

---

## INFORME DE LA COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN

10 de marzo del 2018

Los integrantes de la Comisión de Modernización, les damos la más cordial bienvenida a esta asamblea de representantes, así mismo esperamos contar con su retroalimentación para de manera conjunta consolidar el trabajo que desempeñamos, siempre en busca de fortalecer cada día mas a esta gran organización de la cual todos formamos parte.

Nuestra organización siempre se ha caracterizado por enfrentar y resolver los retos que se le presentan y ésta no será la excepción. **Basados en la unidad sindical y el liderazgo de nuestro compañero Co. Francisco Hernández Juárez** sin duda los Telefonistas saldremos adelante y podremos transitar a un entorno de certeza en todas y cada una de las actividades que desarrollamos; nos tocó vivir un momento histórico el cual asumimos seguros y comprometidos, del cual, sin duda seremos actores principales, es por ello que debemos redoblar esfuerzos para seguir impulsando los grandes ejes de esta organización en beneficio de la misma: **Calidad de servicio, Retención de clientes, Programa de Permanencia Voluntaria, Recuperación y defensa de la materia de trabajo, Vacantes, Unidad y Fortalecimiento Sindical.**

**A continuación, las comisiones que conforman la Comisión de Modernización actualizamos a ustedes un resumen de las actividades que están directamente ligados con la actividad productiva que se realiza por nuestros compañeros y compañeras en sus puestos de trabajo, como son productividad, capacitación, materia de trabajo, condiciones de higiene y seguridad y los inherentes a estos conceptos.** No sin antes reiterar con todo respeto y humildad el gran compromiso de seguir impulsando todas las acciones necesarias para que estas se traduzcan en beneficios de todos los que integramos esta gran organización.

### CALIDAD DE SERVICIO

- **Plan de abatimiento de quejas**

EL dato que informamos en la pasada asamblea, fue al corte del 12 de febrero y teníamos 57,772 quejas pendientes, al corte del lunes pasado 05 de marzo amanecimos con 54,808 quejas pendientes, como notaran se mantiene un avance en la disminución de quejas, aun cuando sigue sin resolverse el problema de desabasto de insumos que ya estamos revisando con la empresa.

- **Tiempo Extra y Destajo**

En este tema también se ha tenido un avance, aunque mínimo, ya que en el mismo rango de fechas que mencionamos en las quejas pendientes, en Tiempo Extra pasamos de un 62.2% a un 62.9% y en el caso de destajo pasamos de un 10.1% a un 10.2% de participación por parte de los compañeros, por lo que debemos redoblar los esfuerzos para poder disminuir las quejas pendientes e iniciar con la tercera etapa de recuperación de materia de trabajo

---

sin poner en riesgo la participación de mercado, adicionalmente se está analizando un esquema para que otras especialidades participen en atención de quejas en planta exterior en tiempo extra y destajo, por otra parte es importante aplicar el acuerdo de convención de cubrir todo el tiempo extra solicitado.

- **Seguimiento a copes críticos**

Se da seguimiento a los 30 copes identificados como críticos, mediante la realización de minutas conjuntas considerando procesos, infraestructura y productividad.

- **Acciones para disminuir el ingreso de quejas**

Se da seguimiento al programa de acciones para disminuir el ingreso de quejas, estas están orientadas a realizar trabajos preventivos, vale la pena mencionar que en el año 2017 se redujo el ingreso de quejas en un 7% en comparación con las recibidas en 2016.

- **Liquidación desde la casa del cliente por Portal Plex**

Insistimos en este tema que es de vital importancia para Planta Exterior, el objetivo es involucrarnos en la conectividad del hogar, apropiándonos del espacio en donde se desarrollara parte de la materia de trabajo vinculada al internet de las cosas.

Se da seguimiento al acuerdo de incentivar la participación de los compañeros considerando en medición individual un % adicional a los compañeros que logren y mantengan el 90% de sus liquidaciones vía Portal Plex, un 5% adicional en el primer mes, si se mantiene un segundo mes un 10% adicional y si se mantiene un tercer mes un 15% adicional, este se mantendrá por los meses que continúe con él % de liquidación por portal, en caso de bajar, iniciara nuevamente.

- **Diagnóstico y sustitución de modem**

Se continúa con la difusión del manual para identificar cuando es necesario cambiar un modem y conocer los tipos de modem que ofrece actualmente Telmex y los tiempos de inicialización y sincronización de los mismos.

- **Bajos productivos**

Se da seguimiento a los compañeros que en un promedio de los últimos 6 meses quedan debajo del 74% de contribución productiva, también se tienen avances importantes en enero del 2017 teníamos 1,862 compañeros en esa condición y en diciembre pasado teníamos solo 861 compañeros.

- **Pisaplex 10**

Estamos en proceso de elaboración de una minuta en donde se establezcan compromisos de la empresa para que se asegure el correcto funcionamiento de la herramienta

- **PIC Móvil Y Citas Telmex**

Al igual que en el tema anterior, se trabaja en la elaboración de la minuta, para que, en caso de requiere apoyo de terceros en la atención de O.S., se asegure que el control de los trabajos sea por parte del Tepe de COPE y que la empresa esté obligada a habilitar los sistemas necesarios para tal fin, Pisaplex, Pisa Verde, Herramienta de Georreferenciación, etc., así mismo con las citas

Telmex, asegurar que se realice la instalación en la fecha que el cliente solicito al contratarla.

- **Reuniones interdisciplinarias.** Insistimos en impulsar reuniones interdisciplinarias para identificar áreas de mejora, evitar invasión de materia de trabajo por la empresa o terceros y evitar conflictos entre especialidades.

## **COMISION NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD**

### **1. Asignación Del Programa 2017 (Ene – Dic)**

<b>ÁREA TRONCO DE COMERCIALIZACIÓN</b>	<b>61.11%</b>
<b>AREA TRONCO DE PLANTA EXTERIOR</b>	<b>47.84%</b>
<b>AREA TRONCO DE CX-CX</b>	<b>82.73%</b>
<b>AREA TRONCO DE TRÁFICO</b>	<b>99.67%</b>

**Así mismo les informamos que en la negociación del programa bienal 2017-2018 se conservaron los mismos pisos metas y ponderaciones que el programa del 2016, así mismo se le da seguimiento a los acuerdos por área tronco**

### **2. Cierre Anual Y Remanente**

Estamos en espera del cierre anual, ya que aún están pendientes ajustes por aplicar, por nuestra parte, tenemos preparados los elementos para justificar el pago de remanente, solo esperamos que la empresa nos entregue la caratula final del 2017

### **3. Programa 2018**

Al momento tenemos la asignación del mes de enero, que se está cobrando en este mes de marzo.

<b>ÁREA TRONCO DE COMERCIALIZACIÓN</b>	<b>49.85%</b>
<b>AREA TRONCO DE PLANTA EXTERIOR</b>	<b>45.18%</b>
<b>AREA TRONCO DE CX-CX</b>	<b>79.06%</b>
<b>AREA TRONCO DE TRÁFICO</b>	<b>100%</b>

## **MATERIA DE TRABAJO.**

La Comisión Nacional de Materia de trabajo da seguimiento a los acuerdos de revisiones salariales anteriores, así mismo atiende las denuncias de invasión de materia de trabajo a nivel nacional, de igual forma trabaja con la empresa los temas de mejora de procesos e inclusión del personal sindicalizado en las nuevas tecnologías, estamos en el seguimiento a los temas de:

**I-data, TIP, Telmex.com, App Telmex, G-pon**, estos representan cambios en los procesos de trabajo, de tal forma que estamos atentos a generar la participación del personal y el cuidado de no propiciar conflicto entre especialidades, como se mencionó en la pasada asamblea de representantes, nos encontramos en el seguimiento y consolidación de los procesos de migraciones en planta exterior, en el análisis de la implementación del pisa plex 10 a nivel nacional, en el sistema de citas Telmex que generara una mejor atención a nuestros nuevos clientes, de la dotación de la herramienta de GEO-localización indispensable para una mejor administración de la red, entre otros. En lo que refiere a la plataforma de ceicos comerciales se realizó el check list a nivel nacional y estamos a la espera de asignación de vacantes para evaluar el inicio de la implementación, además estamos trabajando de la mano de la comisión revisora en el análisis de las propuestas a nivel nacional y la preparación de la argumentación en el marco de la **Revisión Contractual 2018**, sin duda este año es de grandes retos, pero también de grandes oportunidades para lograr afianzar nuestra participación en los proyectos presentes y futuros de la empresa, si bien tenemos el ordenamiento del IFT de separar a la empresa, eso no significa que debemos de dejar de lado nuestras propuestas, esto representa un esfuerzo mayor y la adecuación a cualquier escenario que se presente, es por ello que el Sindicato ha diseñado un **plan de acción, en los ámbitos: Jurídico-Regulatorio, Político e Interno Sindical**, que haga frente y de opciones de solución a los que integramos esta gran organización. La participación de todas y todos en la recuperación de materia de trabajo es un ámbito esencial para avanzar en nuestros objetivos.

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

### **AVANCES A LOS ACUERDOS DE LA REVISION SALARIAL 2017**

- **Talleres TCEA**

A la fecha hemos revisado y acordado con la empresa, los talleres de TCEA para las especialidades de Comercial y Planta exterior, mismos que estarán vigentes a partir del mes de abril del presente año, continuamos con las siguientes especialidades, CxTx, SAC, Especialistas administrativos, Tráfico y guarderías

- **Talleres Ascenso:**

Tenemos ya acordados comercial, y planta exterior, y continuaremos en el mismo orden que en TCEA.

- **Oferta De Capacitación 2018**

Se inició con la entrega en la semana del 5 al 9 de marzo con COMERCIAL, SAC, CX-TX y PLANTA EXTERIOR, las demás especialidades serán entregadas en la semana del 12 al 16 de marzo.

- **Capacitación de Instructores Diseñadores:**

---

Se están impartiendo talleres sobre la capacitación en línea, en la semana del 19 de marzo empieza un tren de capacitación para instructores sobre la impartición de talleres

- **Capacitación De Nueva Tecnología**

Se acuerda con la empresa el inicio de un tren de talleres para cx-tx por proveedor

- **Talleres en Línea**

No existe acuerdo al momento para talleres en línea

- **IRC**

Se inicia la difusión del IRC 2018 en la tercera semana de marzo

- **Tiempos Para La Aplicación De Exámenes De Ingreso**

Se logro incrementar los tiempos de aplicación de exámenes de ingreso en las materias de algebra y Electricidad, pasando de 60 min. A 70 min.

- **Homologación De Procesos De Inttelmex**

La empresa que no tiene avance en este tema.

- **Cumplimiento De Los Programas De Capacitación**

Se impartió capacitación a 56,664 compañeros que representan el 92% del total de los talleres programados en el 2017.

- **Recuperación De Plantilla De Instructores Diseñadores**

Compromiso de la empresa para el martes 13 de marzo iniciar la información, con el objetivo de empezar con la recuperación.

- **Instructores Expertos En El Área**

La empresa está de acuerdo en que los instructores que aplique a desarrollo sea los de mayor conocimiento y experiencia en el área.

- **Proceso De Ascenso Planta Exterior**

Se acuerda con la empresa que para los compañeros de nuevo ingreso con una antigüedad mayor a tres meses se les impartirá un tren de talleres durante su jornada de trabajo.

**Les recordamos que la capacitación es obligatoria recibirla por ley, hemos tenido reportes de compañeros que se resisten a asistir, requerimos de su apoyo para que los compañeros tomen los talleres de capacitación.**

## **COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

- **Prueba De Calzado Prototipo**

Ya tenemos tres semanas de prueba del calzado y en breve se aplicará un cuestionario a los compañeros que participaron de la prueba, para evaluar su desempeño en las diferentes condiciones ambientales que se tienen en el país.

- **Capacitación En Materia De Protección Civil**

Continua el programa de capacitación en materia de protección civil 2018 iniciaron el 6 de marzo y concluyen el 25 de octubre.

- **Migración Ceico Peralvillo**

Compromiso de la empresa para entregar terminados los trabajos el día 22 de marzo del presente año.

---

- **Centro De Trabajo Abastos**

La reparación ha sido concluida

- **Diademas**

Se realizó una presentación a la Coordinación, delegadas y delegados de las especialidades de Tráfico y Servicio a Clientes de los resultados del periodo de prueba, se trabajó en la corrección de las observaciones realizadas, lo que nos garantiza su aceptación.

- **Comisiones locales de higiene y seguridad.**

Reiteramos la solicitud de apoyo para la ratificación y/o actualización de las comisiones locales de Seguridad E Higiene.

- **Coordinación con servicios médicos.**

La empresa nos entregó el programa anual de exámenes médicos del año 2018 así como también el resultado de los exámenes médicos periódicos realizados durante el 2017, mismos que procederemos a analizar.

## **SIFEIS**

- **Talleres de Inducción Sindical**

El Taller fue modificado. La nueva versión, es con duración de dos días y se continúa con la impartición, teniendo por lo menos una convocatoria por mes

- **Diplomado en Estudios Sindicales**

Se está trabajando en el siguiente modulo siendo este el de introducción a la Ley Federal Del Trabajo con el apoyo del Lic. Héctor Barba.

- **Aplicación de Exámenes en Matriz y Foráneas**

Se continúa con el trabajo en sección Matriz aplicando exámenes en diferentes horarios en todas las materias, de la misma manera en foráneas, con un promedio de 7 secciones semanales en sus dos modalidades: Con instructor SIFEIS presencial o en línea y por medio de coordinador, atendiendo todas las revisiones de exámenes que se han solicitado.

- **Cursos de preparación a pre-examen**

Se dio el primer taller en línea a la sección 20 Irapuato Guanajuato. Se espera poder contar con las adecuaciones necesarias para poder ofrecerlo a todas las secciones, así mismo se continúa ofreciendo de manera presencial talleres para la mayoría de las materias a presentar.

- **Sistematización de calificaciones.**

Al haber concluido satisfactoriamente la prueba piloto se está trabajando para incorporar al SIS a las secciones foráneas de acuerdo con la carga de trabajo.

**F R A T E R N A L M E N T E**  
**UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL**  
**México, D.F., 10 de marzo de 2018**

**COMISION DE MODERNIZACION**