la retabulación proporcional a todas las categorías, misma que ha sido rechazada por la Comisión Revisora, la cual propone que la aplicación económica sea en su totalidad para la máxima categoría solamente, por lo que éste es el único punto de diferencia.

## **Guarderías**

Con lo que respecta al contenido en el perfil de las funciones y actividades de cada una de las categorías de esta especialidad, se tiene logrado un acuerdo en principio con la empresa. Con lo que respecta al beneficio económico la empresa propone que se reparta en base a una retabulación para todas las categorías, argumentando principalmente la situación económica que se vive en la actualidad, sobre todo en el aspecto del fondo de pensiones donde se tienen que seguir inyectando recursos para que el fondo permanezca sano.

Por lo anterior la comisión se dio a la tarea de realizar nuevos ejercicios económicos que pudieran desatorar la negociación sin dejar a un lado las aspiraciones de nuestros compañeros, sin embargo hasta el momento seguimos con un punto de desacuerdo en este tema.

Referente al punto de vacantes la empresa considera que hasta el momento se han cubierto conforme se ha ido requiriendo y que no se le deben vacantes a esta especialidad, sin embargo esta sobre la mesa el planteamiento de que se puedan autorizar 52 vacantes más con la finalidad de poder ampliar los horarios de atención en las guarderías.

## **Conclusiones**

La similitud en todos los casos (excepto SUCOPE) es la diferencia en cuanto a la aplicación económica, a lo que la empresa argumenta que de aceptarlo esto implicaría un fuerte impacto al fondo de pensiones de Telmex en un futuro cercano.

En cuanto a los planteamientos de requerimientos de personal para cada especialidad se buscará establecer un punto de acuerdo en la minuta de cada especialidad con una solución referenciada al Acuerdo Marco.

# COMISION NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD

## 1. RESULTADOS DEL PROGRAMA 2009 (ENE – DIC)

Para los niveles de asignación del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad durante el año 2009 se tuvo una asignación superior al 2.14% con respecto al año 2008 logrando un nivel de asignación nacional del 77.21%; sin embargo es necesario seguir trabajando en todas las áreas tronco que involucra el programa, para continuar con la mejora de los resultados en los indicadores correspondientes.

**Para los indicadores de Competitividad**, se tuvo un porcentaje del 81.13% que con respecto al año anterior fue del 75.46%. Los indicadores para los cuales se detectan áreas de oportunidad importantes son *“Ganancia de Infinitum”* y *“Ganancia y Retención de Líneas”*. Estos indicadores se han visto afectados en su mayoría por los clientes que han preferido a la competencia, por lo que es importante impulsar las alternativas de comercialización, calidad en el servicio y una excelente atención a nuestros clientes en todas las áreas donde el tiene contacto con nosotros (Tiendas, CEICO’s, 050, Reparaciones e Instalaciones por mencionar algunos)

**Para el área tronco Comercialización**, los indicadores que reflejaron mayores áreas de oportunidad con respecto al año 2008 son: *“Comercialización de Líneas”* y *“Comercialización de Internet”*, con niveles de asignación del 83.72% y 82.52% respectivamente en el 2009, por lo que para el 2010 se deberá impulsar el trabajo de los grupos de análisis del área tronco en estos dos indicadores, buscando así plantear las estrategias que permitan lograr mejores resultados. El indicador de Comercialización de Productos tuvo un nivel de asignación del 73.71% teniendo así un incremento del 19.07% con respecto al año 2008. Esto ha sido posible gracias a las estrategias de ventas de productos emprendidas por todos los compañeros de ésta área tronco.

**Para el área tronco de Planta Exterior** en el periodo Enero – Diciembre 2009 se han mejorado los resultados y por tanto los niveles de asignación, toda vez que sólo existen dos indicadores con áreas de oportunidad con referencia al mismo periodo del año anterior, el de *“O.S. Liquidadas y Pendientes”* con una asignación del 89.22%, que con respecto al año anterior fue de 98.39% y el indicador de *“%Arreglo Mismo Día Banda Ancha”* con un nivel de asignación del 61.59% que con respecto al año anterior fue de 63.31%.

Los indicadores que tuvieron una mejora sustancial en el área tronco fue el de “*Reincidencia Garantía 30 Días*” y “*Quejas Acumuladas*” con niveles de asignación superior al 10% y al 15% respectivamente tomando como referencia el año 2008.

El nivel de asignación para el área Tronco fue del 66.49% lo que significa un 2.50% más que el año 2008.

**Para el área tronco de Conmutación – Transmisión**, los indicadores con mayores áreas de oportunidad son “*Tiempo de Recuperación en la Red de Transporte*” con un nivel de asignación del 64.82%, “*Cantidad de Boletas en la Red de Transporte*” con una asignación del 63.23% y “*Tiempo de Atención de Servicio al Cliente*” con un 77.29%, que en comparación con el año 2008, sus niveles de asignación fueron de 88.64%, 74.93% y 77.99% respectivamente. El resto de indicadores tiene cumplimientos y niveles de asignación superiores al 80%, siendo así un 76.95% de asignación para ésta área tronco.

**Para el área de Tráfico**, el nivel de asignación para el área tronco es de un 88.47% que con respecto al año 2008 fue de un 84.79%. El indicador con mayores áreas de oportunidad es el de “*Contestación de Llamadas dentro de 10 segundos*” con un nivel de asignación de 65.04%, que sin embargo ha mejorado en más del 9% en comparación con el año 2008.

## 2. PROGRAMA GENERAL DE PRODUCTIVIDAD 2010

Como se informó en la pasada Asamblea del 7 de Noviembre de 2009 la empresa entregó la propuesta del programa 2010, por lo que la Comisión Nacional de Productividad en conjunto con las comisiones convocadas para revisar el programa 2010, se ha estado trabajando y negociando con la empresa las mejores propuestas que permitan concretar la firma de éste tan importante Programa de Incentivos.

Hasta el momento se tienen acuerdos en principio en la mayoría de los indicadores internos de las diferentes áreas tronco y se ha iniciado con la negociación de los indicadores de competitividad del Programa 2010, por lo que una vez acordado en principio, se dará inicio a la difusión del mismo, en las diferentes cabeceras de área con el apoyo de las comisiones, los grupos de análisis y los delegados de las áreas tronco correspondientes.

## 3. MEDICIÓN INDIVIDUAL

Como se informó en la circular del 7 de Noviembre, se vieron condiciones de continuar con las negociaciones de los modelos de Tráfico y Comercial, áreas sobre las cuales se sigue trabajando actualmente con las comisiones en la búsqueda por definir el mejor escenario que permita construir un modelo base para su evaluación.

El sindicato continúa planteando el interés de construir un modelo de medición individual para el resto de especialidades tomando como base las propuestas realizadas y entregadas de acuerdo al anexo de Modelos del Programa General 2009.

Para la especialidad de Planta Exterior, de acuerdo al Anexo de Modelos, estamos por iniciar la etapa de ajustes finales para el modelo de Medición Individual para lo que hemos recabado todas las propuestas de los diferentes Centros Operativos a nivel nacional para afinar los detalles del modelo y poderlo aplicar a nivel nacional. Por el momento, se continuará con la implementación a nivel nacional de acuerdo a lo acordado entre empresa y sindicato.

Existen varios COPE's que han aplicado el modelo de manera voluntaria para su pago teniendo buenos resultados, mismos que no han permitido detectar las desviaciones y áreas de oportunidad que tiene el modelo, así como las bondades y el reflejo productivo que tiene para los compañeros del COPE.

#### **4. CIERRE ANUAL 2009**

Para la negociación del Cierre Anual del Programa 2009, se notificó a todos los coordinadores y secretarios generales de las diferentes secciones foráneas y centros de trabajo en sección matriz, que el día 29 de Enero fue el último día para recibir reclamos o solicitudes de ajuste no atendidas por la administración local.

Con todas las solicitudes y oficios recibidos se ha procedido a documentarlos para así organizar los argumentos necesarios para fortalecer la negociación de los remanentes del 85% y el 15% anual, el cual está condicionado al cumplimiento de todos los indicadores de las 4 áreas tronco a nivel división. Lo anterior con la finalidad de lograr los mejores resultados para todos los compañeros telefonistas.

## **CALIDAD INTEGRAL**

Este tema se ha trabajado continuamente con la empresa con el objetivo de consolidar la sistematización del proceso productivo, para lograrlo es necesario que en cada COPE se tenga el acceso a los sistemas mecanizados y la participación de las categorías superiores en el uso y explotación de los mismos.

No debemos perder de vista el entorno competitivo que se tiene actualmente en el sector de las telecomunicaciones, en el cual el gobierno ha dado todas las facilidades a las empresas cableras para ofrecer servicios de triple play, y en contraste mantiene una regulación hostil hacia TELMEX al no permitirle modificar el título de concesión para ofrecer

el servicio de video, aun cuando la empresa ha cumplido cabalmente con las condiciones impuestas por la autoridad.

Por una parte esto ha provocado una disminución de clientes para la empresa, independientemente de los que se pierden por la situación económica que vive el país, esto nos obliga a discutir, analizar y a revisar con la empresa algunos aspectos que limitan la pronta atención de nuestros clientes, al respecto tenemos algunos avances sobre estos temas los cuales comentamos a continuación:

## **CRECIMIENTO**

Es necesario establecer filtros en comercial y planta exterior para depurar las órdenes de servicio con el fin de poder identificar las efectivas y así garantizar el servicio a los clientes en el momento de instalar las líneas telefónicas, mejorar y optimizar la comunicación entre el CAP y el COPE por medio de los TEPE's, para lograr una correcta programación de las cargas de trabajo a través de la agenda correspondiente al COPE.

Por otra parte la empresa actualizó el pago de las instalaciones por unidad de obra (semanal) quedando de la siguiente manera:

- a. Para el grupo de **instaladores**, \$ 125.00 por las instalaciones 12, 13, 14, 15 y de \$180.00 a partir de la 16.
- b. Para el grupo de **no instaladores**, \$ 125.00 por las instalaciones 1, 2, 3, 4 y de \$180.00 a partir de la 5.

## **INSUMOS**

- a. La empresa se compromete a supervisar mensualmente el abasto de materiales y herramientas en los centros operativos con el fin de corregir posibles desviaciones.
- b. En el caso de equipos de medición se tiene un programa para entregar en las 5 divisiones aproximadamente 2 mil equipos adicionales al inventario actual, en sección matriz se cumplió con el programa y en secciones foráneas actualmente esta en proceso de entrega.
- c. En el tema de vehículos, la empresa se compromete en el corto plazo a revisar las condiciones del parque vehicular para minimizar el impacto del programa hoy no circula (en el caso de sección matriz), implementando un programa de sustitución de vehículos de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la empresa.

## **CAP**

Tal como se informó en la asamblea de noviembre 2009, se trabaja continuamente en la revisión de los procesos de asignación, despacho y liquidación de forma automática



considerando la percepción de los centros de trabajo y la percepción de los compañeros que se encuentran laborando en el CAP considerando 4 ejes.

**a. Sistemas y Herramientas**

- Revisar en cada COPE que se tengan los equipos y accesos necesarios para la operación de los procesos de trabajo.
- Reforzar la instrucción a los TEPE's de las herramientas institucionales con apoyo de personal de confianza del COPE y CAP, uso de material didáctico y procedimientos establecidos por COMNCA.
- Impulsar el uso del IVR Infitum.

**b. Procesos**

- Consolidar la comunicación CAP-COPE por medio de los TEPE'S.
- Es necesario verificar la zonificación y perfiles de los técnicos cargados en el sistema, ajustándola en caso de ser necesario para mejorarla.
- Trabajar en equipo con la interacción entre supervisores y TEPE's en el COPE, con la implementación de turnos de 12 a 20 hrs. a fin de garantizar la asignación de la carga de trabajo.
- Es necesario reactivar y mejorar las verificaciones telefónicas y técnicas con supervisores y tepe's en el COPE, a fin de reducir la reincidencia y mejorar la atención al cliente.
- Verificar en los CM's todas las quejas Infitum, antes de que se programen a trabajo en los COPE's, así como darles seguimiento a las que son de su responsabilidad.
- Atención oportuna de CM's a quejas y O.S., de acuerdo a necesidades de los clientes, conforme a los turnos y horarios pactados en los perfiles de puesto de las especialidades de centrales mantenimiento y planta exterior.

**c. Involucramiento de TEPE'S**

- Apropiarse de las herramientas sistematizadas y del proceso productivo.
- Retomar el liderazgo con los compañeros para orientarlos y apoyarlos.
- Tener el control administrativo de los compañeros en cuanto a programa de vacaciones, capacitación, ausencias, permisos, turnos entre otros.
- Monitoreo en REPPLEX de cargas de trabajo, tareas atendidas, despachadas, pendientes, asignadas, liquidadas, citas, etc.
- Utilización del GPS para tener comunicación con los compañeros.
- Uso y explotación del SISCOPE para los trabajos relacionados con la medición individual.

#### d. **Telefonia Publica Administrada por CAP**

- Continuar con el programa de implementación a nivel nacional.
- Se integrará paulatinamente al CAP para su gestión centralizada, para esto se logró un acuerdo en el tema de productividad **garantizando el pago durante 4 meses a partir de su implementación, tomando como referencia el comportamiento de los últimos 12 meses.**
- Se trabaja de manera conjunta con la comisión de materia de trabajo para la consolidación de este proyecto, así como el poder integrar lo que tiene que ver con el proceso de líneas privadas y la interfase con el sistema SISA.

#### **SISTEMA DE LOCALIZACIÓN VEHICULAR (SLV – GPS)**

Se continuara con la implementación a nivel nacional, para el programa de productividad se ha acordado con la empresa, **el pago garantizado del 80% de la bolsa en 4 indicadores: reincidencia garantía 30 días, quejas acumuladas, % atención de quejas mismo día y % atención en 3 días; durante 4 meses, los cuales serán los que solicite la representación sindical** posteriores a su implementación, con la observación que tendrán que ser consecutivos.

## **COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA**

#### **EVALUACIÓN DEL MODELO EDUCATIVO UTILIZADO POR INTELMEX**

Como les informamos en la pasada asamblea Nacional de Representantes, una vez concluidos los trabajos de evaluación hechos al modelo educativo actualmente utilizado en el Inttelmex por entidades externas expertas en materia de educación y en el enfoque constructivista, nos dimos a la tarea de elaborar un plan de trabajo en el cual combinando las recomendaciones hechas por ambas instituciones así como los compromisos establecidos en el Acuerdo Marco en el rubro de la Capacitación nos permitiera establecer los compromisos necesarios para la mejora de dicho modelo educativo.

Una vez definido este Plan de Trabajo se estableció una agenda de actividades que dio inicio en el mes de Noviembre y concluyó en este mes de Febrero, a continuación les presentamos un resumen de los compromisos establecidos:

#### **Implantación de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) en Capacitación**

Con objeto de fomentar la Cultura Digital en los trabajadores y con base en los elementos con los que actualmente se cuenta, se hizo un análisis de la evolución histórica de las TIC y del uso que actualmente se hace en la empresa, y en el Inttelmex.

Se acordó fomentar en los participantes el dominio de las herramientas para el acceso a la información y la convivencia en los ambientes de comunicación de Red. En el ámbito de la instrucción se determinó desarrollar en los instructores las competencias para el uso de las TIC en el proceso enseñanza aprendizaje.

### **Identificación de Requerimientos de Capacitación**

Se acordó definir los perfiles de ingreso y de egreso de los trabajadores por especialidad, y con base en ellos determinar cuáles son los requerimientos de capacitación para alcanzar los objetivos productivos de la empresa.

### **Capacitación para la Evolución Tecnológica y Comercial**

Se determinó y acordó la estrategia para dotar los espacios de aprendizaje de los recursos necesarios que demandan el uso de las TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje, sugiriendo el uso de maquetas fijas, móviles y virtuales, así como el uso de las TIC con simuladores, capacitación a distancia y ambientes virtuales.

### **Diseño y Desarrollo de Talleres**

Se revisó y actualizó el modelo de diseño de Inttelmex, en donde se genera un nuevo espacio de colaboración entre instructores y diseñadores propiciando una práctica interdisciplinaria.

Se realizará un trabajo integrador de las diferentes áreas del Inttelmex y la empresa en donde el programa de productividad será el eje central por la vinculación entre los objetivos de capacitación y las metas productivas de la organización.

### **Formación y Desarrollo de Instructores-Diseñadores**

Se establecieron los perfiles de ingreso y las competencias de los instructores y diseñadores de cursos/talleres, se acordó el plan inicial de formación, desarrollo y actualización de instrucción y diseño, se estableció el primer programa de la capacitación a impartirse en el año 2010 para fortalecer su desempeño.

### **Ambientes de Aprendizaje Presenciales y a Distancia**

Se revisó y actualizó el procedimiento de validación de aulas, las que deberán de contar con los recursos necesarios que respondan a la modalidad y la introducción de las TIC indicadas en los productos de capacitación, para que los espacios de aprendizaje cuenten con los elementos de conectividad de red.

Se actualizo el procedimiento de operación de la capacitación a distancia.

### **Seguimiento a la Operación de la Capacitación**

Se acordó el procedimiento operativo del diagrama de control y los indicadores del proceso de capacitación, que darán cuenta de los resultados de los programas de formación. Además permitirá obtener la retroalimentación necesaria para la mejora continua.

### **Evaluaciones Internas**

Se acordó continuar con las herramientas actuales y se estableció adicionar seis instrumentos más que respondan al seguimiento de los puntos de control acordados. Acordamos la mecánica de difusión de los resultados de las evaluaciones internas.

### **Evaluaciones Externas**

Se definió el procedimiento y los tiempos para realizar evaluaciones del proceso de capacitación con instituciones externas.

### **Seminarios y Diplomados para la Evolución Tecnológica y Comercial**

Se acordaron las temáticas de seminarios y diplomados a impartir, relacionados con la Cultura Digital, Evolución Tecnológica y Comercial.

### **Convenios con Instituciones Educativas**

Se estableció el procedimiento y esquema de los convenios de colaboración que serán la base con las instituciones educativas.

### **Plan de Difusión a la Organización**

Se acordó el esquema de difusión que se aplicará para dar a conocer los aspectos más relevantes en materia de capacitación.

### **DNC**

En cuanto a la Capacitación acordada para este año 2010, se llevo a cabo una Detección de Necesidades en las especialidades del área de Conmutación Transmisión así como para la especialidad de Finanzas, y para las especialidades de Planta Exterior, SUCOPE, IPR, Almacenes, Comercial, SAC (incluidos los CEICO's) y Especialistas Administrativos Foráneas, se acordó con la empresa un programa de Capacitación Dirigida, ambos programas se encuentran actualmente en la etapa de ejecución, por lo que les solicitamos que cualquier problema que se presente al respecto nos sea reportado de inmediato a esta Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología.

## **Nueva Tecnología**

Se continúa con la difusión de todos los nuevos proyectos que se implementan en la planta telefónica, los boletines de actualización tecnológica, así como el seguimiento a la capacitación derivada de proyectos a implementarse.

Se han subido a la INTRANET algunos números anteriores de la Gaceta Tecnológica con el fin de que estén disponibles en línea para su consulta.

# **COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO**

Compañeros nos encontramos inmersos en una época de definiciones que implica tomar decisiones que serán trascendentales para nuestro futuro. El embate que sufre Telmex por parte del gobierno con el fin de acotar su posicionamiento en el mercado para favorecer a las empresas competidoras, ha obligado a la empresa a impulsar acciones y alternativas para fortalecerse como grupo de telecomunicaciones en el ámbito internacional.

La anunciada integración financiera de Global Telecom (Controladora de las acciones Telmex) con Telmex internacional y América Móvil, eleva a este grupo como la cuarta empresa de telecomunicaciones a nivel mundial, situación que nos pone alerta; ya que a pesar de que la empresa afirma que no modifica la relación STRM-TELMEX, es necesario tener claros los alcances y repercusiones que se puedan dar en la relación obrero patronal.

La inminente revisión de nuestro contrato colectivo de trabajo nos presenta la oportunidad de impulsar un proyecto que salvaguarde nuestra permanencia y nos de la certidumbre de cumplir con nuestro objetivo, es decir, garantizar que no existan cambios que afecten nuestra titularidad en la materia de trabajo actual y la apropiación de la futura.

Sin embargo, el hecho de que nuestra dinámica sindical permita que se den negociaciones que nos involucren en los nuevos proyectos y tecnologías, no es motivo para que nos quedemos estáticos, es imprescindible continuar con la participación cotidiana de todos en la extensa agenda sindical que sin duda es la forma de mantenernos como una organización de avanzada y a la vanguardia.

Por lo tanto es necesario seguir apoyando la revisión de los perfiles de puesto, mantener vigentes los acuerdos de materia de trabajo y no dejar de involucrarnos en la modernización de la empresa, con la actitud responsable y madura que nos ha caracterizado.

## **TRAFICO**

Se continúa con el monitoreo en la implantación de la plataforma **SIO** a nivel nacional, la cual refleja avances y estamos en espera de los primeros resultados, lo cual nos permitirá

aterizar la Materia de Trabajo pactada en el Redimensionamiento de las Especialidades de Tráfico Nacional e Internacional.

Se está dando seguimiento al compromiso pactado en la Revisión Salarial referente a la modernización de la plataforma tecnológica del servicio 050 que permitirá la transformación de procesos operativos en la Materia de Trabajo.

El resto de los planeamientos para la especialidad de Tráfico, siguen siendo atendidos y existe el compromiso de darles un seguimiento hasta su resolución.

## **PLANTA EXTERIOR**

### ***Centros de Administración de la Planta (CAP)***

En este concepto se trata de garantizar la participación de los compañeros de Planta Exterior en la sistematización y modernización de los procesos productivos, actualmente es una realidad a nivel de los 58 CAP's que operan actualmente a nivel nacional y que administran a 290 COPE's, si bien de inicio presentó problemas en su funcionamiento hay un avance significativo en cuanto al dominio de la herramienta PISA PLEX por parte de nuestros compañeros y la integración de nuevas herramientas sistematizadas como el REPLEX y los GPS's, esto nos permitirá consolidarlo de manera definitiva.

Una de las partes importantes para lograr la consolidación del CAP es el involucramiento de los TEPE's de los diferentes COPE's con el objetivo de garantizar una comunicación entre el CAP y el COPE, por lo cual ésta comisión le da un monitoreo permanente y se atiende la problemática que es detectada por nuestros compañeros involucrados, tratando de atender de forma inmediata los reportes generados.

Por otra parte se esta viendo la integración del proceso de Atención e Instalación de Telefonía Pública a la Administración del CAP y se encuentra pendiente también la Integración de la Atención e Instalación de Líneas y Circuitos Privados así como la Atención de Alarmas de Presurización en la Planta Externa.

## **CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN**

Esta Comisión Nacional de Materia de Trabajo esta dando seguimiento en el área de Cx-Tx en los temas:

- La Red de Datos UNINET.
- La RCDT ( Red Privada de Telmex)
- El Soporte Técnico.
- La Garantía de Equipos Instalados.
- Red de Nueva Generación
- CAME's
- Evolución de los Centros de Gestión
- Perfiles de Puesto

Por otro lado se han estado atendiendo los reclamos de Materia de Trabajo que han hecho llegar los compañeros de las diferentes especialidades, entre los cuales se incluyen la invasión de Materia de Trabajo en el área de Fuerza y Clima, al intervenir FYCSA en la sección matriz y secciones foráneas.

### **Centros de Gestión (CNS, CSM, CAR)**

El pasado mes de Noviembre, la empresa presentó al Sindicato el proyecto de reestructuración de la Plataforma de Gestión de la Red de Telecomunicaciones a Nivel Nacional, el cual describe la evolución que la convergencia tecnológica ha generado, así como la prestación de los nuevos servicios multimedia que es posible dar a través de la red IMS (IP Multimedia Subsystem). Esto se plantea con el objetivo de lograr dentro de la convergencia, tres aspectos relevantes que permitan estar por encima de la competencia en la prestación de servicios en función de mejorar la **Calidad, Eficiencia y Oportunidad**, toda vez que los requerimientos y necesidades actuales del mercado, exigen Servicios Diferenciados de una Alta Calidad, por lo cual se hace necesario estandarizar el uso del protocolo IP y el estándar ETHERNET como base funcional de la red.

Todas las empresas competidoras tienen previsto ofrecer servicios con base a estos mismos estándares y hemos visto a lo largo de los últimos años como están acaparando el mercado poco a poco.

El cambio considera la creación de Centros Nacionales de Gestión como a continuación se detalla los cuales estarán a cargo de la Dirección Técnica y de Administración de la Red (antes Dirección Técnica de Larga Distancia)

#### **Centros nacionales de Gestión de Red (Para la atención de Infraestructura):**

- CNS1 Querétaro - Transporte
- CNS2 Guadalajara - Banda Ancha
- CNS3 Puebla - Procesamiento
- CNS4 Metro - Acceso

#### **Centros Nacionales de Servicios Multimedia**

##### **Para la atención de servicios masivos (Pots, Infinitum, Servicios Multimedia).**

- CSM Guadalajara
- CSM Mérida
- CSM Chihuahua
- CSM Hermosillo
- CSM Querétaro

**Para la atención de Lada enlaces NxE1 y mayores.**

- CSM Querétaro
- CSM Monterrey
- CSM Metro

Para concretar este proyecto se acordó con la empresa impulsar de manera conjunta un plan rector en cada uno de los centros de gestión involucrados, el cuál contempla los siguientes ejes:

- 1.- Lista de actividades a realizar.
- 2.- Programación de fechas de inicio y término de cada actividad.
- 3.- Acuerdo de empresa y sindicato del programa de trabajo.
- 4.- Inicio de la ejecución del plan.

De los ejes mencionados, se derivaran los tiempos y los procesos específicos para dar solución a los señalamientos realizados en cada uno de los centros.

**Centros de Atención y Servicio (MAC y CAS)**

Derivado del Proyecto de la evolución de la Plataforma de Gestión de la Red de Telecomunicaciones, surgió la inquietud entre los compañeros de los centros MAC y CAS sobre el posible impacto que pudieran tener en estas áreas, por lo cual el Sindicato planteó la necesidad de transparentar las actividades y los procesos de trabajo en los Centros de Atención y Servicio.

Ante este planteamiento, la empresa realizó una presentación a los compañeros de los diferentes CAS's a nivel nacional, con el Título ***“TMN en la industria de las TELCO's”*** en donde da a conocer la **Homologación de la Estructura Operativa de Atención y Soporte CAS/MAC** con el objetivo de disipar las dudas y señalamientos realizados en principio a este proyecto.

Los compañeros que asistieron a la presentación realizaron diferentes señalamientos entre los cuales destacan homologar procesos, actividades, capacitación y herramientas de trabajo en todos los CAS's, conservar las funciones así como la materia de trabajo de acuerdo a las normas CAS's y Productividad entre otros.

Estas observaciones se hicieron llegar a la administración con el objeto de construir una propuesta en conjunto que contemple todos los planteamientos y premisas realizadas por los compañeros con la intención de que el resultado de la evolución que se está dando en las áreas de gestión y atención a servicio sea positivo e incluyente para todos los compañeros de las especialidades involucradas.



## **Nodos Dorsales y Regionales UNINET**

Como resultado de los compromisos de la Revisión Contractual 2008 y la Revisión Salarial 2009 los cuales contempla la Recepción física de los nodos de UNINET, la empresa está implementando la estrategia de entrega de los nodos dorsales y regionales de la Red de Datos UNINET a la Dirección Técnica y de Administración de la Red.

Las premisas que se plantean para cumplir con éste propósito son:

- La Red Dorsal Regional de UNINET es la primera red de datos del país, y la integran salas de equipo estratégicamente distribuidas para manejar el total del tráfico nacional e internacional de datos. Las topologías de esta red, coinciden en su mayoría con la topología de la Red de Larga Distancia TELMEX.
- Administrativamente la Red de L.D. se atiende por la Dirección Técnica y de Administración de la Red, por lo que funcionalmente al coincidir la mayoría de la topología de la Dorsal – Regional de UNINET resulta conveniente ésta estrategia de atención.
- La Red Sectorial UNINET seguirá siendo atendida por las Direcciones Divisionales.

El sindicato está dando seguimiento puntual a este proceso con el propósito que la materia de trabajo sea atendida por los compañeros sindicalizados y no los terceros o el personal de confianza.

## **INGENIERÍA PROYECTOS REDES**

Se continúa con las mesas de negociación que se han establecido para dar seguimiento a los diferentes puntos, pero en específico en la Elaboración de los Proyectos de Ampliación y/o Sustitución de la Red de Cobre y Fibra Óptica asociada a las terminales de Banda Ancha. Así mismo queremos informarles que por parte de la especialidad se nos notifica el cambio de Razón Social en las órdenes de trabajo y de los proyectos en la Gerencia de Ingeniería y Proyectos de la Subdirección de Ingeniería Metropolitana en donde desde siempre se habían editado con la Razón Social de Teléfonos de México S.A. de C.V. por la Razón Social TELMEX / RESA por lo que se le solicitó a la Empresa nos informe el motivo del cambio, ya que esto modifica lo pactado en el C.C.T. nos encontramos en espera de respuesta.

## **COMERCIALIZACIÓN**

**FIELDER'S:** En este punto cabe mencionar la preocupación por parte de esta Comisión y la Coordinación, en que se presente por parte de la Empresa la normatividad de cómo operan en el apoyo los terceros ya que se detecta Invasión de Materia de Trabajo.

**OFICINAS COMERCIALES:** Se continúa con el monitoreo en la implementación de turnos y horarios de las Tiendas Comerciales. Cabe mencionar que se han detectado necesidades como: el cubrimiento de recurso humano para la mejor atención de nuestros clientes a la cual existe un compromiso y que se le da seguimiento. Así mismo se espera el proyecto de las demás Tiendas Comerciales a nivel nacional.

**PISA GRÁFICO:** Les informamos que en general en el monitoreo que se está dando en el uso y explotación de esta herramienta ya se está utilizando casi en un 100%

### **ADMINISTRATIVOS Y VARIOS:**

Se encuentra en la mesa de Trabajo la discusión y reclamo de Materia de Trabajo que se ha detectado se realiza a través de personal de Confianza y Terceros en los siguientes rubros:

- Liquidaciones Nacionales
- Facturación Cuenta Maestra
- Seguros y Fianzas
- Gerencia Administrativa de Finanzas

Así mismo se insiste en la participación prioritaria en la Materia de Trabajo en las áreas como Telmex Internacional y Portal Telmex.

### **FINANZAS**

Continuamos insistiendo en la devolución de Materia de Trabajo que realizan personal de confianza y terceros en:

- Registro y Control de Base de Datos
- Contabilidad de Ingresos
- Liquidaciones Internacionales
- Contabilidad de Planta y Costos
- Administrativos de Finanzas
- Tesorería
- Valores
- Fiscal.

### **ALMACENES**

Se encuentra en la mesa la discusión sobre la participación de la especialidad en las labores de:

- Archivo General
- Ensobretado e Impresión (Labor que es ejecutada en Apodaca N. L .pero que es realizada por personal de confianza). La cual fue acordada en la pasada revisión y en

la cual la empresa no ha cumplido, a lo que esta comisión solicitara la intervención del compañero Francisco Hernández Juárez para su cumplimiento. Y seguiremos reclamando la Materia de Trabajo donde exista invasión por parte del personal de confianza y terceros.

## **CHOFERES**

Continúa con el reclamo en lo que concierne a la recuperación de Materia de Trabajo de la Especialidad en lo que se refiere al traslado de personal que realizan los custodios.

De igual forma se le da seguimiento al cambio del parque vehicular que se ha venido dando paulatinamente.

# **COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

Compañeros y compañeras como parte de los trabajos que se desprendieron de la pasada XXXIV Convención Nacional, les damos a conocer las tareas que emprendió de forma inmediata la Comisión Nacional de Higiene y Seguridad.

## **Guarderías**

Se concretaron los recorridos de verificación en las Guarderías Pimentel y Rojo Gómez; queda pendiente de programar el recorrido en la guardería Linda Vista y dar seguimiento a las minutas que se levantaron.

## **Jubilados (Velásquez de León)**

Se efectuó recorrido de verificación, se levanto minuta; se comenzaron los trabajos para atender las condiciones optimas de trabajo del área; a los cuales hay que dar seguimiento.

## **Administrativas**

Se llevo a cabo recorrido de verificación en el área de Síntesis; P.V. 190, 5° piso; Se levanto la minuta correspondiente en la cual se acordó atender el área de manera integral.

## **Trafico 050**

Se terminaron las pruebas de las diademas para esta especialidad, estamos en la revisión de las encuestas realizadas a las compañeras que nos apoyaron con la prueba para identificar la diadema adecuada, se detecto durante la prueba que se tienen algunos problemas con el conmutador por lo que se agenda una serie de pruebas las cuales ya estamos realizando.

### **Planta Exterior**

Nos reunimos la Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene para verificar que las normas para la compra de postes se estén cumpliendo esto con motivo del reporte de nuestros compañeros de el COPE abastos, se visito el COPE y se acordó con los compañeros que realicen un plan de trabajo para la substitución de los postes de la red que estén en malas condiciones.

**FRATERNALMENTE,  
UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL**

México, D.F., 20 de Febrero de 2010

**COMISION DE MODERNIZACION**