

# ASAMBLEA NACIONAL DE REPRESENTANTES

Febrero 2018

**INTERNET OF THINGS**

READ MORE

**SMART CAR DRIVING**

READ MORE

**IoT CONTROL**

READ MORE

## COMISION DE MODERNIZACIÓN



Calidad de servicio

Comisión Nacional de Productividad

Comisión Nacional de Materia de Trabajo

Comisión Nacional de Capacitación

Comisión Nacional de Higiene y Seguridad

SIFeIS

---

## INFORME DE LA COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN

17 de febrero del 2018

A Los Secretarios Generales De Las Secciones Foráneas, A Los Delegados de Sección Matriz, A Todos los Compañeros y Compañeras Telefonistas:

Los integrantes de la comisión de modernización les damos la más cordial bienvenida a la asamblea nacional de representantes.

Como ustedes saben el IFT ha declarado que en el primer trimestre del año se definirá la situación de la empresa, ante el escenario de la separación funcional debemos mantenernos informados a nuestros compañeros y continuar aplicando los ejes prioritarios para la organización. **Calidad de servicio, Retención de clientes, Programa de Permanencia Voluntaria, Recuperación y defensa de la materia de trabajo, Vacantes, Unidad y Fortalecimiento Sindical**, con el objetivo de orientar todos nuestros esfuerzos en encontrar la forma de salvaguardar los derechos de los trabajadores y la continuidad en el trabajo de los proyectos futuros de la empresa, aunado a esto, estamos en la ante sala de la negociación contractual 2018-2020 y la resolución del emplazamiento a huelga por violaciones al CCT, por lo que en el corto plazo tendremos que definir temas de suma importancia para nuestra organización, de tal forma que la comisión de Modernización en conjunción con todas las áreas del CEN **bajo la dirección de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez**, hemos coordinado los esfuerzos en la atención de tan importantes retos, con el firme objetivo de mantener a la empresa como una sola unidad de negocio compitiendo en condiciones igualitarias con las empresas trasnacionales y las ligadas al monopolio televisivo, asegurando nuestra participación en la materia de trabajo presente y futura.

En este contexto debemos mantener nuestra estrategia a nivel nacional en lo que respecta a estas definiciones de gran interés para nosotros como organización, sin dejar de lado las labores que en el día a día desarrollamos en las diferentes comisiones que están incluidas en la comisión de modernización, a continuación, presentamos un resumen de los trabajos que venimos realizando y quedamos a sus órdenes para cualquier retroalimentación al respecto.

### **CALIDAD DE SERVICIO**

Se da seguimiento a la agenda de calidad de servicio con el objetivo de hacer un balance de las acciones implementadas y establecer nuevos compromisos para mejorar la atención y el servicio que prestamos a los clientes, considerando los ejes establecidos para tal fin, mejora en los procesos de trabajo, en la productividad y modernización de la infraestructura, esto con el objetivo de mantener la preferencia de los clientes y continuar como líderes en el sector de telecomunicaciones, aun

---

cuando la regulación ha favorecido a empresas ligadas al monopolio televisivo y a empresas trasnacionales.

En este programa se revisan y se da seguimiento a los indicadores de calidad que nos mide la autoridad y que están plasmados en el título de concesión, los indicadores coinciden con los que se miden para planta exterior, por lo cual gran parte de las acciones están orientadas a dicha especialidad, pero toda la estructura de la empresa y del sindicato influyen en el resultado de los mismos y las acciones orientadas a otras especialidades están consideradas en materia de trabajo.

## **Reuniones interdisciplinarias**

Uno de los objetivos de calidad de servicio es revisar los procesos integrales de trabajo, este tema no es del agrado de la empresa, pero para el sindicato es una prioridad, por lo que a nivel del CEN trabaja en un grupo interdisciplinario integrado por compañeros de todas las especialidades, estamos revisando los procesos de trabajo de atención de quejas, ordenes de servicio y lada enlaces, para identificar áreas de mejora, evitar invasión de materia de trabajo por la empresa o terceros y evitar conflictos entre especialidades, solicitamos de su apoyo para replicar este ejercicio en las secciones para apropiarnos del proceso de trabajo, así mismo estamos atentos a cualquier propuesta que nos puedan enviar para mejorar.

## **Plan de abatimiento de quejas**

Se da seguimiento semanal al comportamiento de quejas pendientes y cumplimiento de los indicadores de calidad mediante un tablero, mismo que se envía periódicamente a todos los secretarios generales para que puedan ubicar el comportamiento de los copes bajo su responsabilidad y vigilar que la empresa cumpla con sus obligaciones de dotación de insumos y modernización de la infraestructura, así como impulsar la participación de los compañeros en los esquemas de jornada normal, tiempo extra y destajo para continuar avanzando, en el pasado mes de septiembre teníamos 95, 496 quejas pendientes, al corte del lunes pasado, 12 de febrero amanecemos con 57, 772 pendientes, se ha tenido un avance importante, aun cuando hemos detectado nuevamente desabasto de materiales y herramientas por parte de la empresa, lo que ha impedido tener un mejor resultado.

Mencionamos que para el mes de febrero se renovó el bono de \$500,000 para los compañeros que realicen cuando menos 10 quejas a destajo en la semana.

## **Seguimiento a copes críticos**

Se tienen identificados 30 copes críticos que concentran al 40% de las quejas pendientes a nivel nacional, en estos copes se establecen compromisos por ambas partes para avanzar en la disminución de quejas, dichos compromisos quedan plasmados en minutas, para dar seguimiento a los compromisos, en dichas minutas los compromisos están orientados a acciones para disminuir el ingreso de quejas e

incrementar la atención de las quejas pendientes. Les mencionamos que el listado de estos copes se revisa y actualiza periódicamente, ya que algunos copes salen de esa condición y otros ingresan a la misma.

## Acciones para disminuir el ingreso de quejas

Se da seguimiento al programa de acciones para disminuir el ingreso de quejas, 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, considerando las siguientes acciones

1	Rehabilitación del Distribuidor General (DG'S)
2	Mantenimiento de Cables Principal
3	Mantenimiento de Cables Secundaria
4	Programa de Sustitución de Baterías en Central y TBA (encoframiento)
5	Presurización y Hermetización de Cables Principal
6	Rehabilitación de Cajas de Distribución
7	Rehabilitación de la Línea del Cliente (PSR)
8	Programa de Descongestionamiento de Centrales
9	Reemplazo de Módems Obsoletos
10	Reemplazo de Fuentes de Alimentación
11	Homologación y campaña de distribución de microfiltros con gel para zonas costeras
12	Programa de Entrega de Equipos de Medición (mejoramiento del diagnóstico de la reparación) VDSL.
13	Capacitación a técnicos y supervisores en proceso de trabajo y equipos de medición
14	Prueba de validación de la entrega del servicio en la casa del Cliente (navegación y parámetros de datos y voz)
15	Uso del filtro y validación en el diagnóstico con Web Masivo dentro del proceso de escalación CAP-CSM
16	Apertura de series en VSI
17	Programa de Reforzamiento de Edificios AAA en Red de Transporte, Acceso, Fuerza y Clima
18	Programa de Mejoramiento de 4 Sistemas Relacionados con el Servicio Infinitum (REI)
19	Programa de Mejoramiento de 4 Sistemas Relacionados con el Servicio Infinitum (IVR de Cambio de Puertos)

## Liquidación desde la casa del cliente por Portal Plex

Este tema es de vital importancia para la especialidad de Planta Exterior por que cumple con varios objetivos, por una parte, previo la liquidación de la tarea validar con pruebas sistematizadas que el servicio funciona correctamente, también es importante que los clientes valoren la atención que se les da al concluir los trabajos en su domicilio por otra aprovechar la presencia en el domicilio del cliente para fortalecer la marca TELMEX, fomentar la visita de los clientes las sucursales comerciales para adquirir productos y servicios, en vez de hacerlo en línea por canales de venta en donde no participa personal sindicalizado y los más importante involucrarnos en la conectividad del hogar, de momento promoviendo e instalando extensores y ruteadores, pero con el objetivo de apropiarnos del domicilio del

---

cliente que es el espacio en donde se desarrollara gran parte de la materia de trabajo vinculada al internet de las cosas, conectando todos los dispositivos posibles al modem.

A nivel nacional pasamos de un porcentaje de liquidación por Portal Plex de 20% al 80% en el 2017, para el 2018 el objetivo es llevar gradualmente el uso del portal al 100, para lo cual se acordó con la empresa 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, bajo el siguiente esquema

- Si un compañero al término del mes tiene un uso mayor al 90% de liquidación por portal, asignarle un 5% adicional en el % productivo mensual.
- Si se mantiene otro mes en el mismo nivel asignarle un 10% adicional.
- Si se mantiene un tercer mes asignarle un 15% adicional y mantenerlo así por los meses que mantenga el % de liquidación por portal, en caso de bajar, iniciara nuevamente.

En principio, el acuerdo es por 6 meses a partir de febrero, pero al termino de estos 6 meses se evaluará su continuidad

Otro de los objetivos es incrementar el promedio % del Cope y acceder a la recuperación de un 4 al 6 % de la bolsa de los indicadores en el esquema de recuperación acordado en el programa de productividad, disminuir el número de compañeros que son considerados bajos productivos y lo más importante asegurar la materia de trabajo.

## **Diagnóstico y sustitución de modem**

Otro tema que se ha revisado es la necesidad de 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**

Esta es una nueva versión de la herramienta utilizada por el CAP, la misma ya está operando en 90 copes a Nivel Nacional; como lo hemos venido informando esta nueva versión de Pisaplex se diseñó en Nuevo Laredo Tamps con participación de compañeros sindicalizados en 2015, al consolidarse en el área, se implementó en otras áreas de mayor tamaño y diferentes tipos de tareas, integrando 9 copes en

el 2016, para agosto del 2017 se avanzó en 79 copes incluyendo los de Guadalajara, en donde se puso a prueba esta herramienta considerando el gran volumen de trabajo y los diferentes tipos de servicio que se ofrecen en la localidad, en dicha sección se detectaron problemas que no se habían presentado en otras localidades, esto aunado a que la empresa localmente intento normar algunos procedimientos, provocó que se detuviera su implementación hasta no corregir los problemas detectados; la empresa ya corrigió estas desviaciones, por lo que actualmente estamos evaluando continuar con su implementación, con el compromiso de plasmar en una minuta compromisos para que se asegure el correcto funcionamiento de la herramienta y sobre todo que la empresa localmente no pretenda modificar los esquemas de trabajo con el pretexto de la implementación del sistema.

## **COMISION NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD**

### **1. RESULTADOS DEL PROGRAMA 2017 (ENE – DIC)**

Se alcanzaron niveles de asignación del 60.39% lo que representa un 4.02% menos con lo que respecta al año 2016.

En los Indicadores de **Competitividad**, resulta importante señalar que tenemos que enfocar nuestra atención en, **Disminución de Bajas y Altas de Nuevos Clientes Facturando, donde este año se han dado de baja la cantidad de 1,267,630 líneas infinitum y 1,445,013 en líneas.**

Por lo que tenemos que seguir manteniendo e incrementando la base de clientes ya que es vital para la organización, especialmente aquellos que contratan Banda Ancha, ya que, aun cuando se contrataron **1'354'192 servicios infinitum, y 1'156'324 en líneas**, se tiene un corto margen de ganancia (**88,174 clientes infinitum y perdimos 293,823 líneas de voz**)

### **ÁREA TRONCO DE COMERCIALIZACIÓN**

Los resultados en esta área hasta el mes de diciembre del 2017, en niveles de asignación son los siguientes.

<b>Calidad de Servicio</b>	<b>99.55%</b>
<b>Comercialización de Productos</b>	<b>7.14%</b>
<b>Percepción del Cliente</b>	<b>96.16%</b>
<b>Comercialización de Líneas e Infinitum</b>	<b>79.21%</b>
<b>Ventas Financiadas</b>	<b>49.69%</b>
<b>Retención de Clientes</b>	<b>80.13%</b>
<b>Servicios de Valor Agregado</b>	<b>12.48%</b>
<b>Factor de Conversión</b>	<b>16.30%</b>
	<b>61.11%</b>

### AREA TRONCO DE PLANTA EXTERIOR

En esta área Los resultados tienden a mejorar, la asignación hasta el mes de diciembre 2017 es la siguiente:

<b>Ord. Servicio Liquidadas Y Pendientes</b>	<b>91.48%</b>
<b>Porc. Inst. y Rep. Líneas y C.P.</b>	<b>78.55%</b>
<b>Calidad y Continuidad Tel Púb.</b>	<b>12.83%</b>
<b>Porcentaje Reincidencia G 30</b>	<b>23.65%</b>
<b>% Arreglo Líneas Dentro de 3 días</b>	<b>43.97%</b>
<b>Porc Arreglo de Líneas Mismo día</b>	<b>36.35%</b>
<b>Promociones Efectivas TSP</b>	<b>54.44%</b>
<b>Quejas por cada 100 Líneas</b>	<b>45.41%</b>
<b>Porc. Quejas Pend. Mayores a 3 Días</b>	<b>37.73%</b>
	<b>47.84%</b>

### AREA TRONCO DE CONMUTACION TRANSMISION

Se tuvieron como Áreas de oportunidad con mayor posibilidad Calidad de Trafico Originado, el resto de los indicadores tienen niveles de asignación satisfactorios, como se podrá observar en los resultados del mes de diciembre del año 2016.

<b>Reincidencia Fallas En Red de Acceso</b>	<b>81.96%</b>
<b>Cantidad de Fallas En Red de Acceso</b>	<b>84.95%</b>
<b>Calidad En Trafico Originado</b>	<b>33.73%</b>
<b>Tiempo de Atención Servicio Cliente</b>	<b>89.57%</b>
<b>Cantidad Afectaciones Serv. Red TMX</b>	<b>79.07%</b>
<b>Tiempo Recuperación Afec Red TMX</b>	<b>91.27%</b>
<b>Rein Afectaciones Serv. Red Telmex.</b>	<b>81.78%</b>
	<b>82.73%</b>

### AREA TRONCO DE TRÁFICO

El Área tronco de Trafico tiene resultados EN ASIGNACION SON EXCELENTES y están en el orden del **99.67%** AL MES DE DICIEMBRE DEL 2017, por lo que se espera se siga en este mismo camino para el año que estamos comenzando.

<b>Tpo. Prom. De Tram Llamadas Mensua</b>	<b>100%</b>
<b>Percepción Global del Cliente</b>	<b>99.35%</b>

<b>Calidad de Servicio</b>	<b>100%</b>
	<b>99.67%</b>

2. **Adicionalmente les informamos que en la negociación del programa bienal 2017-2018 se conservaron los mismos pisos metas y ponderaciones que el programa del 2016 también se acordaron los siguientes puntos:**

### **TRÁFICO**

- Entrega de reporte de fallas en todos los servicios para su atención y solución
- Funcionamiento de Intranet en los tótems
- Se reactivarán los grupos de análisis con el fin de revisar las estrategias para el cumplimiento de los indicadores

### **COMERCIALIZACIÓN**

- Revisión y cumplimiento de la minuta del 2016
- Considerar como día laborado las incapacidades por riesgo de trabajo
- Considerar al área vinculada de especialistas administrativos, con 31 días de vacaciones para pago de productividad

### **PLANTA EXTERIOR**

- Conclusión del check list de los indicadores, LP's y Telefonía Pública
- Revisión del modelo único de medición individual en lo referente a la asignación de los valores de FTTH

### **CCTX**

- Ratificar los 12 puntos de acuerdo del indicador suministro de lada enlaces
- Se ratifico la condición de cumplir con el 80% del punto de acuerdo, así como el análisis por parte de la comisión mixta para su posible implementación

### **INDCADORES DE COMPETITIVIDAD**

- **La empresa y el sindicato continuaran trabajando con el grupo de calidad de servicio, con el objeto de implementar y difundir a nivel de cada dirección divisional las acciones que fortalezcan el liderazgo y la viabilidad de la Telmex en las siguientes acciones**
- **Acciones para incrementar la participación de mercado**
- **Plan de abatimiento de quejas y mejoras en la reincidencia**
- **Mejora de la calidad de servicio y la mejora productiva en todas las áreas productivas**
- **Comunicación e información entre las diferentes áreas ´ productivas reforzando el trabajo en equipo utilizando los diferentes niveles e instancias de la empresa y el sindicato**
- **Eficiencia, uso y explotación de las herramientas de trabajo**



- 
- **Acciones para proporcionar mejores opciones de productos, servicios y velocidades posibles**
  - **Impulsar conjuntamente el funcionamiento de los grupos de análisis conforme a lo establecido en las bases generales y el anexo 10 del programa de productividad**

### **3. CIERRE ANUAL**

como ustedes saben el mes de diciembre 2017 se pagó en el mes de febrero 2018, por lo que en la segunda quincena del mes de febrero revisaremos la carátula anual, para organizar los elementos que nos permitan llevar una negociación con la empresa y lograr el pago de los Remanentes del 85% mensual y el 15% anual.

## **MATERIA DE TRABAJO.**

En continuidad a los trabajos acordados en el marco de la revisión salarial 2017 y de negociaciones anteriores se continúa con el seguimiento de los trabajos de los mismos por lo que presentamos el resumen de las especialidades.

### **Planta exterior.**

**Migraciones a FTTH Y VDSL:** actualmente se encuentran consolidados los diferentes tipos de migraciones, en octubre del 2017 el personal sindicalizado realizo el 60% del total, en noviembre 84%, diciembre 79%, **con corte al 14 de enero del 2018 el personal Telmex realiza el 80% de las migraciones vs 20% que ejecutan filiales. (Migra quejas)**

Lo anterior representa un avance importante ya que en comparación con el año 2016 solo teníamos una participación del 6%.

**Herramientas y procesos de mejora de calidad** (API, Prueba de validación): como resultado de los planteamientos del STRM la empresa trabajo en la mejora del sistema lo que ha permitido de manera paulatina incrementar la utilización lo que se traduce en reducción de tiempos y mejor respuesta a nuestros clientes, al cierre del 14 de enero del 2018, la prueba de validación se realiza en un 73.8 % de los casos y el API se utiliza en 82.6 %

**Actividades TEPE/SUCOPE:** El año pasado en el mes de agosto se inició con el programa de capacitación de Técnicos especiales de planta exterior para que en las localidades y centros de trabajo en donde no se tengan sucopes la actividad sea realizada por personal de planta exterior, a la fecha **132 trabajadores han recibido la capacitación** de un total de 540 que se tienen identificados para tomar los cursos necesarios.

**Todos promotores:** se continúa trabajando con la empresa para que se cuente con los insumos necesarios para la ejecución de esta materia de trabajo, ya que para el STRM es fundamental reforzar la presencia de los técnicos en el domicilio del cliente, por lo que está en proceso la capacitación y la dotación que requieren para la promoción e instalación de extensores y activación de claro video.

### **Programa de obras 2018.**

División	Puertos Infinitum
Norte	51,166
Occidente	28,821
Sur	42,521
Metro	22,287

### **Total, Telmex.**

Pares principales	Pares secundarios	Total, de pares
22,000	19,340	41,340

### **Servicios GPON en operación.**

<b>Metro</b>	1,003,841
<b>Norte</b>	472,546
<b>Sur</b>	304,296
<b>Occidente</b>	374,769

### **Ingeniería Proyectos Redes:**

Se encuentra en proceso la capacitación a nivel nacional del módulo de inventarios de FO. En red existente utilizando la versión del sistema SIGC-11 (FASE 1. se implementó en 5 áreas Nextengo, Monterrey Universidad, Morelia, Puebla y Cancún.

Fase 2. Se implementará en el resto de las Direcciones Divisionales en el mes de febrero del 2018.

### **Conmutación Transmisión.**

**Lada enlaces:** Seguimiento a los 24 puntos de mejora; se ha concluido con la realización de los traspasos lado central por personal de CX-TX. Se continúa con los trabajos para la ejecución lado cliente y traspasos de equipamiento.

**COU,** se continúa trabajando con la Consolidación en la participación y el alcance del personal en el centro de operaciones Uninet: se cuenta con un avance del 92% en la estabilidad de la herramienta Solver.

---

**Mantenimiento preventivo y correctivo:** se encuentra en marcha un programa de capacitación en fuerza y clima para reforzar la participación del personal en estas actividades.

**Evolución de los CASES.** Se encuentra en negociación el desborde nacional de llamadas

**Cientes de alto impacto.** Se encuentra en la última etapa la definición y ejecución del proceso a nivel nacional, que surgió a iniciativa del CNS IV, por lo que se tiene pendiente concluir y realizar la difusión con los CM'S, y centros involucrados para el aseguramiento proactivo de estos servicios anteriormente llamado TOP 500.

**GPON, I-DATA, TIP.** Servicios de nueva generación en los cuales estamos centrando nuestra atención, existe el compromiso entre empresa y Sindicato, para la presentación de los procesos de aprovisionamiento y aseguramiento, con la finalidad de definir la participación y mejoras a los procesos que hoy se tienen en relación a estas tecnologías.

### **Comercialización**

- Se han sostenido varias reuniones de trabajo, con la finalidad de concluir con el tema de MODEM de entrega en tienda, ya que la empresa incumple el acuerdo que se tiene al respecto, por lo que se escaló para encontrar una solución.
- En lo relacionado a la contratación Express se corrigieron los errores que se estaban presentando en la asignación de domicilio, por lo que se mejoró el sistema de georreferencia.
- Se insiste fuertemente en la necesidad de contar con mayor inventario de tienda y se invita a los compañeros en caso de no contar con el producto hacer la venta con entrega a domicilio del cliente
- Se trabaja para que las ventas de Telmex.com cuenten para efectos de productividad y la comercialización sea mediante personal sindicalizado.
- Se han liberado campañas para los CEICOS, servicios cloud, Wifi negocio, videoconferencia,
- Se continúa trabajando en los temas: Telmex APP, atención de Chat, balance de los CREA a nivel nacional,
- Se realizó check list de los CEICOS comerciales y se continúan con las pláticas para definir el esquema de operación de los mismos.

### **Trafico 050.**

- El proyecto fila única continua en operación y se revisa los avances del mismo, se ha disminuido el abandono de llamadas en un porcentaje importante del 16% aproximadamente y se asignó un número de vacantes por lo que la secretaria del trabajo del STRM trabaja en una contrapropuesta con la finalidad de obtener mayores recursos que permitan el cubrimiento de más horarios y la ampliación de los mismos, es importante señalar que en este proceso también se logró que sean registradas las quejas VSI, lo que representa una nueva actividad que va en crecimiento constante.

---

Esta **Comisión Nacional de Materia de Trabajo**, atiende todas las denuncias de invasión a nivel nacional, en esta etapa que vivimos es muy importante la defensa de la materia de trabajo, es por ello que en apoyo de los coordinadores de las diferentes especialidades se atienden las problemáticas particulares, por lo que sería muy extenso explicar a detalle el gran número de actividades y reuniones que se sostienen con la empresa, por lo que la información aquí mostrada en un extracto de los trabajos que venimos realizando de manera cotidiana, agradecemos la atención y nos reiteramos a sus órdenes.

## **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 y en el orden de personal que integra cada especialidad se irán revisando estas materias. La especialidad de Tráfico, se revisará previo acuerdo y con la asesoría de la Compañera Yolanda Rendon. En el caso de guarderías se está revisando el proceso en coordinación con las compañeras Teresa Vega y la compañera Magda Salcido.

- **TALLERES ASCENSO:**

Al igual que en el punto anterior, tenemos ya acordados las dos primeras especialidades que son comercial, y planta exterior, y continuaremos en el mismo orden que en TCEA. Con la intención de ir proporcionado a los compañeros las herramientas necesarias para que puedan aplicar de inmediato en la categoría que asciendan.

- **DIPLOMADOS**

Nos entregaron el Diplomado de Servicio Calidad y Experiencia, mismo que inicia el 23 de marzo de 2018, con la fase de inducción, a los compañeros que quedaron pendientes en el anterior denominado "CALIDAD EN EL SERVICIO", convocado el año pasado y que no completo el mínimo requerido.

- **CAPACITACION DE ISNTRUCTORES DISEÑADORES:**

Arrancamos en la primera semana de marzo de 2018, con un programa de capacitación para todos los instructores y diseñadores de plantilla y auxiliares.

- **CAPACITACION DE NUEVA TECNOLOGIA**

En este rubro continuamos con talleres por parte del proveedor, cuando se implementa nueva tecnología en las áreas técnicas.

- **TALLERES E LINEA**

La empresa no ha entregado la logística para impartir este tipo de talleres, por lo que no se autorizó la impartición de los mismos.

- 
- **IRC**  
Se llevo a cabo la IDENTIFICACION DE REQUERIMIENTOS DE CAPACITACION, por parte de los delegados y jefes de departamento, misma que concluyo en junio de 2017.
  - **TIEMPOS PARA LA APLICACIÓN DE EXAMENES DE INGRESO**  
Se logro la modificación de los tiempos de aplicación de exámenes de ingreso en las materias de algebra y Electricidad de 1 hora a 1 hora quince minutos y seguimos negociando para las materias de cómputo y el psicométrico.
  - **HOMOLOGACION DE PROCESOS DE INTTELMEX**  
La empresa que no tiene avance en este tema.
  - **CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION**  
Se impartió capacitación a 56,664 compañeros que representan el 92 % del total de los programados a los talleres que se ejecutaron en el programa de 2017.
  - **RECUPERACION DE PLANTILLA DE INSTRUCTORES DISEÑADORES**  
A la fecha continuamos insistiendo con la empresa para que nos cubra el porcentaje acordado según la cláusula 185 del CCT de instructores sindicalizados en proporción con los no sindicalizados, encontrándonos estancados en esta negociación.
  - **INSTRUCTORES EXPERTOS EN EL AREA**  
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 que les serán considerados para su ascenso por lo que no tendrán que tomarlos en su tiempo libre. Con la condición de que al término de los mismos, ingresen el formato de solicitud de ascenso a la categoría de TPE a la empresa, para que le pueda ser otorgada la categoría.

### **PROGRAMA DE CAPACITACION 2018.**

- La empresa entregará en la última semana de febrero y o primera de marzo, la oferta de capacitación para el programa 2018.
- En la segunda quincena de marzo iniciaremos con la IRC (Identificación de Necesidades de Capacitación).
- La primera semana de abril, INTTELMEX, entregará el programa de capacitación sujeto a validación de los subcomisionados de capacitación.
- La validación por parte de los subcomisionados se efectuará en la segunda y tercera semana del mes de abril.
- El programa de capacitación 2018, arrancara la primera semana de mayo.

**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**

Compañeras y compañeros sean Ustedes Bienvenidos les informamos los avances en las actividades que venimos desarrollando, mencionarles que nuestra labor la rige el Contrato Colectivo de Trabajo en su Cláusula 136 reforzando en todo momento la cultura de la prevención, con la intención de evitar cualquier situación de riesgo que afecte la integridad de nuestros compañeros en la realización de sus labores.

### **TRABAJOS EN PROCESO:**

- **Prueba de Calzado Prototipo**

Como se mencionó en la pasada Convención Nacional Ordinaria, durante el primer semestre del año 2017 se trabajó en un nuevo diseño de calzado de protección, en el que se buscó incluir, ventilación, mayor confort al caminar al integrar un casquillo más alto y ancho y una plantilla de espuma que absorbe el impacto al caminar, flexibilidad, menor peso, un diseño moderno, solo por citar algunos elementos, siempre cuidando la impermeabilidad y las características dieléctricas del calzado. Con agrado les informamos que ha iniciado la prueba del calzado tipo media bota y el tipo borceguí, se ha repartido en los 27 copes de la sección Matriz, así mismo, se ha entregado casi en la totalidad de los centros que participaran de las ocho secciones foráneas, se han entregado tres pares por centro participante, cuidando que estos lleguen a los Copes que presentan condiciones extremas, es decir, temperatura y humedad extremas.

Mencionarles que tenemos comprometida también la prueba del calzado tipo choclo, sin embargo, el camión donde venía esa parte del calzado fue robado, de tal manera que, al ser un calzado prototipo, de nuevo diseño, se ha tenido que reencausar un nuevo proceso de fabricación, estamos a la espera de este lote.

- **Capacitación en Materia de Protección Civil**

Se ha acordado en principio arrancar con el programa de capacitación en materia de protección civil donde se aborda un tren de cursos que incluye:

1. Primeros Auxilios
2. Repliegue, Evacuación, Seguridad y Comunicación
3. Prevención y Combate de Incendios

Mismos que inician el 6 de marzo y concluyen el 25 de octubre.

- **Migración Ceico Peralvillo**

Derivado de la situación violenta y de violencia que se vive afuera y alrededor de las instalaciones del Ceico Peralvillo, nuestro Compañero Francisco Hernández Juárez ha conseguido, que nuestras compañeras y compañeros de esta

---

especialidad migren hacia el segundo piso de la central Lindavista, esta reubicación ha detonado una serie de adecuaciones en ese espacio y al mismo tiempo nos ha permitido generar atención que antes no se había dado, para mejorar las condiciones a los habitantes naturales de la central, comprometiéndose la empresa a entregar terminados los trabajos para Ceico el día 22 de Marzo del presente año.

- **Centro de Trabajo Abastos**

Se han concluido acciones importantes de reparación del piso y subsuelo del Centro de Trabajo Abastos; nos referimos a un problema de más de 4 años, que al no ser atendido en su origen, derivó en que las aguas pluviales generaran tres socavones, con profundidades que oscilaban desde los 40 cm hasta los 3 mts de profundidad, ocasionando al paso del tiempo una grieta que tenía toda la semejanza de una falla geológica, con una longitud de 80 metros, misma que fue causa de accidentes de trabajo y daños a vehículos.

La reparación ha sido concluida, excavando hasta 4 mts de profundidad y agregando material de relleno y compactando cada 20 cm. cambiando todo el piso en la longitud señalada, colando un nuevo canalón monolítico y también cambiando la base de la rejilla pluvial y la misma rejilla pluvial en toda su extensión.

- **DIADEMAS**

Se ha concluido el periodo de prueba de la nueva diadema que se usa en la especialidad de Tráfico y Ceico. Hemos terminado de recopilar los cuestionarios de evaluación de la misma, al analizar los datos encontramos que, de 371 encuestas aplicadas, el 70% aprueba su uso, 27% lo desaprueba y 2% no emitió respuesta. Al interrogar la razón por la que se desaprueba su uso y enterarnos de los motivos, se trabajó en la corrección de las observaciones realizadas, lo que nos garantiza su aceptación. La siguiente semana se hará del conocimiento de estos resultados a la Coordinación de las Especialidades involucradas.

- **COMISIONES LOCALES DE HIGIENE Y SEGURIDAD.**

Como lo establece la cláusula 136 del contrato colectivo de trabajo, solicitamos su apoyo para la ratificación y/o actualización de las comisiones locales de seguridad e higiene, y recordarles que es de vital importancia que al inicio del año se realice la calendarización de los recorridos, donde se identifiquen las situaciones de riesgo que favorecen los actos inseguros que pueden derivar en accidentes de trabajo.

- **COORDINACIÓN CON SERVICIOS MÉDICOS.**

La empresa nos entregó el programa anual de exámenes médicos del año 2018 y en este momento estamos a la espera para su análisis del resultado de los exámenes médicos periódicos realizados durante el 2017

---

## **SIFEIS**

Se está trabajando en varios rubros con la finalidad de poder brindar más servicios a todos los compañeros a nivel nacional.

- **Talleres de Inducción Sindical**

El Taller fue modificado. La nueva versión es con duración de dos días.

Se continuó con la impartición de talleres de inducción sindical. Teniendo por lo menos una convocatoria por mes, se ha impartido en horario matutino, vespertino y de fin de semana.

- **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 continua con el trabajo para la carga de trabajo en sección Matriz aplicando de exámenes en diferentes horarios en todas las materias quedando como sigue: Primeras oportunidades los lunes; segundas los martes y terceras los miércoles.

Se ha continuado con el proceso de aplicación de pre-examen en secciones foráneas con un promedio de 7 secciones semanales en sus dos modalidades: Con instructor SIFEIS presencial o en línea o 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.

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 esta trabajando para incorporar al SIS a las secciones foráneas de acuerdo con la carga de trabajo. Adicionalmente a las secciones que participaron en la prueba piloto ya se han incorporado las secciones (68) Tepatitlán, Jalisco y (75) Oaxaca, Oaxaca. Las secciones (103) Cancún y (93) Cd. Del Carmen están listas para también ser incorporadas

**F R A T E R N A L M E N T E**  
**UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL**  
**México, D.F., 17 de febrero de 2018**

**COMISION DE MODERNIZACION**



