



XXXV Convención Nacional Ordinaria

Informe de la Comisión de Modernización



Comisión Nacional de
Productividad

Comisión Nacional de Materia de
Trabajo

Comisión Nacional de
Capacitación

Comisión Nacional de Higiene y
Seguridad

Sistema De Informacion Sindical



Comisión de Modernización

Septiembre 2010

Coordinación General

Francisco Hernández Juárez

Responsables:

Jorge Castillo Magaña
Héctor Capistrán Díaz
Carlos A. Daniel Guerrero
Marco A. Ceja Pérez

Integrantes:

Sergio Sosa R.
Justina M. Sosa M.
Teodoro Rocío A.
Pablo D. Cortes S.
Alejandra G. Tapia R.
Alberto Zepeda G.
Francisco J. Zúñiga A.
S. Gerardo Hurtado B.
Fernando Morales G.
M. Alicia Rendón B.
Ramón Linares E.
Arturo Robles C.
Mauricio S. Rivera C.
Pedro Ortiz P.
Alejandro Salvador V.
Eberto G. Rosado B.
José Guadalupe Reyes O.
Gaudencio Alcázar Perez
Americo Martín Guzman Navarro

Ricardo Lozada H.
M. de Lourdes Linares B.
Claudia Hernández C.
Roberto Buendía N.
Gil V. Castillo M.
Ma. Teresa Hernández Juárez
Teódulo León Espinosa
Francisco Javier Pérez Carmona
Silvia Alcántara López
Roberto Buendía Núñez
Tlaloc Tovar Riofrío
Mauricio I. Blanco Torres
Ignacio Rodríguez R.
Angélica M. Rosas de la O
Alonso Castillo L.
Miguel A. Vidal G.
Gregorio Sanchez Gutiérrez
Miguel Severino García



Compañeras y Compañeros Convencionistas, Compañeras y Compañeros Secretarios Generales.

Les damos a ustedes la más cordial de las bienvenidas a ésta XXXV Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, agradeciendo su atención en la presentación del informe que la Comisión de Modernización les brinda.

Ha transcurrido un año más de trabajo sindical, en el cual nos hemos enfrentado a las situaciones más diversas y complejas por la que hemos transitado los trabajadores, el sindicato y la empresa, como resultado de los acontecimientos y efectos de los temas que configuran la agenda nacional, en el ámbito económico, político y social.

Por un lado a partir de las decisiones y las acciones de la política del actual gobierno, en las que se inciden directamente para reducir las conquistas históricas de los trabajadores, el pago de nuevos impuestos, y cargarlo a los mismos contribuyentes, así como las continuas intenciones de afectar el pago de pensiones jubilatorias; tal parece que nuestro gobierno está empeñado en deteriorar la economía de quienes más contribuimos para fortalecer el sector laboral y productivo del país, propiciando una dinámica que repercute en mayor desempleo o en trabajos informales y mal remunerados, pero sobre todo dejando en total desamparo a los trabajadores, al no permitirles estar bajo la protección de la contratación colectiva y de un sindicato que defienda sus derechos.

Si a esto le sumamos la falta de cumplimiento de los compromisos de campaña del actual gobierno, respecto a la creación de empleos, el sector laboral de nuestro país se convierte en uno de los más golpeados de todo el mundo.



En este sentido el sindicato tiene la responsabilidad histórica de cambiar la correlación de fuerzas mediante la mayor y mejor organización de los trabajadores en el país, principalmente los involucrados en el sector de las telecomunicaciones, demostrando que es posible llevar acabo estrategias exitosas que permite el desarrollo pleno de las empresas, con el respeto y mejoramiento de los derechos de los trabajadores, involucrándose los mismos en la modernización del sector, con la implementación de programas de productividad, capacitación en las nuevas tecnologías y la evolución de los puestos de trabajo, con compromisos y responsabilidades específicas.

Por lo que toca a la situación de la empresa, el gobierno ha mantenido la postura de la SCT favoreciendo al interés de los competidores nacionales y extranjeros, para no autorizar la modificación al título de concesión, que le permita a TELMEX prestar el servicio de televisión. A esto le podemos sumar la intensa y creciente competencia de todas las empresas cableras, de servicios fijos y móviles, redes de datos, de telefonía pública, quienes buscan quedarse con la totalidad del mercado del Triple y Cuádruple Play.

Considerando los altos índices de baja de clientes que migran a otras empresas prestadoras del servicio, además de los que se dan de baja por no contar con las condiciones económicas que le permitan pagar su servicio; colocan los resultados en una situación crítica, por que enfrentamos con la empresa por otro año consecutivo pérdidas en el inventario de clientes en servicio, mismas que la obligan a una revisión amplia de las causas que lo generan y a tomar acciones para revertir las tendencia y los resultados mismos, es indispensable retomar la ruta del crecimiento y garantizar que NO perdamos ningún cliente más.

Haciendo una adecuada aplicación de los recursos que se oriente a resolver las de mayores necesidades sin descuidar la atención del



servicio, debe ser una prioridad garantizando que los planes de ahorro y recorte al presupuesto no se reviertan a una mayor pérdida de clientes.

Ante este escenario es fundamental para la organización trabajar en estrategias conjuntas que nos permitan revertir esta situación, como es el del programa “Todos somos Promotores” que surge como una necesidad para retener y captar nuevos clientes, además contamos con una herramienta indispensable para ubicar mediante el control del proceso productivo las desviaciones del mismo, esta es la Medición Individual, la cual será el eje acción para lograr que la empresa cumpla con sus compromisos y nos permita incursionar exitosamente en un mercado altamente competitivo tanto en precios como en calidad de servicio.

La empresa ha anunciado un agresivo programa de migración de servicios a través de la utilización de las Terminales de Banda Ancha, ofreciendo anchos de banda de 5 y 10 Mbs. para volver más atractiva su oferta al mercado, esto sin lugar a dudas deberá ser ejecutado por nuestros compañeros. Por otra parte ante el anuncio que hace algunos días hizo la autoridad, aludiendo a que sería bueno y necesario que TELMEX participe el próximo año en la competencia de los servicios de Triple y Cuádruple Play, nos coloca en un escenario diferente, tanto a la empresa como al sindicato mismo, sobre todo en cuanto a la inversión de la infraestructura necesaria para lograr la consolidación definitiva del incremento de servicios de mayor ancho de banda, que nos permita mantener a la empresa como la mejor en el sector de telecomunicaciones.

Por otra parte continuamos trabajando en el seguimiento para el cumplimiento de los compromisos del Acuerdo Marco, considerando los que comprenden la Evolución Tecnológica, la Capacitación, el Crecimiento y con respecto a la revisión de los Perfiles de Puesto se han logrado concluir con algunas especialidades, en las cuales se cumplió con la premisa básica que se planteó el sindicato al inicio de la



negociación, que fue asegurar la nueva materia de trabajo mediante la actualización y evolución de los puestos de trabajo, el concepto económico, sin perder de vista el requerimiento de personal y por consiguiente el cubrimiento de vacantes.

Se continua con las negociaciones de las especialidades que por su naturaleza que revisten una complicación diferente, se trabaja en conjunto con las comisiones para lograr los acuerdos que les aseguren su los resultados más favorables y consideramos concluir en corto plazo.

Por lo que queremos informar y evaluar conjuntamente los trabajos que ha desarrollado la comisión en este año sindical, con sus comentarios y aportaciones desarrollaremos la agenda sindical, que tendremos que implementar en cada uno de los temas que están bajo nuestra responsabilidad, ponderando en todo momento responder a la confianza que depositaron en nosotros todos los compañeros, para desempeñar nuestra responsabilidad.

A continuación daremos a ustedes los informes sobre las actividades que realizamos las comisiones que conforman la Comisión De Modernización:

Informe de la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad

Durante los últimos años el Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad ha evolucionado al ritmo que ha demandado el mercado de telecomunicaciones buscando en todo momento la satisfacción de nuestros clientes, y que como resultado del esfuerzo que se realiza en los puestos de trabajo de cada uno de los compañeros telefonistas ha permitido incrementar los ingresos a través del incentivo de productividad.

Se ha demostrado que el programa de productividad ha permitido impulsar la mejora continua en los procesos de trabajo, derivado de los comentarios, estrategias y participación de los grupos de análisis, comisiones de productividad, delegados y todos los compañeros que se involucran en el análisis y seguimiento de los resultados.

Hoy día, el programa de productividad nos permite crear el escenario favorable para demostrar que los telefonistas estamos listos para ofrecer el servicio de video, ya que el programa involucra conceptos como Calidad de Servicio en todas las áreas tronco Comercialización, Tráfico, Cx – Tx y Planta Exterior, las cuales al lograr la sinergia entre ellas, se busca la Calidad Integral para continuar con la mejora al proceso de la Queja.

Hace unos días, el gobierno manifestó llevar pláticas con TELMEX para poder otorgar el cambio del título de concesión (CNN en Expansión, Septiembre 2010), sin embargo los competidores insisten y demandan constantemente a que se le sancione a la empresa por ser monopolio y estar identificada como empresa dominante.

Es un hecho que las empresas de Slim ya ofrecen servicios de "Triple Play" en otros países, como Brasil y Colombia, y sólo en México tiene

restricciones de todo tipo para ofrecer este servicio. La integración del servicio de Video es vital para la supervivencia de cualquier empresa de telecomunicaciones en el mercado actual, y lo es más para TELMEX, ya que ha perdido líneas a medida que usuarios se cambian a servicios móviles o a empresas que ya ofrecen los tres servicios.

México es el país con el mayor crecimiento en los últimos 10 años en el número total de accesos de servicios de telecomunicaciones, incluyendo servicios de telefonía fija, móvil y de banda ancha, con una tasa de incremento anual del 22%, el doble del promedio de los países miembros de la OCDE, que es del 11% (Communications Outlook 2009). Dicho crecimiento se refleja en los inventarios de servicios de Banda Ancha que durante el segundo trimestre de 2010, se incrementaron en 183 mil servicios y que ha sido apoyado con la comercialización de computadoras y por el impulso de los paquetes TELMEX, sin embargo el número de líneas al nivel de Junio 2010, es de 1.7 millones de líneas menos con respecto del mismo mes de 2009.

Es de suma importancia seguir ofreciendo la mejor calidad y calidez en la atención para que nuestros clientes prefieran TELMEX y no la competencia, que nuestro desempeño siga siendo el mejor calificado en el ramo, trabajando en equipo con todas las especialidades y áreas productivas de la organización para hacer frente en condiciones favorables a la competencia, blindar a nuestros clientes, reforzar las labores de retención y recuperación de clientes y así crear las condiciones que permitan recuperar el terreno perdido en el mercado de las telecomunicaciones.

Con base en lo anterior, la Comisión Nacional de Productividad presenta el informe de actividades realizadas en el periodo Septiembre 2009 – Septiembre 2010:

Negociación del Programa General de Productividad 2010

Durante el mes de octubre de 2010, la empresa entregó la propuesta del Programa General de Calidad, Productividad y Competitividad (Programa General) para dar inicio a las negociaciones con las comisiones de las diferentes áreas tronco.

Para tal efecto se convocó a las comisiones de Tráfico, Comercialización (Comercial y Servicios al Cliente), Conmutación – Transmisión (Centrales y L.D. Mantenimiento) y Planta Exterior, el día 26 de Octubre para realizar los análisis sobre el comportamiento de los resultados del programa 2009, las proyecciones esperadas para 2010 así como los ejercicios comparativos en los diferentes niveles de medición para realizar la contrapropuesta sindical por cada una de las áreas tronco.

Una vez concluida la negociación de los indicadores internos, se conformó la subcomisión de competitividad, integrada por dieciséis compañeros (cuatro por cada área tronco), quienes se dedicaron a realizar los análisis, proyecciones y trabajos necesarios que permitieron concluir de manera exitosa la segunda fase de negociación del Programa.

El escenario de la negociación del Programa General 2010, tanto indicadores internos como indicadores de competitividad, fue complicado derivado de los factores externos que influyen en la salud financiera de la empresa, como son la competencia, la creciente demanda de calidad de servicio por parte de los clientes, el marco regulatorio y las políticas antimonopólicas que ha intentado imponer el gobierno a la empresa TELMEX, sin embargo, las comisiones en conjunto con la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad, pudieron crear los mejores escenarios para concluir una vez más la negociación del programa general 2010 en los mejores términos para los todos los compañeros que conformamos el Sindicato de Telefonistas.

Una vez logrado los acuerdos en principio del Programa General 2010, el día 29 de Marzo se iniciaron los trabajos de difusión y consenso a nivel nacional en cada una de las cabeceras de área en conjunto con los secretarios generales, delegados y grupos de análisis, que con el apoyo de las Comisiones de Productividad y el Comité Ejecutivo Nacional fue aceptado por la mayoría de nuestros compañeros.

La videoconferencia se realizó el día 5 de Abril de 2010, donde el Co. Francisco Hernández Juárez, Srio. General del Sindicato de Telefonistas y el Lic. Héctor Slim Seade (Director TELMEX), cuya finalidad fue hacer un llamado a todos los compañeros sindicalizados y al personal de confianza, a participar de manera activa con el Programa General 2010, así como en colaboración para el logro de los objetivos y metas del mismo. En este mismo espacio, se dieron a conocer los resultados financieros de la empresa, la visión del Sindicato ante los retos que implica la competencia, los acuerdos en los modelos de medición individual en las diferentes especialidades y su implementación en el corto plazo.

Las comisiones se reintegraron el día 14 de Abril para firmar el Programa General 2010 concluyendo así con la negociación del mismo de manera exitosa.

Los indicadores del Programa General 2010 quedaron de la siguiente manera:

Competitividad

Ganancia Paquetes, Retención y Ganancia de Líneas, Líneas con Facturación \geq \$350.00 y Percepción de Cliente.

Tráfico

Contestación de Llamadas dentro de 10 Seg. (ANS), Tiempo Promedio de Tramitación de la Llamada (AWT), Calidad de Servicio y Percepción del Cliente.

Comercialización

Comercialización de Paquetes, Comercialización de Líneas, Comercialización de Productos, Percepción de Cliente, Calidad de Servicio.

Conmutación – Transmisión

Red de Transporte: Cantidad de Boletas, Tiempo de Recuperación, Reincidencia de Boletas

Red de Acceso: Cantidad de Fallas, Tiempo de Recuperación, Reincidencia de Fallas.

Calidad de Tráfico Originado.

Planta Exterior

Quejas Acumuladas, % de Arreglo Líneas Mismo Día, % de Arreglo Líneas Dentro de Tres Días, % Arreglo Mismo Día Banda Ancha, % de Reincidencia 30 Días Líneas, % Reincidencia 30 Días Banda Ancha, % Reparación de Líneas y Circuitos Privados, % de Tiempo de Disponibilidad de Teléfonos Públicos, % de Ordenes de Servicio Ejecutadas en Tiempo, Promociones Efectivas (Todos Somos Promotores).

Los integrantes de la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad y de la Comisión de Modernización, hacemos un llamado a todos nuestros compañeros a participar e involucrarse en los grupos de análisis, a consultar los resultados de los indicadores, a generar reuniones de trabajo con las demás especialidades con la finalidad de realizar propuestas y estrategias sindicales que puedan ser planteadas en las reuniones mensuales que se desarrollan en conjunto con la empresa.

El éxito del Programa requiere de las áreas tronco y de las áreas vinculadas tanto al proceso administrativo como al proceso operativo, su aplicación y el seguimiento puntual mes con mes.

Cierre Anual 2009

Para este año, la negociación del cierre anual se vio rodeada por distintos factores, los cuales elevaron el nivel de dificultad para lograr el acuerdo final del pago del remanente 85% mensual y el 15% anual correspondiente al programa 2009 con la empresa, tal es el caso del indicador de Ganancia de Infitum, el cual tuvo una ganancia de 1'453,000 servicios de Internet comparado con una ganancia de 2'007,354 servicios en 2008 lo cual significó un impacto en contra. El resultado anual TELMEX de Ganancia de Infitum fue del 62.99% de cumplimiento de la meta, cuando en 2008 el cumplimiento de la meta fue del 114.90%.

Otro de los factores es el cobro correspondiente al 85% mensual de 2009 con respecto a 2008, **el cuál fue mayor por una cantidad superior a las ciento diez millones de pesos, esto significa que durante 2009 se tuvo un ingreso mensual superior por concepto del incentivo de productividad en términos globales.**

Como es del conocimiento de ustedes, el programa general de incentivos a la calidad, productividad y competitividad, **establece los acuerdos específicos para la recuperación de remanentes y en consecuencia la aplicación del pago de 15% anual, los cuales están condicionados a una evaluación de los cumplimientos anuales de las metas de las cuatro áreas tronco en cada división.**

Por todo lo anterior la Comisión Mixta Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad realizó el análisis sobre el cumplimiento de metas en las diferentes áreas tronco y unidades de trabajo, para identificar las diversas causas que afectaron los resultados y el impacto que tuvieron sobre los montos que corresponde aplicar en cada uno de los conceptos y **así poder lograr una mejor aplicación del 15%.**

Derivado de las situaciones ya mencionadas fue necesaria la intervención directa del **Co. Francisco Hernández Juárez**, para acordar las reconsideraciones generales, fundamentalmente sobre el pago del 15%, para establecer el acuerdo que en términos globales representa un monto total de remanente del 85% mensual y del 15% anual por la cantidad de \$231'358,698.00 que sumado a los cobros mensuales alcanzó un cobro total de bolsa de \$1'910,150,187.00, lo cual significa un ingreso anualizado promedio por trabajador de \$52,061.87, **cantidad que se incrementó en el 4.80% con respecto al ingreso anualizado del año 2008. El porcentaje total de la bolsa global de incentivos 2009 alcanzó el 75%.**

Las condiciones que estamos enfrentando hacen cada vez más necesario que la coordinación y comunicación se fortalezcan para llevar a cabo las acciones que aseguren llegar a los resultados que el programa establece y sobre todo, revertir las tendencias que afectan a los mismos, así mismo, hemos dejado en claro con la administración que por nuestra parte refrendamos el compromiso para desarrollar nuevas acciones como la Medición Individual, en la que se refleje el esfuerzo y la contribución de cada uno de nuestros compañeros al cumplimiento de resultados y objetivos del Programa que beneficien a la empresa y a los trabajadores.

Pago por Cumplimiento de Metas al 100% o Superiores

Se acordó con la empresa la asignación de \$9'500,000.00 a distribuir entre las unidades de trabajo en las que el comportamiento de cada uno de los indicadores se mantenga o supere el 100%, buscando incentivar a aquellos centros de trabajo que estén en esta condición y motivar a otros a lograrlo.

Bolsa Congelada y Aplicación de Pagos

Como resultado de la pasada Revisión Contractual 2010, se fijó el monto de la bolsa del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad para el periodo de Mayo 2010 a Abril de

2011, en 2,721,246,327.00 (DOS MIL SETESIENTOS VEINTUN MILLONES, DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL TRES CIENTOS VEINTISIETE PESOS 00/100 M.N.).

Una vez acordado dicho importe, se realizó en conjunto con la empresa los escenarios para determinar las bolsas congeladas por División, Área y Especialidad. Esta información fue entregada a los coordinadores del Comité Ejecutivo Nacional, para ser distribuida entre los Comités Ejecutivos Locales de las secciones foráneas así como a los delegados departamentales de la sección matriz para su conocimiento y validación. Posteriormente las gerencias de Recursos Humanos de cada Dirección Divisional, entregaron en las localidades respectivas las bolsas desglosadas por indicador y por unidad de trabajo indicando el importe del 85% mensual a pagar y el 15% anual a pagar.

Los factores para el cálculo de las bolsas congeladas son:

Para Planta Exterior

$$\text{Bolsa Mensual (85\%)} = \frac{\text{Salarios} \times 365}{12} \times 0.4824863851765 \times 0.85$$

Para todas las especialidades, excepto Planta Exterior

$$\text{Bolsa Mensual (85\%)} = \frac{\text{Salarios} \times 365}{12} \times 0.3859891081412 \times 0.85$$

En lo que respecta a la aplicación de Pagos de la Bolsa Congelada con base al cumplimiento de los indicadores, durante los meses de Enero a Julio de 2010 se han ejercido **871,620,649.46** del total asignado de **1'310,210,352.67**.

Resultados del Programa 2010 (Enero – Julio)

Durante el primer semestre del año 2010, se ha manifestado una diferencia en los resultados comparados con el mismo semestre del año anterior en todos los indicadores de las áreas tronco productivas, por tal motivo hacemos un llamado los integrantes de los grupos de análisis para impulsar estrategias que nos permitan obtener mejores resultados.

En lo que respecta al Área Tronco de **Planta Exterior** se ha pagado un **57.37%** del total de la bolsa asignada en el primer semestre. Los indicadores con mayor área de oportunidad son: % Arreglo de Líneas mismo día, con un pago del 26.73%, % Arreglo Líneas Dentro de 3 Días con un 27.59%, Quejas Acumuladas con un 37.17%, Arreglo Líneas Mismo Día B.A. con un 39.69%, Reincidencia G30 B.A. con un 45.70% y % Reincidencia G 30 con un 56.10%. El resto de los indicadores tienen cumplimientos y niveles de pago superiores al 75%.

En el área de **Conmutación – Transmisión**, se ha pagado un **79.65%** del total de la bolsa en el primer semestre. Los indicadores con mayores áreas de oportunidad son: Tiempo Recuperación Red de Transporte con un pago del 55.60% y Reincidencia de Fallas en Red de Acceso con un 78.25%. El resto de indicadores tiene cumplimientos y niveles de pago superiores al 80%.

Para el área de **Comercialización**, de la bolsa asignada para el primer semestre se ha cobrado un **69.37%**, que con respecto al mismo período del año anterior se ha tenido una baja significativa principalmente por la competencia que hemos estado viviendo desde hace ya casi dos años. Los indicadores que más se han visto afectados son: Comercialización de paquetes teniendo un pago del 52.35% y Comercialización de Líneas con un pago del 63.76%. Los demás indicadores tienen cumplimientos y niveles de pago superiores al 80%, incluyendo el indicador de Percepción del Cliente el cual a partir de este año se incluyó nuevamente en el programa teniendo un pago del 84.20%.

El área de **Tráfico**, el indicador Porcentaje de Cumplimiento de Contestación de Llamadas en 10 segundos el que menor pago ha tenido en este período con un pago del 56.00%, los demás indicadores están arriba del 99% alcanzando un pago global del **85.61%** en el primer semestre.

Los indicadores de Competitividad han tenido comportamientos irregulares siendo el de Retención y Ganancia de Líneas por segmento el de menor cumplimiento alcanzando un pago del 16.83% en este primer semestre. El nivel de asignación de pago alcanzado en general es del **65.11%**.

En la sección de Anexos, se encuentran las gráficas comparativas del periodo Enero – Julio 2009 Vs Enero – Julio 2010, por área tronco, por especialidad y por división.

Compañeros reiteramos la importancia que reviste el involucramiento del Comité Ejecutivo Local, los Grupos de Análisis y Delegados, así como cada uno de los compañeros con el objeto de analizar y dar seguimiento a los acuerdos y estrategias emitidas para cada uno de los indicadores, lo cual nos permitirá tener mejores cumplimientos en cada una de las áreas de oportunidad detectadas.

Comisión Mixta Central de Calidad, Productividad y Competitividad

La Comisión Mixta Central de Calidad, Productividad y Competitividad, tiene como objetivo dar seguimiento a los aspectos generales del programa, al estudio de normas y procedimientos así como llevar a cabo estadísticas en los sistemas tanto de medición colectiva como de medición individual, con el objeto de detectar posibles desviaciones.

Para dar continuidad a estos trabajos a lo largo del año se ha realizado reuniones periódicas en las cuales además de lo antes expuesto, hemos

analizado los resultados de cada uno de los indicadores internos y de competitividad de las cuatro áreas tronco que conforman el Programa General de Productividad 2010, así como los resultados que han estado generando debido a la medición individual para el área tronco de Planta Exterior.

Otro de los trabajos a realizar por La Comisión Mixta es dar seguimiento a los grupos de análisis, llevar a cabo estadísticas, así como inventarios de los mismos con apoyo de coordinadores, Comité Ejecutivo Local y la Gerencia de Recursos Humanos, el objetivo principal es el de analizar las estrategias propuestas en cada una de las minutas capturadas a través de INTRANET y en su caso aplicarlas en las áreas de oportunidad correspondientes.

Modelos de Medición Individual

Dando seguimiento al mandato de la XXXIII Convención Democrática de los Telefonistas, y una vez dictada la factibilidad para Comercial y Tráfico los compañeros que integraron la comisión de productividad 2010, continuaron con los trabajos del diseño en base a la medición individual.

Comercial: Derivado de los acuerdo en principio se llevaron a cabo reuniones con la empresa, considerando el factor Asistencia y Puntualidad, así como las 14 actividades y tres áreas susceptibles de medición para las cuales se ha determinado factibilidad, por tal motivo la empresa preparará las herramientas necesarias para generar los insumos estadísticos que coadyuven a la construcción del modelo.

Tráfico 050: Para la sala de 050 San Juan y 050 Monterrey, Empresa y Sindicato acuerdan que en tanto no se tome una determinación conjunta, se continuará realizando la distribución del incentivo en base al esquema actual de Asistencia y Puntualidad, y se llevan a cabo estadísticas con el fin de realizar ejercicios comparativos y éstos sean revisados en el mes de noviembre de 2010, para que se concreten los trabajos de la construcción del modelo y los términos de su

instrumentación. Así mismo para 050 Monterrey se iniciaron los trabajos para la inclusión del factor Calidad de Servicio dentro de dicho esquema Medición Individual.

Tráfico Nacional e Internacional: Derivado de los acuerdo en principio el Sindicato presentó dos propuestas. Calidad de Servicio y Tiempo de Tramitación de Llamadas (AWT). La empresa considera factible la medición de este último para lo cual preparará los sistemas y herramientas necesarias en cuanto al sistema SIO esté listo, para generar los insumos estadísticos que coadyuven a la construcción del modelo.

Servicio a Clientes: La comisión entregó otra propuesta con la finalidad de que sea analizada por la Empresa y se pueda determinar la factibilidad, los resultados de la propuesta se darán a conocer a la comisión convocada para la revisión del Programa de Productividad 2011.

Conmutación – Transmisión: La comisión sindical ratificó la disposición para continuar en la búsqueda de los elementos y metodologías que permitan construir el modelo, para lo cual se acordó continuar con estos trabajos al finalizar el proyecto de Evolución de la Red de Gestión Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.

Evolución Tecnológica y Laboral de Planta Exterior

Dentro de la etapa actual de la sistematización del proceso productivo en planta exterior, los integrantes de la especialidad, principalmente las categorías superiores, estamos cada vez más acostumbrados a operar y dominar los sistemas mecanizados. Esto nos permitirá apropiarnos del proceso productivo.

En este orden de ideas, podemos comentar que el uso y explotación de PISAPLEX, REPPLEX e IVR, el cual progresa significativamente tanto en matriz como en foráneas. En el caso de REI y GPS, la situación es distinta

ya que aún no se ha consolidado su uso a nivel nacional, a pesar de los avances logrados en varias unidades de trabajo.

Uno de nuestros mayores retos, por otra parte, es lograr que nuestros compañeros dominen en manejo del SISCOPE, que es la principal herramienta para la implementación del modelo de medición individual en planta exterior.

Es en este contexto la revisión del perfil de puesto de la especialidad adquiere mayor trascendencia puesto que, en ella, buscaremos nuevos espacios para la participación del personal sindicalizado en la materia de trabajo con mayor proyección de futuro la que seguramente será administrada por medio de diversos sistemas mecanizados. Es por ello que, de nueva cuenta, llamamos a todos los delegados convencionistas y secretarios generales a impulsar decididamente el uso, explotación y dominio de estos sistemas actuales y los que se creen en el futuro, en cada uno de sus copes y secciones ya que de esto depende la evolución de nuestros puestos de trabajo y por consiguiente, el futuro de nuestra organización.

Para lograr este objetivo es fundamental que los tepes asimilen la responsabilidad que adquieren y se involucren en la sistematización del trabajo, de ello depende el éxito del proyecto sindical que estemos impulsando en Planta Exterior para beneficio de los trabajadores y nuestros clientes.

Es importante resaltar que en caso de que se tengan problemas en cuanto a insumos les recordamos la necesidad de hacer el reclamo formal a la empresa vía oficio.

MODELO DE DISTRIBUCIÓN CON BASE EN LA MEDICIÓN INDIVIDUAL EN PLANTA EXTERIOR

AJUSTES FINALES

Tal como se estableció en la pasada convención nacional, la comisión nacional de productividad, encargada de realizar los ajustes finales al modelo de distribución con base en la medición individual de productividad en planta exterior, concluyó con los trabajos encomendados realizando los ajustes correspondientes en las bases generales y el catálogo de tareas; logrando los siguientes acuerdos:

Bases Generales

- Se clarificaron 12 claves de liquidación que no contemplaban valor en SISCOPE
- Se modificó el criterio para asignar el % productivo a delegados, representantes sindicales y grupos de análisis, cuando realicen su función.
- Se modificó el criterio para asignar el % productivo a los Tepes administrativos.
- Se modificó el criterio para asignar el % productivo en los días en que los compañeros estén en capacitación, comisión sindical, permiso con sueldo, vacaciones hasta por 23 días o incapacidad por riesgo de trabajo.

Catálogo de Tareas

- Se incluyeron 16 actividades no contempladas (**tareas nuevas**).
- Se modificaron 13 actividades en el % productivo asignado.
- Se clarificaron 8 redacciones en diferentes tareas contemplando valor por hora por técnico
- Se ajustaron redacciones en 5 tareas.
- Se ajustaron tareas del concepto "otros" considerando:
 - Incidentes
 - Zona con índice delictivo
 - Zonas distantes
 - Trabajos especiales

El pasado mes de junio la Comisión Mixta Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad, se llevó a cabo la videoconferencia con la participación de nuestro Secretario General el compañero Francisco Hernández Juárez y el director general de la empresa, Héctor Slim Seade, para continuar con los trabajos de la Implementación del Modelo de Distribución con Base en la Medición Individual en Planta Exterior, a partir de esa fecha se intensificaron los trabajos para la implementación del modelo en los 308 copes a nivel nacional con el objetivo de concluir esta tarea en noviembre próximo.

VENTAJAS

No debemos tener dudas sobre la importancia que persigue la organización con la implementación del modelo, principalmente nos permitirá retomar el control del trabajo por parte de los Tepes en los COPE's, en algún momento la empresa planteo que, con la incorporación del CAP ya no serían necesarios los Tepes en los Copes para realizar labores administrativas, sin embargo actualmente los tepes tienen que utilizar diferentes sistemas mecanizados, uno de estos es el SISCOPE, el cual será la herramienta fundamental para la implementación del modelo; este tiene otras ventajas, como permitirle a los TEPE's ubicar las cargas de trabajo en cuanto a quejas, instalaciones y principalmente trabajos de mantenimiento, por otra parte mediante la actualización diaria de personal conocer perfectamente la actividad que realiza cada uno de los compañeros a su cargo, si están en capacitación, vacaciones, comisión sindical, etc. Información que anteriormente en muchos casos solo manejaba la administración.

Por otra parte nos permite sistematizar los trabajos de mantenimiento y los que se realizan fuera del PISA, esto es un gran avance ya que anteriormente los trabajos de mantenimiento que se tenían en el COPE estaban en pizarrones o en el mejor de los casos en carpetas lo que dificultaba su control y atención, en muchas ocasiones la mayoría de estos trabajos solo se quedaban en el papel y físicamente la red se seguía deteriorando, el SISCOPE nos permite tener ubicados los trabajos

en sistema para poder atenderlos con mayor oportunidad, también nos permite explorar formas de darle valor a las actividades de mantenimiento y formas de medir el mismo, por lo que no se descarta que en un futuro nos permita establecer con la empresa indicadores, destinados a disminuir la recepción de quejas y por consiguiente darles mejor atención a los clientes.

Otra de las ventajas es cambiar el terreno de la discusión con la empresa sobre si los compañeros tienen baja productividad, actualmente la empresa tiene parámetros de PISA en cuanto atención de quejas y ordenes de servicio, estos son números fríos que no reflejan el esfuerzo de los compañeros, por ejemplo en quejas donde para PISA representa el mismo esfuerzo una reconstrucción total, que una queja con arreglo normal y en muchas ocasiones no se consideran en la estadística los trabajos que se realizan fuera de sistema, por lo que es fundamental para la organización salirnos de ese terreno y concentrarnos en el % productivo para determinar si los compañeros están participando en los objetivos del COPE, de esta manera se considerara el esfuerzo de los compañeros y sobre todo se consideraran todos los procesos de trabajo que realizamos en la Planta Exterior, mantenimiento, atención de telefonía pública, atención de líneas privadas, etc.

Por otra parte, nos permitirá llevar una estadística de los trabajos no realizados, por que la empresa no cumple con sus compromisos contractuales, en cuanto a la dotación de materiales y herramientas, así como generar estadísticas sobre imponderables que se presentan durante el desarrollo de los trabajos; esto esta contemplado en el concepto de otros.

Por ultimo nos permitirá retomar la esencia del programa de productividad, repartir un incentivo adicional por realizar un sobreesfuerzo dentro de la jornada laboral y solo tendrán derecho a participar del mismo los compañeros que lo realicen, por lo que la

aportación productiva individual al cumplimiento del COPE, debe ser proporcional al incentivo asignado.

ESTATUS DE LA IMPLEMENTACION

Como se mencionó estamos intensificando la implementación del modelo a nivel nacional, al mes de agosto se tienen integrados 79 copes con aplicación de pago, se trabaja para que durante el mes de septiembre se integren 70 COPE's más, en octubre y noviembre se deberán integrar la totalidad de los Centros Operativos para cumplir con el objetivo de integrar a los 308 Centros a nivel nacional en la aplicación del esquema.

GPS

Estamos por iniciar con la segunda etapa de difusión e implementación de esta herramienta con un total de 4,600 equipos adicionales a los ya instalados, con esto se cubrirá el programa total a nivel nacional, como ya se mencionó en la pasada convención nacional esta herramienta está asociada al CAP. El acceso es por medio de REPPLEX para los TEPE's del COPE y del CAP, y sus principales funciones son:

- Enviar datos técnicos de las tareas a ejecutar en las actividades prioritarias.
- Ubicar de manera Geo-Referenciada al técnico más cercano para poder atender una tarea con oportunidad.
- Ubicar de manera Geo-Referenciada a un técnico para poder apoyarle en campo con oportunidad.
- Monitorear y ubicar al grupo de trabajo asignado y que requiera apoyo en campo.
- Verificar que la zonificación es acorde con las necesidades del servicio, validada entre empresa y sindicato.
- Ubicar y apoyar a los compañeros en caso de siniestro.

Por lo que respecta al pago del incentivo de productividad se continúa aplicando el ajuste durante 4 meses, estos meses deberán ser

consecutivos y serán los que solicite el sindicato posterior a la implementación del sistema, los cuales se aplicaran en los siguientes 4 indicadores:

1. Quejas acumuladas
2. Reincidencia G30
3. Atención mismo día
4. Atención 3 días

Por otra parte se ratifica con la empresa que la implantación, uso y explotación de esta herramienta no deberá generar problemas obrero – patronales por hostigamiento laboral, lo que se pretende es tener una herramienta adicional que nos permita mejorar la eficiencia del proceso de trabajo.

ADMINISTRACION DE TELEFONIA PÚBLICA POR CAP

En este punto queremos clarificar, que en el indicador de % de Tiempo de Disponibilidad de Teléfonos Públicos que se está integrando a la administración del CAP, se tiene un acuerdo con la empresa, en el cual, si existe alguna variación en los resultados históricos de productividad de este indicador, se aplicara el % de pago promedio del último año, durante 4 meses posteriores a la integración de este proceso de trabajo al CAP, también les mencionamos que las quejas de telefonía pública no tienen impacto en el resultado de los indicadores de calidad: Quejas Acumuladas, % de Arreglo Líneas Mismo Día, % de Arreglo Líneas Dentro de Tres Días, % de Reincidencia 30 Días Líneas. Solo tiene impacto en el indicador % de Tiempo de Disponibilidad de Teléfonos Públicos.

Grupos de Análisis

Reiteramos la importancia que tienen los Grupos de Análisis ya que a través de ellos logramos dar un mejor seguimiento a los resultados obtenidos así como a las estrategias y alternativas planteadas, esto nos

ayuda para tener una mejor aplicación del Programa de Calidad, Productividad y Competitividad.

Les hacemos un llamado a fin de tomar en cuenta que contamos con una capacitación virtual a través de la INTRANET, esta es una herramienta que nos permite aprender a utilizar las técnicas para la buena interpretación de los indicadores, así como poder consultar los reportes que se publican en la INTRANET para generar propuestas de mejora y diseñar planes de trabajo en conjunto.

Queremos agradecer a los Secretarios Generales de las secciones foráneas y los delegados de sección Matriz, que nos han dado su apoyo, ya que gracias a ellos pudimos actualizar inventario de los grupos análisis, pero aún falta mucho por hacer ya que existen compañeros que no han iniciado o concluido la capacitación, nuevamente solicitamos su ayuda para realizar los trámites necesarios ante el jefe inmediato o el facilitador del grupo de análisis y proporcionar el nombre de los integrantes para que serán programados en la capacitación antes mencionada que contempla los módulos de Interpretación de Indicadores, Diseño de Planes de Trabajo, Estadística y Excel.

Durante el primer semestre de este año, seguimos detectando que no se captura en la INTRANET el 100% de las minutas de grupos de análisis con los acuerdos y estrategias planteadas, por lo que le hacemos un atento llamado para que esta labor se lleve a cabo, ya que para nosotros es de vital importancia tener esta información al alcance pues nos permite detectar las áreas de oportunidad que existe en cada unidad de trabajo así como tomar las experiencias vertidas y poder compartirlas con otros centros de trabajo.

Compañeros y compañeras convencionistas:

Este es el informe que la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad presenta a ustedes, sobre el desarrollo de las actividades realizadas de Septiembre 2009 a Septiembre 2010, buscando las mejores alternativas y resultados de negociación en las mesas correspondientes y cumpliendo con las responsabilidades encomendadas, fortaleciendo nuestra organización sindical con las observaciones, comentarios, sugerencias y propuestas de cada compañero telefonista que son aprovechadas al máximo para plantear estrategias de mejora y fortalecer nuestras oportunidades para seguir dando solidez al Programa General de Productividad.

Queremos agradecer el apoyo de las Comisiones de Productividad para la revisión del Programa 2010, delegados, secretarios generales, integrantes de los grupos de análisis y a todos los compañeros con los que hemos trabajado a lo largo de esta gestión.

Muy especialmente, reconocemos al Co. Jorge Castillo Magaña por su orientación y enseñanza en todos los trabajos que ha desarrollado esta comisión.

Agradecemos al Co. Francisco Hernández Juárez por su liderazgo y apoyo, que han permitido la conclusión exitosa de las negociaciones a cargo de esta comisión.

Fraternalmente

Unidad, Democracia y Lucha Social

México D.F., Septiembre 2010

Sergio Sosa Reyes

Justina Sosa Moguel

Teodoro Rocío Aguirre

Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad

INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO

Compañeras y compañeros convencionistas:

En el marco del 60 Aniversario de nuestra organización sindical es un honor para los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo compartir con ustedes los trabajos de nuestra XXXV Convención Nacional Ordinaria, en este ambiente festivo y de retos conjuntos, les extendemos una fraternal bienvenida y los mejores deseos de una jornada plena de logros.

A lo largo de este año se han dado acontecimientos que sin duda impactan en nuestro entorno laboral, sindical y personal.

La desventaja en que la empresa compite ante la imposibilidad de incursionar en la tecnología del video obliga a esta a implementar acciones para diversificar las opciones hacia los clientes, intentando captar nuevos y blindando a los actuales.

Esto conlleva el riesgo de la tentación de la empresa de excluirnos de los proyectos con el pretexto de la urgencia de concretarlos, por lo tanto es de suma importancia estar atentos a toda la Materia de Trabajo que se genere así como mantener nuestra disponibilidad como organización para apoyar a la empresa en la despiadada lucha por el mercado de las telecomunicaciones, no por la empresa misma, si no, como legítima defensa de nuestra fuente de empleo.

En la política neoliberal que aplica el gobierno en turno, los sindicatos que realmente representan a los trabajadores son un obstáculo para complacer a los grandes empresarios nacionales o extranjeros, el proporcionar mano de obra barata y sin las más elementales prestaciones es el objetivo que se manifiesta en las políticas laborales que impulsa el gobierno federal.

Los contratos de protección, las reformas laborales pro-empresariales, el contubernio entre los tribunales laborales con la clase empresarial y los falsos líderes sindicales, son algunos de los males a los que se tienen que enfrentar los verdaderos sindicatos por concretar la aspiración legítima de proporcionar un mejor nivel de vida a los trabajadores.

Los casos no por ser cotidianos dejan de ser indignantes, la agresión contra los compañeros del SME, el Sindicato de Mineros, Pilotos y Sobrecargos de Mexicana, los trabajadores de Atento, la amenaza latente de la disminución de las pensiones, los topes salariales, el crecimiento del desempleo y un largo etcétera, son los ejemplos de lo difícil que es mantener una lucha sindical y lo imprescindible de mantener la unidad interna en nuestra organización, así como la solidaridad hacia los pocos sindicatos que se atreven a la elevar su voz en contra de este clima de inequidad.

La realidad del entorno social no puede sernos ajena, la falta de crecimiento económico, el desempleo, la baja calidad de la seguridad social y educativa, la migración por falta de oportunidades y sobre todo la inseguridad, son hechos que no podemos eludir y el tratar de ignorarlos no evitara que nos afecten. Con este razonamiento el SRTM impulsa dentro de su agenda sindical nuestra participación para ser parte de la solución de la problemática social.

Ante estas situaciones los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo, hemos participado sin dudar en los trabajos de la agenda sindical y en la responsabilidad que se nos confirió, por lo que en cumplimiento de nuestra obligación estatutaria presentamos el siguiente informe:

CLAUSULA PRIMERA

PERSONAL DE CONFIANZA

Conforme al compromiso de la cláusula primera del contrato colectivo de trabajo, la empresa entregó las cartas de organización del personal de confianza con las cantidades y puestos asignados. Donde se observa muy poca disminución de personal del periodo de junio del 2009 a junio del 2010, con solo tres recursos menos y con una reestructuración de personal en prácticamente todas las áreas sobre todo en la Dirección Técnica de Larga Distancia son los cambios que se reportan en este último periodo, con un total de 6210 integrantes y con una disminución mínima de su personal la empresa argumenta que toda esta reestructuración obedece al reforzamiento de toda una estrategia corporativa con el objetivo de tener un mayor control operativo para enfrentar a la competencia.

Con lo que respecta a **Telmex Internacional** mantiene sus tres entidades solo modifica el nombre de dos de ellas que dando de la siguiente manera:

- 1.- Coordinación de Desarrollo de Productos y Operación de la Red de Datos a **Coordinación de Desarrollo de productos y Operadores de Telecomunicaciones.**
- 2.- Subdirección de Planeación y Desarrollo de Nuevas Plataformas de Tecnología y Servicios a **Coordinación Ejecutiva de Desarrollo Tecnológico.**
- 3.- La Subdirección de Sistemas queda tal cual.

Se solicita una vez más a la empresa que en lo posterior se nos entregue la información en forma magnética para los análisis que se pudieran hacer en el futuro y la información a detalle diferenciando el personal de Telmex y al personal de Comertel Argos.

Revisión Salarial 2009-2010

En la actualidad la empresa Teléfonos de México desarrolla estrategias financieras y de mercado que implican cambios sustanciales en la administración y por ende en la relación obrero patronal, la tendencia a desconcentrar las cargas fiscales conlleva la creación de entidades que administran los recursos y que a la vez arriendan inmuebles o equipos a la propia empresa, ante esta realidad y con el fin de salvaguardar la Materia de Trabajo que nos pertenece, logramos en la pasada revisión de nuestro contrato colectivo modificar la cláusula 9° en su primer párrafo que a la letra dice: **CLAUSULA 9.** *El presente Contrato Colectivo de Trabajo tiene por objeto fijar los derechos y obligaciones de la Empresa y sus trabajadores y regirá en todas las dependencias actuales y futuras de la Empresa dentro del Territorio Nacional para todos los trabajos ordinarios normales de mantenimiento, operación y ampliación de equipos en servicio propios y arrendados, para los que se cuente con los elementos mecánicos y de técnica necesarios.*

Agregando la palabra "arrendados" que en la práctica es un formidable avance pues garantiza nuestra participación aun cuando los equipos de la planta interna y externa no sean propiedad de Telmex. Otro aspecto a resaltar es el acuerdo de Materia de Trabajo signado en la pasada revisión de contrato referente a la Materia de Uninet. Esto es de suma relevancia ya que Uninet es la empresa que gestiona todo el tráfico de datos en la red de Telmex y en la actualidad no tenemos participación en este rubro.

Sin embargo cabe aclarar que se acepta nuestra participación a reserva de garantizar la funcionalidad del sistema, por lo que la empresa negociara el alcance de nuestra participación, 30 días después de arreglar los aspectos de escalafón y movilidad en las especialidades de LD Mantenimiento y centrales Mantenimiento además de definir la operación del DG (Distribuidor General) en sección matriz, aspectos que

se revisan en la mesa de Perfiles de Puesto de las especialidades correspondientes.

Programa de Obras

La empresa entregó el Programa de Obras 2010 que se detalla a continuación:

Aumento de líneas de la Planta Interna:

- División Centro 255.
- División Metro 10040.
- División Noroeste 3296.
- División Norte 2210.
- División Sur 5610.

Aumento de pares Principales y Secundarios de la Planta Externa:

División	Pares Principales	Pares Secundarios	Total de pares
Centro	3770	28255	32025
Metro	39560	68875	108435
Noroeste	9150	26170	35320
Norte	5675	24870	30545
Sur	21020	29945	50965
Telmex	79175	178115	257290

Estimado de equipos de conmutación a instalarse:

División	Gabinete Banquetero	Gabinete Intemperie	Contenedor	Total de equipos
Centro	0	0	0	0
Metro	10	5	11	26
Noroeste	0	0	0	0
Norte	0	0	2	2
Sur	0	0	0	0
Telmex	10	5	13	28

Estimado de equipos de transporte a instalarse en este año:

División	Ópticos	Radios	Total
Centro	677	122	799
Metro	87	34	121
Noroeste	205	46	251
Norte	1090	186	1276
Sur	815	133	948
Telmex	2874	521	3395

Se nota crecimiento en la red de planta externa e interna prácticamente en todas las áreas del país así como en equipos de conmutación y en equipos de transporte tanto ópticos como radios. Seguimos solicitando a la empresa información más detallada en este rubro ya que para la organización es de vital importancia conocer esta información por COPE y no por área, de esta forma se puede orientar mejor a nuestros compañeros identificando de manera más precisa el crecimiento en la Planta Interna y Externa, para poder realizar un seguimiento efectivo de estos trabajos. Sin embargo es un punto que no debemos abandonar y seguiremos insistiendo en él, convocando a

reuniones encaminadas a concretar acuerdos que reflejen de una manera tangible la inversión que la empresa se comprometió dentro del Acuerdo Marco, y que deberá realizar prácticamente en todas las áreas del país sobre todo en equipos que nos permitan incrementar el Ancho de Banda de nuestros clientes y así meternos de lleno a la competencia con las cableras a nivel nacional, se sumaran 5000 TBA's a las 8000 existentes al término de este año.

SEGUIMIENTO Y APOYO A LOS ACUERDOS DE MATERIA DE TRABAJO

La comisión nacional de Materia de trabajo, da seguimiento a los acuerdos de materia de trabajo y apoya de manera continua a los coordinadores, comité nacional, comités locales, delegados y actualmente a las comisiones de perfiles de puesto, para realizar los planteamientos necesarios que permitan un cumplimiento puntual de los acuerdos de materia de trabajo y de la correcta aplicación de los perfiles de puesto actuales y los ya modificados.

Comercialización

Oficinas comerciales

Debido a la transformación y avance tecnológico acelerado en materia de telecomunicaciones, se están ofertando una gran variedad de productos y servicios lo cual, ha provocado que se modifique la manera de comercializarlos al poner mayor énfasis en la calidad de atención, personalización y manejo de lenguaje especializado para estar a la par de las exigencias de los clientes y de la inminente competencia. El nuevo modelo de tienda ha permitido estar más de cerca al cliente, mejorando la imagen, la calidad en el servicio y sobre todo, facilita la orientación a los clientes para resolver sus inquietudes en cuanto a demostración de productos y servicios, garantizando en su mayoría una venta exitosa.

FIELDERS

El SINDICATO ha hecho el reclamo correspondiente de la materia de trabajo ante la EMPRESA, y argumenta que los Fielders tienen que estar en lugares estratégicos donde se encuentra la competencia, quienes con características especiales pudieran realizar promociones y, nos presentará la normatividad correspondiente para tener mayor precisión al respecto.

La EMPRESA informó al SINDICATO los compromisos con los Gerentes de Operación a nivel nacional, para que se involucraran en la logística de cuáles serían sus funciones y lugares de apoyo para enfrentar la competencia y posicionarnos en el mercado.

PISA GRAFICO

El SINDICATO, informó a la EMPRESA de la problemática del sistema Pisa Gráfico, sobre la lentitud al iniciar los equipos y las caídas constantes. Cabe señalar que la plataforma necesita mayores capacidades, sin embargo; se agendará a la brevedad reunión con el Director de Sistemas, para su pronta solución.

Finanzas

Con base a lo acordado con la administración en la revisión contractual 2008-2010 se le ha dado seguimiento a las peticiones que como especialidad tenemos. Lo anterior es con fundamento a lo acordado con la dirección de la empresa; es decir que donde tengamos identificada Materia de Trabajo que pertenece a personal sindicalizado será analizado y darán respuesta en función de las actividades operativas que nos corresponden como sindicato con fundamento en el C.C.T.

Conmutación - Transmisión

UNINET

A partir del año 2000 el sindicato ha pugnado por que la Materia de Trabajo derivada de la Red de Datos UNINET sea atendida por el personal sindicalizado, hay que recordar que Teléfonos de México presta este servicio de transmisión de datos de manera indirecta por las restricciones de la SCT ya que en el título de concesión le otorga la posibilidad de dar el servicio de transmisión datos a través de una filial o subsidiaria, por lo tanto la Empresa toma la decisión de crear UNINET. Esta ha sido precisamente la gran limitante para apropiarnos de esta Materia de Trabajo de manera integral, ya que UNINET jurídicamente es otra empresa. La manera en que el sindicato ha podido avanzar en la apropiación de esta Materia de trabajo ha sido mediante el contrato de prestación de servicios que Teléfono de México tiene celebrado con UNINET.

Durante esto diez años el Sindicato ha mantenido la visión para privilegiar la importancia que tiene esta Materia de Trabajo, es por ello que año con año la exigencia por parte del Sindicato ante la empresa para obtener la atención y el mantenimiento integral de la red de datos UNINET ha estado presente, y esta estrategia ha derivado en acuerdos que establecen avances para apropiarnos de esta Materia de Trabajo, sin embargo no ha sido suficiente. (Se anexan acuerdos)

Hoy más que nunca adquiere una dimensión creciente y fundamental la red de datos ya que es un hecho que la tendencia en las telecomunicaciones apunten a migrar el tráfico de voz hacia las redes de datos con protocolos de voz IP, esto significa que en un futuro inmediato se transferirá todo el tráfico de voz de la red de Teléfonos de México hacia la red de datos UNINET. Es por ello que una de las prioridades de la agenda sindical es conseguir la atención y el mantenimiento integral, y por ende la materia de trabajo que se deriva de esta red de datos.

Actualmente tenemos el mantenimiento de primer nivel en los ruteadores y servidores de acceso, así como en los LAN Switch y el monitoreo de alarmas de ruteadores desde CNS II. Recientemente acordamos también los nuevos elementos de red denominados Switch's de agregación, la recepción física de los equipos UNINET mediante la aplicación de los protocolos correspondientes, de igual manera se participara tanto en la ejecución del mantenimiento preventivo como en la validación y actualización de los inventarios y se acuerda también dar el acceso al monitoreo de las alarmas de los equipos ruteadores del servicio Infinitum, RPV's, IDE's, y Volp.

En la revisión contractual 2010 dos aspectos marcan los acuerdos en relación al tema de Materia de Trabajo.

- a. El acuerdo que modifica la cláusula novena con la inclusión de los conceptos red de telecomunicaciones de Telmex y los conceptos de equipos propios y/o arrendados. Con la modificación del primer concepto abarcamos toda la Materia de Trabajo que se deriva de la plataforma de toda la red de telecomunicaciones de la empresa e incluso de otras empresas que se vinculan y que se consideran como red de telecomunicaciones de Telmex (UNINET y RCDT).
- b. Con el segundo concepto aseguramos la Materia de Trabajo de los equipos propiedad de la empresa y los que manifiesta ella que no son propiedad de Telmex.

El otro aspecto es el relacionado con la red de datos UNINET, en donde se plantean las condiciones para acceder a la Materia de Trabajo de esta red de datos de manera integral, es decir que el contrato de prestación de servicios abarcaría ya no solamente el mantenimiento de primer nivel si no que estaríamos asegurando la participación del sindicato en esta materia de trabajo de manera más amplia.

Para ello hay que generar las condiciones que se plasman en el acuerdo de Materia de Trabajo de la revisión contractual 2010-2012 que habla sobre la conclusión de la revisión de perfil de puesto del área de CX-TX con la integración de las especialidades de centrales y L.D. mantenimiento, de la flexibilidad del personal en apego a los acuerdos con el sindicato y la definición de los alcances de las actividades que se desarrollan en el área del DG (Distribuidor General) en metropolitana, así como la no rotación del personal.

RCDT

La **RCDT** es una red privada de Telmex, la empresa ha manifestado que dicha red no es de su propiedad, que los ruteadores y servidores de acceso pertenecen a **UNINET**, y por lo tanto no podemos dar la atención y mantenimiento integral. El sindicato reitera su intención de lograr la Materia de Trabajo que se derive de esta RED ya que desde nuestro punto de vista la empresa no tiene fundamento jurídico ni técnico para que el mantenimiento y la atención de esta sea por el sindicato.

Red de Nueva Generación:

La estrategia que el sindicato ha seguido en este tema ha sido el de asegurar la Materia de Trabajo que se deriva de la integración de las redes de voz, datos y video, esta integración representa la convergencia de plataformas y servicios que hoy en día son de fundamental importancia para el crecimiento y los servicios de la banda ancha.

Hemos llegado a acuerdos que involucran actividades como Recepción, la Operación, el Mantenimiento y la Gestión de los equipos que conforman la arquitectura de la Red de Nueva Generación propiedad de Telmex, tales como Cross conectores ópticos, Soft Switch's, Trunking Gateways, ruteadores, Servidores de Acceso, LAN Switch, Media Gateways, Ip Nam's, IP Dislams, a estos equipos se han sumado con las mismas actividades los equipos de concentración para las Terminales de Banda Ancha (TBA's).

Dentro de los acuerdos establecidos en este tema uno que marca un avance importante es el que se refiere al de la operación, mantenimiento y gestión de la plataforma IMS.

Vale la pena resaltar por la trascendencia que implica su contenido los acuerdos que se establecieron en la negociación del acuerdo marco ya que buscan consolidar la materia de trabajo derivada de la Convergencia de Redes.

Estos acuerdos son:

- Operación, Mantenimiento y Gestión de Equipos de Acceso basado en tecnología IP de nueva generación.
- Operación, Mantenimiento y Gestión de equipos de Transporte basados en tecnología IP de nueva generación.
- Operación, Mantenimiento y Gestión de equipos de Procesamientos basados en tecnología IP de nueva generación (IMS).
- Operación, Mantenimiento y Gestión de equipos de Red Inteligente
- Participación en el Soporte Técnico de primer nivel, entre los Centros de Gestión de red y sus Centros de Mantenimiento, para consolidar y mejorar la atención de fallas de Planta Interna.
- Participación en la recopilación, preparación y entrega de insumos de ingeniería a los Proveedores de proyectos TK, de acuerdo con las normas y procedimientos emitidos por la Empresa.
- Participación en la recopilación de insumos para la integración del PMI, de acuerdo con las normas y procedimientos emitidos por la Empresa.
- Participación en la atención de los equipos con garantía en base a las normas y procedimientos emitidos con la Empresa, en los que se cuente con un acuerdo con el proveedor de intervención para su mantenimiento.

Soporte Técnico

Uno de los temas estratégicos que el sindicato ha planteado en esta área es el de soporte técnico.

Actualmente se tienen establecidos acuerdos en relación a este punto. Uno acuerdo importante con la empresa en el ámbito del Acuerdo Marco es la participación de los trabajadores en el soporte técnico de primer nivel entre los centros de gestión y sus centros de mantenimiento, con el objeto de mejorar la atención de las fallas en la planta interna. Cabe mencionar que este acuerdo complementa a lo establecido con respecto al soporte técnico en las revisiones contractuales del 2004 y del 2006, que señalan mecanismos y referencias estadísticas de fallas recurrentes y necesidades de capacitación.

El objetivo final es el acrecentar la participación y especialización del personal sindicalizado y depender cada vez menos del área del soporte técnico y del personal de confianza.

Considerando la evolución de los centros de gestión con la transformación de los CAR's, en los CNS y en CSM's este tema adquiere una importancia estratégica y relevante.

FONCOS

Los acuerdos con el sindicato son los de realizar la recepción, operación el mantenimiento así como la gestión de los equipos que se deriven del programa **FONCOS**, existe la percepción sin embargo que esta materia de trabajo no es realizada por el personal sindicalizado.

Se ha detectado en algunas localidades que la participación de los trabajadores es mínima e incluso que la materia de trabajo derivada de este programa es hecha por terceros contratados por el proveedor.

Es imprescindible que estos trabajos sean recuperados por el sindicato y la forma para hacerlo es realizando esta actividad.

El reclamo en sitio es la primera acción que tenemos que efectuar ante la empresa, y segunda es apropiarnos de esta materia de trabajo con las actividades pactadas.

Gestión

Esta actividad ha adquirido una importancia relevante dentro de los esquemas y las nuevas formas de trabajo que se han derivado de la evolución e implantación de los nuevos equipos, dando origen a nuevos procesos de trabajo y nuevas formas de organización.

La centralización de la gestión es una tendencia mundial de las plataformas tecnológicas en todas las Empresas de Telecomunicaciones. Telmex no es la excepción ya que esta tendencia ha marcado también su proceso de modernización, al implantar esquemas y plataformas de gestión que dan origen a actividades como la centralización del mantenimiento cuya actividad ha sido implantada en diferentes niveles de gestión en la red de Telmex, tales como CNS, CAR, CAS, CMS.

Actualmente la empresa vive una nueva evolución en los centros de gestión dando lugar a la transformación de los CAR's en centros nacionales de supervisión y en centros de servicios multimedia (CNS y CSM'S).

Con esta nueva organización que la empresa está promoviendo se profundiza aún más la centralización del mantenimiento que es una característica derivada de los nuevos esquemas y nuevas formas de trabajo y que tiene su origen en la evolución de las plataformas tecnológicas, confirmando que la materia de trabajo puede ser reubicada o ubicable en un centro u otro, en una región cerca o distante, incluso en un país u otro, es decir hoy esta materia de trabajo puede ser transferible a cualquier parte.

Si bien es cierto que mantenemos una constante lucha por recuperar esta materia de trabajo, también es cierto que internamente han surgido controversias entre sindicalizados debido a considerar propiedad exclusiva la materia de trabajo en un centro y otro.

Se ha logrado identificar y recuperar puestos y materia de trabajo que personal de confianza realizaba, sin embargo falta mucho por hacer en este tema. En este sentido convocamos a los compañeros de las especialidades de Conmutación Transmisión que laboran en estas actividades a reforzar la estrategia para recuperar materia de trabajo derivada de la evolución de los centros gestión, superando los conflictos internos que pudieran surgir entre centros y niveles de gestión.

La premisa fundamental es que el sindicato es el titular de la materia de trabajo y de manera fraterna superar cualquier diferencia para la realización de esta actividad.

Es importante ser intransigente, para no permitir que el personal de confianza o no sindicalizado, como proveedores, terceros y/o filiales, realicen o invadan nuestra materia de trabajo.

Garantías de Equipos Instalados

El compromiso firmado con la empresa referente a las garantías de los equipos nuevos, tenía como objeto dar a conocer por parte de la empresa las fechas de compra e identificar los equipos instalados en la planta con sus periodos de garantías, de tal manera que el sindicato tuviese conocimiento y control de cuando el personal sindicalizado podría entrar a realizar el mantenimiento de manera plena y sin que la administración pudiera oponerse a dicha actividad, sin embargo la postura de la empresa ha persistido e incluso se han alargado las pólizas de garantía de los nuevos equipos.

Es por ello que el sindicato impulso su postura sobre la intervención de los trabajadores en los equipos con garantía.

Sin dejar de considerar el riesgo de perder las garantías de los equipos y siendo conscientes de lo que esto significa, hemos establecido un acuerdo que nos permita realizar nuestra labor sin poner en peligro dichas pólizas de garantía, apegándonos de manera escrupulosa a nuestro trabajo y a los términos de instalación y reposición parcial o total previstos por el proveedor.

Derivado de lo anterior, se consideró un nuevo planteamiento para la revisión contractual 2008-2010 el cual menciona que: “La empresa iniciara la gestión con los proveedores, a fin de que el personal sindicalizado realice intervenciones a los equipos que se encuentran en período de garantía sin afectación de la misma, informando al sindicato el resultado de dicha gestión”.

Sin embargo el acuerdo firmado en la revisión contractual 2008-2010 no cubría las expectativas del sindicato, por tal motivo uno de los principales aspectos que el sindicato impulso en la negociación del **acuerdo marco**, fue precisamente el que se refiere a la realización del mantenimiento en los equipos nuevos aun con póliza de garantía. Este acuerdo compromete a la empresa de manera específica para que el sindicato realice el mantenimiento de los equipos nuevos sin la limitante que le imponía la póliza de garantía. Es importante señalar que no se trata de poner en riesgo las garantías de los equipos, es por ello que de acuerdo a la normatividad emitida por la empresa se llevará a cabo el mantenimiento con las debidas reservas y precauciones con el objeto de salvaguardar dichas garantías.

Ingeniería Proyectos Equipo (IPE)

Continuamos negociando con la empresa a nivel Gerencial en reuniones de trabajo mensuales lo relativo a los procesos de trabajo y los programas mensuales de trabajo con objeto de tener el control de la totalidad de materia de trabajo de la especialidad.

Estamos reclamando que la Empresa proporcione las herramientas de trabajo (equipo de cómputo, parque vehicular, equipos de medición, licencias para la gestión y más requerimientos), necesarias para la ejecución de los procesos de trabajos.

Insistimos con la empresa en las reuniones mensuales, sobre el cubrimiento de vacantes por el alto índice de jubilaciones que se está dando en la especialidad y por los volúmenes de trabajo que tenemos en las áreas, sin embargo hay cierta negativa de la misma para el otorgamiento de vacantes y aunque hemos logrado algunas, consideramos que aún hacen falta un buen número para lograr la eficiencia requerida por los procesos de trabajo y los servicios.

Considerando que no todo está resuelto, la práctica de revisión de procesos y procedimientos así como la revisión mensual del cumplimiento de los programas de trabajo, debe convertirse en un método que se aplique con regularidad en todas las áreas. Es necesario hacer notar que el personal de confianza presenta resistencia, pero a pesar de ello hemos avanzado en el sentido que el sindicato se ha propuesto.

Para la ejecución de los nuevos proyectos en las reuniones mensuales, la especialidad siempre hace los señalamientos necesarios para que la atención a los servicios de los clientes sea oportuna y con calidad, pero tenemos que presionar a la empresa para que la opinión de nuestros compañeros sea escuchada, tratamos de que la administración entienda y atienda de manera ordenada y se dote con los recursos necesarios las áreas de trabajo.

El Proyecto Bicentenario Ciudad Segura

La especialidad continua atendiendo la materia de Trabajo de este proyecto, sin embargo hemos tenido muchos problemas para su desarrollo al grado de requerir entrevistarnos con el Subdirector de Ingeniería Metropolitana, para que los propios compañeros le planteen los problemas de diferente orden que se presentan durante el proceso, en esto participan los compañeros de la especialidad asignados en, no obstante se han dado avisos a lo largo del proyecto en donde se señala que se requiere de **mayor** atención de la que a la fecha se le da.

Reingeniería de la Plataforma de Gestión

En este proyecto de la empresa, la especialidad presento en su momento un trabajo en donde se deja evidencia de la función, desarrollo y resultados del área para demostrar el grado de eficiencia que tienen los proyectistas dentro del proceso de aprovisionamiento de facilidades.

Por su parte la empresa, inicio por negar los argumentos de los compañeros, pero al final nos comentó su intención de revisar a detalle la información presentada y valorar si se toma como referencia para el proyecto.

En reunión a nivel de la Dirección Técnica y de Administración de la red la empresa hizo énfasis en el papel que realizará la especialidad en este proyecto y por lo pronto la materia de trabajo de esta área se seguirá realizando como lo hacen hasta el día de hoy nuestros compañeros.

Planta Exterior

Centros de Administración de la Planta (CAP)

Este concepto fue el detonante de participación de los compañeros de Planta Exterior en la sistematización y modernización de los procesos productivos, actualmente es una realidad a nivel de los 60 CAP'S que operan actualmente a nivel nacional y que administran a 308 copes, si bien de inicio presentó problemas en su funcionamiento, hay un avance considerable en cuanto al dominio de la herramienta Pisa Plex por parte de nuestros compañeros y la integración de nuevas herramientas sistematizadas como el REPPLEX y los GPS lo que nos permitirá consolidarlo de manera definitiva.

Seguiremos impulsando como parte de la agenda de planta exterior el involucramiento de los TEPE's del COPE en todas las actividades que hoy realizan con el objetivo de garantizar la perfecta comunicación entre el CAP y el COPE, participando en la elaboración de la agenda diaria, apoyo para las cargas de ensayo, revisión de la zonificación y habilidades de los técnicos, edición de los trabajos de mantenimiento en

SISCOPE, actualización diaria del inventario de personal en SISCOPE, así como el uso y explotación del REPPLEX para ubicar las cargas de trabajo, ajustar la agenda, darle seguimiento a las tareas en peligro, entre otras. Adicionalmente ya se cuenta con la herramienta del GPS (sistema de posicionamiento global) la cual nos permite tener comunicación bi-direccional con los compañeros operativos vía mensajes de texto, y esta es la razón por la que debemos impulsar el uso de esta herramienta y explotarla para lo que fue diseñada.

El objetivo es lograr consolidar de manera definitiva la participación de los TEPE's para desempeñar este nuevo rol, para apropiarnos del proceso productivo siendo así ya un logro para nuestra organización, por lo que reiteramos a todos los delegados y secretarios generales la importancia de impulsar el uso y explotación de los sistemas mecanizados por nuestros compañeros, definiendo en cada COPE una estructura de TEPE'S administrativos, con responsabilidades claras y definidas que garanticen la correcta interacción entre el CAP y el COPE.

2.- TELEFONIA PÚBLICA ADMINISTRADA POR CAP

Por otra parte estamos integrando el proceso de atención de telefonía pública a la administración del CAP, en lo cual se tiene un avance considerable, aún quedan copes por integrarse, los cuales están resolviendo detalles para su integración.

Está pendiente la integración al CAP de los procesos de atención e instalación de líneas y circuitos privados, así como la atención de alarmas de presurización en la planta exterior.

Hoy más que nunca es necesario resaltar la importancia que toman las categorías superiores para consolidar la sistematización del proceso productivo, estamos trabajando en la implementación de la medición individual, la cual es una realidad y debemos trabajar conjuntamente utilizando el CHECK LIST como mecanismo de evaluación, validando el

cumplimiento de los compromisos establecidos en la negociación por ambas partes y nos permita realizar las actividades que se tienen contempladas POR NUESTRAS categorías superiores permitiéndonos estabilizar definitivamente dicho concepto.

Es importante señalar que la asimilación de este nuevo esquema de trabajo, el cambio de cultura laboral y el compromiso de los TEPES, han contribuido de manera considerable a la consolidación de este concepto considerándolo como parte importante de nuestros procesos productivos.

No hay que perder de vista que la modernización de la especialidad es parte importante de la argumentación para actualizar los perfiles de puesto, estamos generando las condiciones para el día de mañana incursionar exitosamente en la oferta de los servicios de video, lo más importante es que este proceso de trabajo se ejecutara por el personal sindicalizado y administrativamente por las categorías superiores.

3.-MIGRACIONES.

Con el fin de meternos de lleno en la competencia del incremento de las velocidades de banda ancha la empresa implemento un programa llamado "Migraciones" en el que contempla tres tipos de cambios:

- 1.- Migraciones de Clientes de ATM a TBA
- 2.- Migraciones de Clientes de IP-DISLAM a TBA
- 3.- Migraciones de Clientes de ATM a IP-DISLAM

Con lo anterior se pretende acercar la tecnología al cliente para ofrecerle un servicio con calidad, aprovechando las 8000 TBA's instaladas a nivel nacional por las que en un principio se pretendían usar para dar servicios Triple play y que por motivos de regulación no se nos permite, además de que se pretende instalar 5000 TBA's más a nivel nacional con este mismo propósito.

Por ultimo debemos resaltar, que dentro de la visión que tiene nuestra organización, está el poder participar en toda la materia de trabajo del sector de telecomunicaciones, que a futuro garantice nuestra permanencia en el empleo, este es el principio de una nueva etapa en la que estaremos totalmente involucrados en la evolución tecnológica derivado de los nuevos servicios que se oferten, en los cambios tecnológicos que se den para mejorar nuestra calidad y así posesionarnos una vez más como la mejor empresa de telecomunicaciones del país.

Como migraciones de nuestros clientes a las TBA's que en un principio se contemplaron para dar servicios de video y que por la renuencia del gobierno de no cambiarnos el título de concesión se utilizaran para subir y mejorar las velocidades de nuestro producto estrella infinitum.

Compañeras y Compañeros Convencionistas

El compromiso que adquirimos con ustedes se mantiene vigente y hoy lo renovamos, el informe que presentamos a su consideración es la síntesis de un año de trabajo. En el balance de los resultados hay un dato irrefutable, que cualquier éxito obtenido es gracias al esfuerzo diario y la aportación de cada uno de ustedes.

Por esa razón hacemos un reconocimiento a todos nuestros compañeros y compañeras que desde cada trinchera ya sea en la operación, la representación sindical, o desde la jubilación sostienen día a día la grandeza de este sindicato.

No podemos dejar de agradecer a nuestros compañeros y compañeras empleados del sindicato que nos apoyan con su trabajo administrativo, de mantenimiento, vigilancia e intendencia indispensable en nuestras tareas. A nuestro compañero Jorge Castillo agradecemos su disposición incondicional para apoyarnos y orientarnos

Muy especialmente agradecemos al compañero **Francisco Hernández Juárez** por el apoyo indiscutible que a nuestra organización y a nosotros de manera personal nos ha prodigado en todo momento

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social

México D. F. Septiembre 2010

Alejandra Tapia Ramírez

Alberto Zepeda Gómez Francisco J Zúñiga Arellano

Comisión Nacional de Materia de Trabajo

Perfiles de Puesto

La negociación de los perfiles de puesto ha logrado tomar cause de solución con las especialidades de SUCOPE, IPR, Líneas L.D., Almacenes y Chóferes, para las cuales ya se firmó y se está aplicando el nuevo perfil. Actualmente se está llevando a cabo la difusión y consenso de Comercial y Servicios a Clientes.

En el siguiente bloque con el que estamos trabajando es Tráfico, IPE, Planta Exterior, Centrales y Larga Distancia Mantenimiento y finalmente estamos concentrando en un tercer grupo a Especialistas Administrativos, Finanzas y Guarderías.

El conocimiento y el trabajo del Comité Nacional, Comisiones Nacionales y las Comisiones de Perfiles de Puesto, es fundamental para asegurar que los resultados que debemos alcanzar, garanticen la incorporación en los perfiles de puesto, de los conceptos de materia de trabajo, que surgen con la incorporación de los nuevos sistemas, equipos, procesos y la convergencia de servicios multimedia.

En este sentido la tarea del Sindicato es mantener un seguimiento puntual a la conclusión de los trabajos de cada una de las especialidades, pugnar porque los nuevos perfiles, se apliquen en el contexto correcto y sobre todo, que se realice la materia de trabajo que se ha logrado incluir en los mismos.

A continuación damos a conocer el estado general de cada una de las negociaciones de los perfiles de puesto:

1. Las especialidades que ya firmaron su nuevo perfil de puesto y han tenido un resultado favorable, por una amplia mayoría en su consenso son:

Supervisión Construcción de la Planta Externa (SUCOPE), Chóferes, Ingeniería Proyectos Redes, Líneas L.D. y Almacenes.

2. Actualmente se está realizando la difusión y consenso de los acuerdos en principio para las especialidades de **Comercial y Servicios a Clientes** y la tendencia es positiva.

3. Ingeniería Proyectos Equipo:

La negociación de este perfil se ha centrado en los temas de Materia de Trabajo (UNINET, RCDT), los cuales están incluidos en la propuesta sindical del perfil, la cual contiene, 1 función principal, 33 actividades, 10 puntos de condiciones de trabajo, la propuesta económica, de vacantes, de capacitación, de requisitos de ingreso y de beneficios económicos, en total **49 puntos**.

Al día de hoy se tiene un avance sustancial, pero aun se tienen pendientes los siguientes puntos, 1 función principal, 5 actividades, la propuesta económica, de vacantes y propuesta de beneficios económicos, en total **9 puntos**.

4. Tráfico.

En cuanto a Materia de Trabajo se tienen acuerdos en principio en los temas de: Alianzas estratégicas, Promoción de Productos y Servicios, Servicios de Telecomunicaciones, Servicios Multimedia, Transferencia a CEICO y Tecmarketing, Alerta sobre Quejas Críticas, Interpretación de la Prueba Eléctrica, Registro de Quejas de Buzón y del Sistema Integral de Prodigy, así como de la actualización de la base de datos de información 040 (Alias).

La comisión continúa negociando el resto de las propuestas en materia de trabajo, así como los ejes de Vacantes y la distribución económica del 3%

5. Planta Exterior.

El tema central de la negociación para concluir la parte de Materia de Trabajo, es lo concerniente a la configuración de equipos terminales, ya que se plantea que el interés de la especialidad es

contar con herramientas, como Laptop en los centros de trabajo, que se puedan utilizar para la configuración de los equipos que así lo requieran primordialmente para detectar señales inalámbricas, así como la demostración de la navegación al cliente

Se continúa negociando el pago por el uso del idioma inglés, la distribución del beneficio económico y lo referente al tema de vacantes, por lo que estos temas aún están pendientes de resolver.

6. Centrales y L.D. Mantenimiento:

La fusión de las especialidades con la finalidad de crear una nueva especialidad, es lo que permitirá poder contar con la materia de trabajo de UNINET y RCDT, sin embargo, con base a la cláusula 16ª del anexo de materia de trabajo de la revisión contractual 2010-2012, se deben cumplir las siguientes condiciones para realizar la transferencia de la materia de trabajo de UNINET y RCDT a las especialidades correspondientes.

1. Revisión de perfil integrando una sola especialidad formada por L. D. Mantenimiento y Centrales Mantenimiento.
2. Flexibilidad y movilidad laboral.
3. Definir alcances de las actividades en el Distribuidor General para la sección Matriz.
4. Permanencia en las áreas evitando la rotación.

Cabe aclarar que las funciones y actividades que actualmente realizamos en la red de UNINET solamente se circunscriben al Mantenimiento de primer nivel y hoy con este acuerdo se abre la posibilidad de avanzar en la participación del mantenimiento integral mediante la extensión del contrato entre TELMEX-UNINET **en los términos establecidos en los perfiles de puesto.**

Se han revisado 228 actividades, de las cuales se ha coincidido con 149, otras 15 se encuentran pendientes por análisis de ambas partes, teniendo 64 actividades que **NO ACEPTA** la empresa y de estas, 40 son actividades de la nueva categoría presentadas por la comisión.

7. Administrativos y Finanzas.

La propuesta inicial de especialistas administrativos en cuanto a materia de trabajo se basó en:

- 1.- Materia de trabajo que se realiza a nivel nacional y que no está homologada por la falta de precisión de los perfiles.
- 2.- Nuestra participación de los procesos de comercialización derivados del múltiple play y de nuevas tecnologías en nuestras actividades administrativas.
- 3.- La gestión electrónica de documentos.
- 4.- El pilotaje de nuevos sistemas de información.

En nuestra intervención ante la empresa los argumentos y ejemplos han sido claros y precisos, la empresa sostiene que todo está incluido en el perfil actual y que la materia de trabajo no contemplada en los perfiles son desviaciones y que habrá de reorientarse de manera local y al arbitrio del personal de confianza de cada área administrativa.

El esfuerzo de la comisión ha sido definir tanto funciones como actividades en esta mesa de negociaciones.

La comisión continúa en la búsqueda de escenarios para que la negociación de este perfil sea en los mejores términos para la especialidad, incluyendo los temas de vacantes y la distribución económica.

Para el caso de Finanzas, la especialidad ha tenido cambios importantes después de la revisión del perfil del año 2000, se implantó un proyecto de modernización que en palabras de la empresa iban a colocar al área de finanzas como una de nivel mundial, incluso el día de hoy contamos en el área con la Certificación Internacional ISO:9001:2008.

Dicho proyecto sistematizó procesos de trabajo que desembocaron en el re-direccionamiento de más del 50 % del escalafón de la especialidad a otras áreas, con todo esto la respuesta de la empresa a nuestra petición de revisión de perfiles es que no se justifica y no hay coincidencias en las propuestas planteadas por la comisión.

8. Guarderías. Sólo existe diferencia sobre la aplicación económica sobre la máxima temporalidad en Asistente.

Para el detalle de los trabajos de cada una de las comisiones, se puede consultar el ANEXO DE PERFILES DE PUESTO.

COMISION NACIONAL DE CAPACITACION Y NUEVA TECNOLOGIA

Compañeros, a un año de la evaluación del nuevo modelo educativo aplicado en el proceso de capacitación por parte de las instituciones que participaron en el mismo, en este caso la Universidad Anáhuac (en su división de Pedagogía) y el MIT (Instituto Tecnológico de Massachusetts), quienes dejaron sus señalamientos y recomendaciones a la Comisión Mixta Nacional de Capacitación (COMNCA) para que hiciéramos una reflexión sobre todo aquello que debería de ser mejorado para obtener más y mejores resultados de los programas de entrenamiento que imparte en el Inttelmex.

De esta manera, es que la Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología ha realizado y llevado a cabo un programa de trabajo que venimos ejecutando desde septiembre de 2009 y hasta el mes de febrero de 2010, en donde publicamos el documento **“Evolución del proceso de capacitación en Teléfonos de México”**, que es el marco teórico de referencia y el programa conjunto de acciones de mejora basados en las sugerencias y recomendaciones de las instituciones evaluadoras y que deberemos de llevar a cabo junto con la empresa y el Inttelmex para reorientar y darle un nuevo impulso al modelo de Capacitación de Teléfonos de México.

Los cambios en el modelo de Capacitación de Teléfonos de México son profundos, como lo señala el “Acuerdo Marco” y como lo anunciamos en la Convención pasada. Sugiere nuevas estrategias en el modelo de diseño del Inttelmex, propone el desarrollo y verificación de nuevas competencias de todos los actores del proceso de capacitación, así como diferentes momentos de evaluación que se aplican desde el inicio, durante y al final del proceso de capacitación, los instrumentos de evaluación consideran a los diseñadores de cursos, instructores, espacios

de aprendizaje, recursos tecnológicos necesarios para el proceso de aprendizaje y todo lo relativo a el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) que se convertirán en una constante en todos los eventos y productos de capacitación, así mismo se considera el uso de las redes de datos, tanto las internas como las externas con el concepto de modalidad a distancia buscando mejorar la oportunidad, cobertura y vigencia de la capacitación y la información que necesitamos los trabajadores telefonistas para responder a los nuevos retos en los puestos de trabajo que se han modernizado y evolucionado de manera sustancial.

El ritmo de transformación de la red de telecomunicaciones de Teléfonos de México con la introducción de nuevos elementos de red, las nuevas estrategias comerciales, de promoción y ventas hacen necesario un gran ritmo de respuestas en materia de capacitación de para los trabajadores.

Los ejes de la evaluación fueron:

- Diseño y desarrollo de los talleres.
- Formación, desempeño y habilitación de Instructores-diseñadores.
- Ambientes de aprendizaje.
- Evaluación de participantes.

Los resultados de los grupos de trabajo para la evolución del proceso de capacitación, son programas de trabajo basados en los compromisos de capacitación establecidos en el Acuerdo Marco y en un diagrama de puntos de control del proceso que permiten determinar las acciones de mejora, tomando los resultados del sistema de evaluación que para este efecto de determino.

En el reporte de cada uno de los subsistemas, se hará mención del conjunto de acciones derivada de estos trabajos, los resultados esperados, la forma de medir los resultados y la manera en que se retroalimenta el proceso de capacitación.

PERFILES DE CAPACITACIÓN

En este subsistema se determinó la conveniencia y se procedió a establecer una metodología (en éste momento en la fase de validación) para elaborar perfiles de egreso para cada especialidad. Esto con objeto de que desde un inicio se tenga claramente establecido que es lo que deberá de ser capaz de dominar el trabajador que curse un determinado programa de formación.

Estos perfiles de egreso serán la base para establecer los programas de formación que se constituirán en la currícula de capacitación y posteriormente en el currículum de cada trabajador.

En estos momentos hemos desarrollado una prueba piloto sobre el proyecto de Reingeniería de los Centros de Gestión, del cual ya contamos con:

- Los cuestionarios que dan origen al perfil.
- Las competencias que deberán de alcanzar los trabajadores por cada tipo de Centro de Gestión.
- La matriz de competencias contra talleres de capacitación para cada tipo de centro nacional.
- La propuesta inicial de currícula (plan de formación) para cada tipo de Centro de Gestión.

Por otro lado ya estamos en la fase de recolección de datos para las especialidades de:

- Chóferes.
- Ingeniería Proyectos Redes.
- Supervisión Construcción de la Planta Exterior.
- Líneas L.D. Mantenimiento.

Y finalmente les informamos que en la medida en que se vayan liberando de su revisión los Perfiles de Puesto de las diferentes especialidades nos daremos a la tarea de establecer su correspondiente perfil de egreso y plan de formación.

PROGRAMAS GENERALES

Este subsistema establece por definición que los programas generales deben de cubrir las necesidades de aprendizaje para los trabajadores y sus puestos de trabajo.

Con base en cada perfil de egreso establecido, deberemos de adecuar conforme a lo señalado en su correspondiente perfil, un nuevo programa general que deberá de quedar constituido como su nuevo plan de formación, el cual deberá de responder a las necesidades operativas y productivas de la empresa y con los intereses colectivos e individuales de los trabajadores.

El modelo de diseño del Inttelmex ha sido revisado y actualizado de tal forma que debe de responder a las nuevas descripciones, objetivos, unidades de aprendizaje y las competencias requeridas para los actores del proceso de enseñanza aprendizaje y para los puestos de trabajo.

Los planes de formación que se establezcan para cada especialidad deberán de verse complementados con trabajos de vinculación con el sector educativo nacional de tal forma que se dé la posibilidad de contar con un reconocimiento institucional que apunte hacia la profesionalización de los trabajadores.

Los productos de capacitación que conforman los planes de formación deberán de incluir el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación como una valiosa herramienta para la enseñanza y el aprendizaje.

DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

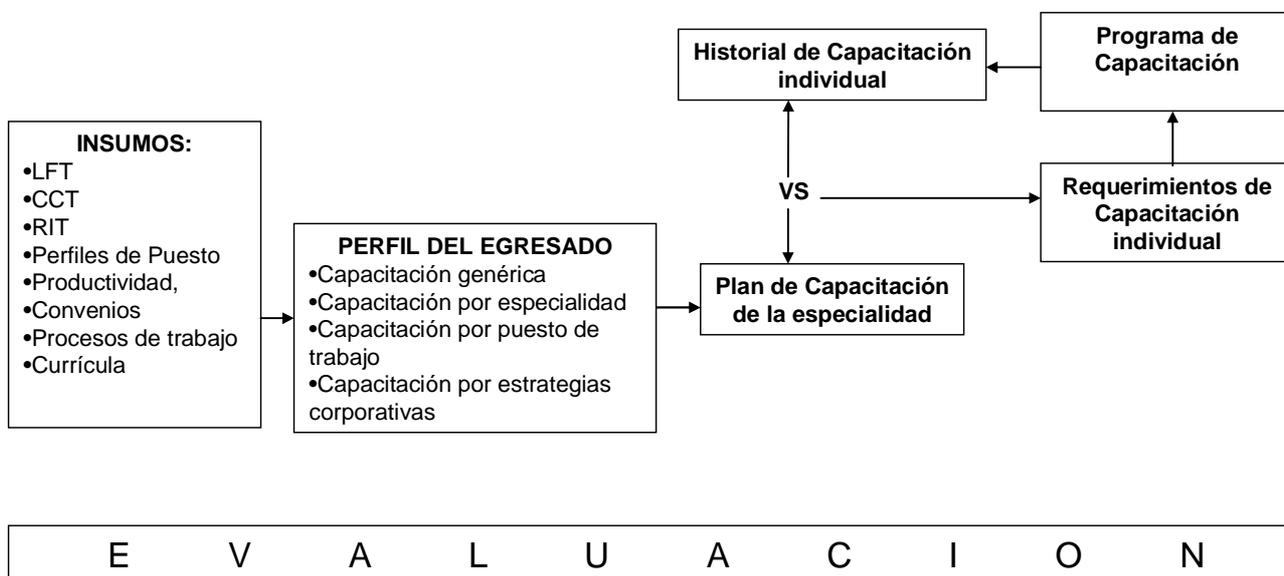
Con base en los trabajos anteriormente señalados, estamos por hacer cambios importantes en la forma de determinar los conocimientos que debe de adquirir un trabajador para el desarrollo de sus funciones.

Basta señalar que habiendo establecido las competencias (Perfil de Egreso) que debe de tener el trabajador para lograr determinados desempeños y el Programa General (Programa de Formación) mediante el cual lograra el dominio de estas competencias y apoyados en su historial de capacitación, sabremos cual es la diferencia entre lo que domina y lo que deberá de dominar y es eso precisamente lo que se le deberá de enseñar para alcanzar el dominio de las competencias tanto horizontales como verticales de su área de trabajo.

Adicionalmente a lo antes expuesto, ya establecimos la metodología que nos permitirá hacer la selección de la institución educativa que de reconocimiento a nuestros programas de formación que complementan los planes de profesionalización de los trabajadores.

Como pueden observar, en aquellas especialidades en las que establezcamos los mínimos necesarios (Perfil de Egreso y Plan de Formación) estaremos en posibilidad de aplicar la nueva forma de establecer la capacitación para cada trabajador, para esto en la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento deberemos de establecer la metodología para determinar que talleres le corresponden a cada trabajador y la forma de asignar periódicamente su programa.

ESQUEMA DE DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION



NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIA LABORAL

Durante el desarrollo de los trabajos de la evolución del modelo de diseño del Intelmex y del proceso de actualización de los desarrolladores e instructores, hemos establecido las primeras competencias que deben de dominar y demostrar estos actores del proceso enseñanza aprendizaje. Por otro lado los Planes de Formación de los trabajadores y en sus Perfiles de Egreso se están expresando en términos de competencias observables que los trabajadores deben de alcanzar como mínimo en su formación.

Estos trabajos deberán de facilitar el reconocimiento de las instituciones educativas al momento de llevar a cabo la vinculación con las instituciones educativas del Sistema Educativo Nacional, ya que éstas ya están trabajando bajo programas educativos basados en competencias laborales.

OPERACIÓN DE CAPACITACION

Este subsistema fue creado para dar seguimiento y control a los programas de capacitación. También mantener un equilibrio entre la productividad y la capacitación del trabajador, apoyado con otros subsistemas, como son la detección de necesidades de capacitación (DNC) y evaluación de la capacitación, además de conocer y adecuar la implementación de todos los programas que se elaboren en forma paralela al programa específico de la DNC.

Es en este subsistema donde se revisa la problemática de falta de recursos humanos y materiales acordados para cada programa de capacitación.

En este año la capacitación está en la evolución de los procesos de la misma, para lo cual se creó para este subsistema una nueva herramienta: procedimiento de evaluación, con el cual se pretende alcanzar el máximo cumplimiento de los programas presentados.

EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Considerando las recomendaciones de las instituciones evaluadoras y las acciones correspondientes para dar cumplimiento al compromiso de capacitación y comunicación establecido en la cláusula quinta del Acuerdo Marco.

La necesidad de evolucionar el modelo de evaluación a la capacitación del INTELMEX.

Se trabajó en conjunto COMNCA empresa e INTELMEX en los siguientes puntos.

1. Procedimiento de evaluación del proceso de capacitación.

Se desarrolló un diagrama de flujo de indicadores y puntos de control establecido, para evaluar el proceso conforme al sistema

integral de evaluación de donde se obtendrán los insumos para los puntos de control.

2. Márgenes de mejora en las métricas de evaluación.

1. Perfiles de capacitación.
2. Programas generales.
3. DNC.
4. Operación de la capacitación.
5. Instructores diseñadores.

Punto de control I

Se verificará la correspondencia entre el perfil de egresado definido con respecto al programa de capacitación.

Punto de control II

Se verificará la cobertura y pertinencia de la identificación del requerimiento de capacitación del personal.

Punto de control III

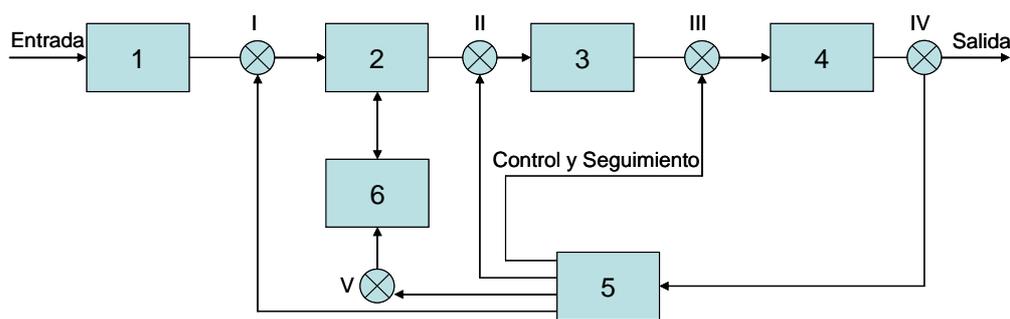
Se evaluará la información de la operación del programa de capacitación para el control y seguimiento, para la mejora continua de estos programas.

Punto de control IV

Se realizará el análisis de los instrumentos de evaluación siguientes: aprendizaje, impacto y puesto de trabajo.

Punto de control V

Se evaluará la pertinencia de los instructores y diseñadores. Así mismo se establecieron los mecanismos, herramientas e instrumentos necesarios para el procedimiento de las evaluaciones internas y externas.



MODULOS

1. Perfiles de capacitación
2. Programas Generales
3. DNC
4. Operación de la capacitación
5. Evaluación
6. Instructores diseñadores

⊗ Puntos de control

Evaluaciones internas: son aquellas que aplica INTELMEX durante el proceso de capacitación.

Evaluaciones externas: son aquellas que realizan las instituciones o expertos externos que deben de contar con reconocimiento y/o certificación en el ambiente educativo. Y son las que se realizarán cada dos años a partir de la implantación del plan de trabajo.

Se obtuvieron los primeros resultados en la aplicación de las herramientas modificadas para la evaluación de satisfacción del participante.

En la cual se desarrolló con un objetivo y una metodología.

Objetivo:

Presentar el estudio de confiabilidad y validez del instrumento evaluación de la satisfacción del participante.

Metodología:

El instrumento piloto de evaluación de satisfacción del participante, se aplicó al finalizar los talleres de formación de instructores-diseñadores. El período del levantamiento fue mayo a julio de 2010.

INSTRUCTORES DISEÑADORES.

En el contexto de las recomendaciones que hicieron las instituciones Educativas que evaluaron el modelo actual de capacitación, acordamos nueve competencias necesarias para los instructores y once para diseñadores que deben dominar, mismas que pueden ser consideradas como el resultado de un programa de formación y cuyo objeto es profesionalizar las funciones y facilitar el proceso de aprendizaje de los participantes de las diferentes especialidades.

LAS COMPETENCIAS CORRESPONDIENTES A LAS ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN SON LAS SIGUIENTES:

- 1. Planificar el proceso de enseñanza aprendizaje.** Consiste en diagnosticar las características individuales de los participantes. Adaptar la planeación a las condiciones específicas del grupo. Distribuir de manera adecuada los tiempos del programa. Definir cómo y cuándo evaluar.
- 2. Seleccionar, secuenciar y estructurar didácticamente los contenidos:** Adaptar los contenidos a las necesidades formativas de los participantes. Adecuar los contenidos a las condiciones de tiempo y de recursos con las que se cuenta. Organizar los contenidos de tal manera que sean accesibles a los participantes. Seleccionar sólo contenidos relacionados con los conocimientos, habilidades y actitudes que requieren los participantes para alcanzar el desempeño esperado.
- 3. Ofrecer información y explicaciones comprensibles y bien organizadas:** Calidad de su comunicación verbal y no verbal. Presentar información clara para el perfil de su grupo. Expresar contenidos de forma gráfica. Incorporar tecnologías que desarrollen habilidades de comunicación e interacción.

- 4. Manejo de las nuevas tecnologías:** Promover la cooperación y la colaboración con el uso de las tecnologías de forma presencial y a distancia. Optimizar los métodos y las estrategias de aprendizaje con el uso de las tecnologías. Incorporar tecnologías que desarrollen habilidades de comunicación, interactividad e investigación. Conocer el funcionamiento básico del hardware y del software. Utilizar redes de recursos para ayudar a los participantes a colaborar, acceder a la formación y comunicarse. Utilizar las TIC para crear y supervisar proyectos de clase realizados individualmente o por grupos. Generar ambientes de aprendizaje flexibles para integrar actividades centradas en el participante y aplicar con flexibilidad las TIC. Colaborar con otros instructores y hacer uso de redes para acceder a información. Modelar y enseñar seguridad legal y ética en el uso de tecnología e información digital que incluya el respeto por los derechos de autor, propiedad intelectual y la adecuada documentación de las fuentes.
- 5. Diseñar la metodología y organizar las actividades:** Seleccionar los métodos instruccionales adecuados a las condiciones y al perfil del grupo. Tener habilidades que les permitan ayudar a los participantes a generar e implementar planteamientos de proyectos y sus soluciones. Proponer diversas técnicas de acuerdo a los estilos de aprendizaje identificados en el grupo.
- 6. Comunicarse y relacionarse con los actores del proceso educativo:** Relacionarse de manera afectiva y respetuosa con los participantes. Capacidad para hacer significativo e interesante el aprendizaje. Crear un adecuado ambiente de aprendizaje de acuerdo con la modalidad de capacitación. Flexibilidad para aceptar la diversidad de opinión de los actores del proceso educativo y respeto real por sus diferencias. Capacidad de negociación.
- 7. Desarrollo de la experiencia de aprendizaje:** Dominar los contenidos que imparte de formación y didáctica. Intervenir adecuadamente en las situaciones que se presentan en el espacio de aprendizaje. Identificar los estilos de aprendizaje del grupo. Identificar el avance de aprendizaje de los participantes. Promover y modelar la

creatividad y el pensamiento innovador. Interesarse en la retroalimentación para la mejora de su desempeño. Desarrollar una reflexión autocrítica permanente sobre su práctica educativa. Orientar contenidos y estrategias de capacitación al puesto de trabajo. Generar ambientes de aprendizaje flexibles y trabajo colaborativo. Implementar diversas técnicas de acuerdo a los estilos de aprendizaje identificados en el grupo.

- 8. Tutoría como el componente de la figura y función de todo instructor/facilitador:** Orientar a los participantes a monitorear y evaluar el avance de su aprendizaje.
- 9. Evaluación del aprendizaje:** Implementar evaluaciones sumativas y formativas cuyos resultados sirvan para retroalimentar el aprendizaje de los participantes.

LAS COMPETENCIAS CORRESPONDIENTES A LAS ACTIVIDADES DE DISEÑO SON LAS SIGUIENTES:

- 1. Planificar el proceso de enseñanza aprendizaje.** Consiste en diagnosticar las características individuales de los participantes. Adaptar la planeación a las condiciones específicas del grupo. Distribuir de manera adecuada los tiempos del programa. Definir cómo y cuándo evaluar. Planear las actividades de diseño.
- 2. Seleccionar, secuenciar y estructurar didácticamente los contenidos.** Adaptar los contenidos a las necesidades formativas de los participantes. Adecuar los contenidos a las condiciones de tiempo y de recursos con las que se cuenta. Organizar los contenidos de tal manera que sean accesibles a los participantes. Seleccionar sólo contenidos relacionados con los conocimientos, habilidades y actitudes que requieren los participantes para alcanzar el desempeño esperado.

- 3. Ofrecer información y explicaciones comprensibles y bien organizadas.** Calidad de su comunicación verbal y no verbal. Presentar información clara para el perfil de su grupo. Expresar contenidos de forma gráfica. Incorporar tecnologías que desarrollen habilidades de comunicación e interacción.

- 4. Manejo de las nuevas tecnologías.** Promover la cooperación y la colaboración con el uso de las tecnologías de forma presencial y a distancia. Optimizar los métodos y las estrategias de aprendizaje con el uso de las tecnologías. Incorporar tecnologías que desarrollen habilidades de comunicación, interactividad e investigación. Conocer el funcionamiento básico del hardware y del software. Utilizar redes de recursos para ayudar a los participantes a colaborar, acceder a la formación y comunicarse. Utilizar las TIC para crear y supervisar proyectos de clase realizados individualmente o por grupos. Generar ambientes de aprendizaje flexibles para integrar actividades centradas en el participante y aplicar con flexibilidad las TIC. Colaborar con otros instructores y hacer uso de redes para acceder a información. Modelar y enseñar seguridad legal y ética en el uso de tecnología e información digital que incluya el respeto por los derechos de autor, propiedad intelectual y la adecuada documentación de las fuentes.

- 5. Diseñar la metodología y organizar las actividades:** Seleccionar los métodos instruccionales adecuados a las condiciones y al perfil del grupo. Tener habilidades que les permitan ayudar a los participantes a generar e implementar planteamientos de proyectos y sus soluciones. Proponer diversas técnicas de acuerdo a los estilos de aprendizaje identificados en el grupo.

- 6. Comunicarse y relacionarse con los actores del proceso educativo:** Relacionarse de manera afectiva y respetuosa con los participantes. Capacidad para hacer significativo e interesante el aprendizaje. Crear un adecuado ambiente de aprendizaje de acuerdo con la modalidad de capacitación. Flexibilidad para aceptar la diversidad de opinión de los actores del proceso educativo y respeto real por sus diferencias. Capacidad de negociación.

- 7. Desarrollo de la experiencia de aprendizaje:** Dominar los contenidos que imparte de formación y didáctica. Intervenir adecuadamente en las situaciones que se presentan en el espacio de aprendizaje. Identificar los estilos de aprendizaje del grupo. Identificar el avance de aprendizaje de los participantes. Promover y modelar la creatividad y el pensamiento innovador. Interesarse en la retroalimentación para la mejora de su desempeño. Desarrollar una reflexión autocrítica permanente sobre su práctica educativa. Orientar contenidos y estrategias de capacitación al puesto de trabajo. Generar ambientes de aprendizaje flexibles y trabajo colaborativo. Implementar diversas técnicas de acuerdo a los estilos de aprendizaje identificados en el grupo. Diseño de experiencia de aprendizaje.
- 8. Tutoría como el componente de la figura y función de todo instructor/facilitador:** Orientar a los participantes a monitorear y evaluar el avance de su aprendizaje.
- 9. Evaluación del aprendizaje:** Implementar evaluaciones sumativas y formativas cuyos resultados sirvan para retroalimentar el aprendizaje de los participantes.

SISTEMAS ABIERTOS DE ENSEÑANZA

Este subsistema atiende a los compañeros de Teléfonos de México y de C.T.B.R que requieren iniciar y/o concluir sus niveles de Secundaria y Nivel Medio Superior (Preparatoria, bachillerato) por lo que se promueve para los interesados en modalidades de becas con el pago de inscripción y colegiaturas, ya sea en sistemas abiertos o presenciales en cualquier instituto, escuela o academia.

Así mismo se aprovecha el acuerdo 286 de la Secretaría de Educación Pública en el que se puede obtener el Bachillerato mediante un examen único de conocimientos aplicado por el CENEVAL de acuerdo

a requisitos específicos y en el cual el Sindicato logró que la empresa cubra el total del costo del curso propedéutico para la presentación de dicho examen.

Para estos casos, los interesados deberán consultar las bases que publicamos dos veces al año en la página de Internet del Sindicato. (Marzo y Junio)

HISTORIAL DE CAPACITACION

El historial de capacitación es el inicio de lo que consideraremos como su control del proceso de formación. Iniciaremos por revisar toda la capacitación recibida por cada trabajador para posteriormente hacer un chequeo contra lo que marque su plan de formación y verificar contra su perfil de egreso el grado de avance alcanzado para proceder al reconocimiento por parte de una Institución académica.

Este se constituye como su kardex escolar para su validación y reconocimiento.

PLANES DE DESARROLLO PROFESIONAL

Establecer convenios de colaboración con instituciones educativas ha sido una estrategia que ha permitido por un lado, obtener beneficios directos a los trabajadores y en muchos casos a sus familiares en los programas educativos que tienen ofertadas las instituciones. Por otro lado, ha permitido que muchos trabajadores puedan obtener su grado de estudios con base en estos acuerdos.

En este momento se encuentra en fase de renovación el convenio general con el Instituto Politécnico Nacional que nos da oportunidad de elaborar acuerdos específicos en diferentes niveles.

Están vigentes los convenios con diferentes escuelas como son:

- Colegio Holandés.
- UNIPRO (Universidad Profesional).
- Escuela Internacional de Turismo.
- Centro Universitario de Desarrollo Empresarial y Pedagógico
- Universidad ICEL.
- Universidad del Valle de México (UVM).

En el caso de la UVM estamos por firmar la ampliación a su oferta educativa a las Licenciaturas Ejecutivas, que están diseñadas para trabajadores en activo y es posible que sea extensivo para familiares que cumplan con esta condición.

En el caso de la oferta del Instituto Mexicano de Investigación para el Aprendizaje por Medios Electrónicos, COMNCA está evaluando los beneficios que puedan obtener los trabajadores y la empresa, esto es por la razón de las condiciones oficiales que el CENEVAL tiene por disposición de la Secretaría de Educación Pública.

En lo relativo a la oferta de diplomados por parte del Inttelmex, continuamos atendiendo los grupos 19 y 20 del "Diplomado a Distancia en Telecomunicaciones". En el caso del diplomado de "Atención y Servicio de Calidad al Cliente", estamos atendiendo al grupo 2, cabe mencionar que para poder integrar este último grupo tuvimos que ampliar el periodo de registro por no contar con suficientes participantes, por tal motivo les pedimos nos ayuden a promover entre nuestros compañeros este diplomado que nos parece de particular importancia para las especialidades que tienen trato directo con el cliente.

De igual forma les informamos que con el objetivo de impulsar la cultura digital entre todos nuestros compañeros, nos dimos a la tarea conjuntamente con la Empresa y el Inttelmex de establecer en primer

lugar el compromiso de la creación del “Diplomado en Cultura Digital”, para lo cual hemos concluido con la primera fase que es el establecimiento de los contenidos de dicho diplomado, actualmente se está en la etapa de desarrollo con la finalidad de dar inicio con el primer grupo en la primera semana de noviembre, por lo que a la brevedad estaremos lanzando la convocatoria respectiva (ver anexos).

Con motivo de la profesionalización de los trabajadores que les falta obtener su grado de Licenciatura, hemos publicado una convocatoria dirigida a todos aquellos compañeros que cumpliendo con los requisitos que establece su institución educativa de formación, pueda obtener su título profesional, en dicha convocatoria y en el reglamento que para el efecto tenemos establecido, se indica un apoyo económico por parte del Inttelmex para realizar el pago de la opción de titulación que ellos elijan, el pago lo hace el Inttelmex directamente a la institución educativa. Las bases de la convocatoria y el reglamento están publicadas en la página del sindicato.

Les informamos también que dentro de los trabajos de la evolución del Proceso de Capacitación hemos establecido una metodología para realizar la vinculación con aquellas escuelas susceptibles de dar reconocimiento a los planes de formación que se impartirán a las especialidades dentro de sus programas de capacitación.

CURSOS Y TALLERES LIBRES

Seguimos ofertando y atendiendo la demanda de cursos libres que con varios propósitos solicitan nuestros compañeros, como son Windows, Excel, PowerPoint, Correo Electrónico e Internet, estos cursos deben de contribuir al manejo de las TIC tanto en nuestro ambiente laboral como fuera de él.

Con carácter permanente seguimos atendiendo a nuestros compañeros solicitantes de cursos de inglés con las becas para las instituciones Quick Learning, Interlingua, Anglo Americano y Hamer Sharp en metropolitana y para las secciones foráneas donde no exista alguna de estas instituciones con la escuela de mejor calidad de acuerdo a lo que determine la COMNCA.

En lo relativo a los conocimientos básicos seguimos con la oferta de las materias de Matemáticas, Física, Electricidad Básica, Electrónica básica y digital, esta oferta la tenemos en la modalidad a distancia dentro del Campus Virtual del Inttelmex fomentando con ello el estudio en línea y el uso de las TIC.

Derivado de los acuerdos establecidos en la pasada revisión contractual, estamos trabajando en la creación y puesta en operación de cursos en línea con la modalidad a distancia dentro del Campus Virtual del Inttelmex, con los contenidos de conocimientos que les permita a los compañeros desde su casa o desde cualquier lugar, prepararse con la finalidad de poder cambiar de especialidad.

PLANES DE DESARROLLO PARA LA ASIMILACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

En este rubro, les informamos que la COMNCA está realizando trabajos conjuntamente con el Inttelmex, para determinar la forma en que los trabajadores telefonistas participarán de la oferta que el **Inttelmex IT** está haciendo a la sociedad, esto indudablemente será de gran impulso para los telefonistas ya que nos dará la oportunidad de que se formen recursos humanos que dominen los temas de:

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Metodologías para desarrollo de materiales multimedia.

Los programas deberán de considerar la incorporación de los telefonistas a estudios de pos grado que se impartirán en **Inttelmex IT**, en donde está participando personal especializado de Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT).

La COMNCA publicara a través de la página del sindicato lo relativo a este programa y la forma en la que los trabajadores podrán incorporarse a las actividades del Inttelmex-IT.

NUEVA TECNOLOGÍA.

Dentro de lo establecido en el Acuerdo Marco, se consideró de particular relevancia la capacitación para la evolución tecnológica y comercial, y para atender este compromiso, la COMNCA ha determinado un mecanismo que permita difundir e impartir la capacitación que siendo importante para los propósitos y metas corporativas, así como estratégica para su nivel competitivo, así como la relacionada con la introducción de nuevos equipos y dispositivos en la Red de Telecomunicaciones de Telmex.

Se determinó de manera conjunta el atender los requerimientos de capacitación para proyectos de modernización, nueva tecnología y nuevos servicios iniciando por atender los requerimientos desde la fase de Ingeniería hasta la fase de operación y mantenimiento de dichos equipos y servicios.

La parte comercial requirió un señalamiento muy específico por la importancia que representan los programas de promoción y venta de productos y servicios.

Por otro lado, se continúa con la publicación de las gacetas de actualización Tecnológica, en las cuales estamos considerando incluir los temas más relevantes como prioridad en la difusión, tal es el caso del número que hablará de la Red IMS.

Queremos agradecer a nuestras secretarias Leticia Juárez y Jenny Franco por su apoyo en el quehacer diario de ésta comisión.

Agradecemos también el apoyo y enseñanza permanente de nuestro compañero Jorge Castillo Magaña para la orientación en las negociaciones de ésta Comisión.

Finalmente agradecemos a nuestro compañero Francisco Hernández Juárez por su apoyo permanente y decidido para la realización de los trabajos de ésta Comisión.

FRATERNALMENTE
“Unidad, Democracia y Lucha Social”

Septiembre 2010

Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología

HECTOR CAPISTRAN DIAZ	FERNANDO G. MORALES GONZALEZ
MA. ALICIA RENDON BENAVIDES	RAMON LINARES ESCOBAR
ARTURO ROBLES CASTILLO	MAURICIO RIVERA CRUZ
SILVIA ALCANTARA LOPEZ	FRANCISCO JAVIER PEREZ CARMONA
TLALOC TOVAR RIOFRIO	ROBERTO BUENDIA NUÑEZ
TEODULO LEON ESPINOZA	AMERICO M. GUZMAN NAVARRO
FAUSTINA CARRANZA SOTO	DAVID RODRIGUEZ VELAZQUEZ
LAURA R. GURIDI BARRANCO	ALMA L. LIZARDI LOPEZ
ANTONIO ARROYO TOVILLA	FANNY ALVARADO MANJARREZ

Informe de la Comisión Nacional de Seguridad e Higiene

CONDICIONES DE TRABAJO, SEGURIDAD E HIGIENE

Compañeras y compañeros aprovechamos este informe para darles una cordial bienvenida a la XXXV Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas.

Como cada año; sabemos que se realizan estos trabajos para revisar y analizar todas las actividades que nos corresponden desempeñar, en función de las responsabilidades que hemos asumido en las distintas áreas de nuestra estructura sindical.

No deja de ser vital hacer referencia a todos los acontecimientos internos y externos, los cuales cobran un impacto en nuestra vida laboral.

Entendiéndose para esto, los hechos que a nivel mundial hemos experimentado con las crisis financieras **provocadas por el capital transnacional**.

Por otro lado los hechos que a nivel nacional se han presentado producto del plan de gobierno implantado en política económica, social, fiscal, financiera y laboral entre otras; comprueban y dejan ver con toda claridad y sin lugar a dudas **la intención grotesca de “quienes dirigen este país” para cargarle todo el peso de la recuperación económica a las mayorías de esta sociedad; incluyendo a la clase trabajadora** cuyos efectos más drásticos se han visto reflejados en sindicatos como los de los compañeros Mineros, los Cos. Electricistas; y más recientemente nuestros compañeros(as) Pilotos y Sobrecargos de Aviación; con lo que aprovechamos para ratificar nuestra solidaridad y apoyo.

Ejemplo es todo lo anterior para tener la firme convicción y certeza de la política antisindical del pasado y actual régimen; que se ha lanzado con todo en favorecer también al capital extranjero y sus más allegados aliados del mundo empresarial nacional, con la firme intención de brindarles todas las concesiones y más aún en el sector de las telecomunicaciones. En este caso la desigual competencia ha originado que los organismos de gobierno en el sector de las telecomunicaciones tengan preferencias claras con un sector de empresarios que les siga garantizando una incondicional lealtad.

Estas medidas; producto de la lucha por el sector de las telecomunicaciones entre la clase política más añeja y recalcitrante de este país y la clase empresarial, han generado efectos considerables en las condiciones de los trabajadores del sector; y como Telefonistas no hemos sido la excepción ya que al no permitirle a Telmex la modificación del título de concesión lo han limitado para dar el servicio de Triple Play, generando ciertos riesgos de inestabilidad en nuestra fuente de empleo

Ante esta situación nuestra organización sindical ha tenido que responder y actuar de manera preventiva internamente por las medida que ha tomado la dirección de la empresa; y entre otras cosas se firmó con la administración el acuerdo marco **el que especifica su la obligatoriedad para atender planteamientos del sindicato en lo referente a materia de trabajo, capacitación, vacantes e inversión en las áreas correspondientes para el buen funcionamiento de la operación que permita hacerle frente a la competencia en este entorno adverso, en este aspecto las condiciones y medio ambiente de trabajo no debe por ningún motivo ser la excepción.**

Por tal motivo nuevamente hacemos énfasis que la Comisión Nacional de Higiene y Seguridad ha puesto atención en el cumplimiento de los acuerdos y obligación contractual que tiene la administración para solucionar los problemas en este rubro; nuestro objetivo es procurar condiciones de trabajo adecuadas para todos los (as) compañeros (as)

y disminuir los riesgos por accidentes de trabajo a nivel nacional, independientemente de que seguimos teniendo como respuesta de la representación de la empresa la falta de presupuesto.

Dicho lo anterior continuamos a dar el presente informe a la XXXV Convención Nacional Ordinaria para que en conjunto establezcamos con su aval las líneas de acción del plan a seguir en los trabajos que vienen.

MECANISMOS E INSTRUMENTOS QUE SE HAN IMPLEMENTADO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS QUE SE TIENEN CON LA ADMINISTRACIÓN, EN LOS RECORRIDOS DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.

La comisión ha mantenido la exigencia en este rubro sobre la obligatoriedad que tiene la administración para cumplir lo que marca el C.C.T. en la cláusula 136 y 163 respectivamente. Por ello hemos recurrido a utilizar diferentes mecanismos e instancias que coadyuven a la rápida respuesta y solución de los problemas que atendemos en cada área de trabajo. Por esto decidimos involucrar a la dirección de la empresa a través del Lic. Jaime Perez Gómez y bajo la dirección de nuestro secretario general compañero Francisco Hernández Juárez y con el apoyo del Co. Secretario General Adjunto; Jorge Castillo Magaña se procedió a realizar una serie de reuniones con todos los Gerentes de Recursos Humanos de las diferentes Divisiones a nivel nacional; Centro, Norte, Sur, Noroeste, Metropolitana y la responsable del área técnica y soporte a la red con la finalidad de hacer compromisos claros para la atención de los problemas y seguimiento adecuado.

Derivado de lo anterior se firmó de un documento oficial resaltándose los siguientes aspectos:

- 1. Entregar copia a los representantes sindicales del Comité Ejecutivo Local y Comisiones Locales de Seguridad e Higiene buscando con**

ello la representación que merecen nuestros compañeros ante la administración.

- 2. Que los Gerentes de Recursos Humanos den seguimiento hasta su conclusión en las localidades a los acuerdos plasmados en las minutas de recorridos de la CMCSH.**

(ANEXO 1)

RECORRIDOS DE VERIFICACIÓN.

Para el periodo de trabajo correspondiente de octubre del 2009 a Septiembre de 2010 se realizaron 33 recorridos de verificación de condiciones y medio ambiente de trabajo; en el área metro y diversas localidades al interior de la república, de estos recorridos 22 corresponden a la sección matriz y 11 a las secciones foráneas.

(ANEXO 2)

MINUTA DE ROPA DE SEGURIDAD Y CALZADO DE PROTECCION.

Como cada año y en función de lo que marca el C.C.T. en la cláusula 163 se llevó a cabo la revisión y firma de la minuta de ropa de seguridad y calzado de protección, para la dotación que corresponde en los centros de trabajo y áreas respectivas para la dotación 2011.

En función de estos trabajos, para este año se realizó un análisis y en consecuencia se acordaron las siguientes modificaciones en dicha minuta:

- Botones de mayor resistencia, para pantalón tipo comando
- Chamarra corta-- (cierre de plástico)

CALZADO DE PROTECCION.

- Se acuerda para esta entrega que la media bota con casquillo de acero, se surtirá en color café oscuro y el borceguí con casquillo de acero en color negro.
- Se visitó la fábrica de comando en León Guanajuato en donde se elabora el calzado de protección verificando las pruebas con base a la NOM 113.
(SE ANEXA TABLA DE RESULTADOS 3)

GORRA.

- Se mejora la calidad de la gorra con la tela de Gabardina, se agregan los ojillos bordados y gajos posteriores de malla de polímero sintético (se agregan para mejorar la transpiración). Se alarga la visera de 1.5 cm. a 2 cm. con material termo formado, Velcro de nylon para cierre y se cubre el remache interno de metal con tela. (ANEXO 4)

PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA SEGURIDAD E HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL.

Con el fin de sensibilizar, apoyar y darle los elementos necesarios a las compañeras y compañeros en los centros de trabajo, promoviendo medidas preventivas para evitar riesgos de trabajo, disminuir el grado del índice de accidentabilidad y fomentar la salud de las y los trabajadores, se ha procedido a poner en marcha algunas líneas de acción sobre la base de lo establecido en el CCT y en el acuerdo general del funcionamiento de las comisiones; referentes a difundir el uso de ropa de trabajo e instrumentos de protección a través de las siguientes estrategias:

1.- Programa nacional de visitas en los centros de trabajo por las CMCSH; **con la finalidad de retomar la puesta en marcha de la difusión para el uso de la ropa de seguridad, equipo y calzado de protección.**

Hasta el momento se han visitado 15 **centros de trabajo**.

(ANEXO 5 Programa de visitas a los centros de trabajo)

2.- Campaña de difusión por medio de un programa nacional en los centros de trabajo utilizando carteles, trípticos y videoconferencia inicial; visitas por cabeceras de zona en los que se incentive el uso de todos los implementos de seguridad y protección.

(ANEXO 6 Carteles acordados con la administración).

CAPACITACION.

Para la capacitación a las comisiones locales de seguridad e higiene se ha contemplado estructurar un programa que iniciara el próximo mes de Noviembre tanto en sección matriz como en foráneas, tomando como base la información proporcionada por las(os) coordinadoras(os) a nivel nacional; considerando que a estas fechas se tiene un gran avance en la concreción de la base de datos.

Cabe mencionar que se agregó el curso de "manejo seguro" a la currícula de capacitación para todas las especialidades con el número de código 3013.

Se retoma la impartición del curso GUIA DE SEGURIDAD PARA PLANTA EXTERIOR (anteriormente llamado STOP) a nivel matriz y foráneas para concretar la primera fase, cabe señalar que una vez terminada esta, se seguirá dando a petición y según los requerimientos de los COPES.

PROGRAMA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DE BRIGADAS DE EMERGENCIA; EN PREVENCION, COMBATE DE INCENDIOS Y PRIMEROS AUXILIOS AREA METROPOLITANA, CENTRO Y SUR; PERIODO 2010.

Compañeras y compañeros convencioncitas, un eje más de los trabajos básicos de las funciones de ésta comisión es la de dar seguimiento y estar pendientes sobre Las Acciones Preventivas en casos de

emergencias y siniestros.

Los procedimientos de seguridad, se establecen para contar con un plan anticipado y contener las adversidades que podremos enfrentar, por lo que es conveniente fomentar una conciencia de participación, por tal motivo se ha procedido entre otras cosas a promover en este periodo, la participación de 277 compañeras(os) en los cursos de matriz y la zona conurbana, para brigadistas contra incendios y brigadistas de primeros auxilios; en el resto de la república asistieron 548 sumando un total de 825 participantes.

(ANEXO 7)

Actualmente estamos contemplando cursos más específicos para un adiestramiento de brigadistas, por las necesidades a las que nos hemos enfrentado y en lo inmediato estaremos el planto para formar estas Brigadas.

PROGRAMA DE APLICACIÓN DE SIMULACROS DE EVACUACIÓN

Así mismo les informamos que se han aplicado una serie de simulacros de evacuación contra siniestros de acuerdo al programa anual en los centros de trabajo.

ANEXAMOS EL PROGRAMA NACIONAL DE IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE PREVENCIÓN, EVACUACIÓN Y AUXILIO PERIODO 2010.

(ANEXO 8)

Sabemos que es importante la formación y creación de hábitos para una respuesta adecuada ante la posibilidad de que se suscite un desastre; antes, durante y después del mismo para disminuir en gran medida daños en la integridad de las(os) compañeras(os).

Los últimos acontecimientos Climatológicos, nos exigen estar mejor preparados, por tal motivo esta comisión intensificará las prácticas, para lo cual se requiere de la colaboración de todas y todos ustedes.

Por ello se debe promover la formación del COMITÉ INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL; entre otros y contar con un Plan de Emergencias.

ANEXAMOS EL PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.

(ANEXO 9)

DIADEMAS.

Se está atendiendo con la coordinación de la especialidad de tráfico por lo que respecta a SIO.

En lo relativo a la homologación de la diadema para SAC hay un trabajo en proceso y se está atendiendo con los delegados y con la coordinación de la especialidad.

Cabe mencionar que el desabasto se está atendiendo con la diadema modelo H171NM de Plantronics la cual cumplió con las pruebas técnicas y ergonómicas.

SERVICIOS MEDICOS.

La comisión se dio a la tarea de verificar y garantizar el cumplimiento de la obligación que tiene la empresa en la aplicación de los exámenes médicos periódicos con base a la cláusula 136 del C.C.T.

En la pasada revisión contractual se agregó el siguiente párrafo; que el médico de la empresa o quien ésta designe **informara a los trabajadores o trabajadoras los resultados de los exámenes médicos y recomendaciones de forma individual, para que estén enterados de su estado de salud. La empresa presentara al sindicato el programa de exámenes médicos en el mes de Enero de cada año a efecto de que el personal este informado oportunamente.**

(ANEXO 10)

ESTADISTICAS DE ACCIDENTABILIDAD.

En relación a este concepto les damos a conocer en principio algunos de los datos generales que a nuestro juicio son los más representativos que arrojan las estadísticas de riesgos de trabajo con la finalidad de que una vez que se analicen e interpreten en detalle estos datos; establezcamos las líneas de acción para disminuir los índices de riesgos

de trabajo al interior de nuestras áreas en donde laboramos, implementando un plan integral elaborado por esta comisión con la responsabilidad correspondiente de la administración.

1.- PORCENTAJE DE ACCIDENTES POR GRUPO DE ESPECIALIDAD.

Planta exterior	73%
Comercial Administrativos	15%
Conmutación transmisión	7%
Trafico	3%
Personal no sindicalizado	2%

(SE ANEXA GRAFICO)

2.- DÍAS DE INCAPACIDAD POR LUGAR DEL ACCIDENTE.

2008	2009
42402	41288

(SE ANEXA TABLA CON DETALLE DE LA INFORMACIÓN)

3.- NÚMERO DE ACCIDENTES POR LUGAR

2008	2009
1468	1487

(SE ANEXA TABLA CON DETALLE DE LA INFORMACIÓN)

4.- ACCIDENTES DE TRABAJO POR GÉNERO A NIVEL NACIONAL.

	2008	2009
MASCULINO	1183	1192
FEMENINO	285	295
TOTAL	1468	1487

5.- NÚMERO DE ACCIDENTES POR AÑO DE ANTIGUEDAD

(SE ANEXA TABLA)

6.- DÍAS DE INCAPACIDAD POR GRUPOS DE ANTIGÜEDAD
(SE ANEXA TABLA)

7.- DÍAS DE INCAPACIDAD POR PARTE DEL CUERPO AFECTADA
(SE ANEXA TABLA)

8.- NÚMERO DE CASOS POR PARTE DEL CUERPO AFECTADA
(SE ANEXA TABLA)

9.- NÚMERO DE CASOS POR AGENTE PRODUCTOR
(SE ANEXA TABLA)

10.- INCAPACIDADES PARCIALES PERMANENTES (IPP) Y DEFUNCIONES
POR GRUPO DE ESPECIALIDAD.
(SE ANEXA TABLA)

PREVENIMSS.

Les informamos que los trabajos se siguen realizando en coordinación con la secretaria de previsión social, considerando el valioso apoyo de las comisiones de seguridad e higiene locales a nivel nacional y dando atención en los casos en los que nos lo han requerido nuestros compañeros y compañeras

TBA´S

En otros aspectos que competen a esta comisión es el detectar en todo el ámbito laboral, condiciones inseguras para el desempeño de nuestras labores, por tal motivo, nos hemos dado a la tarea de plantear en la mesa central el tema de las TBA´s, para lo cual queremos comentarles que tenemos detectado en planta interna y externa la convivencia con un voltaje mayor de corriente directa, en los dispositivos implementados en TBA´s (mochileros).

Por ultimo damos un agradecimiento a todas las compañeras y compañeros por las facilidades y el apoyo brindado a esta comisión para desarrollar los trabajos encomendados; así mismo agradecemos el apoyo de **nuestro Secretario General Compañero Francisco Hernández Juárez** y del compañero Jorge Castillo Magaña secretario general adjunto para la ejecución de las labores realizadas.

Un agradecimiento a las compañeras secretarias María Elena Torres Duran y Araceli Mata Garnica por su colaboración hacia esta comisión. Por todo lo anterior ponemos a su consideración el presente informe para su evolución y análisis; y es reiteramos nuestra disposición para seguir atendiendo las problemáticas que nos presente.

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social

México D.F., Septiembre 2010

Pedro Ortiz Paz

Alejandro Salvador Velásquez

Alonso Castillo Lerin

Eberto Gazali Rosado Bravo

Miguel Ángel Vidal Gutiérrez

Comisión Nacional de Seguridad e Higiene

SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL

S I S

Habiéndose cumplido un ciclo en el uso de la plataforma tecnológica actual de nuestro Sistema de Información Sindical, este año, después de doce años, se comenzará con la Migración Tecnológica del SIS.

Dicha renovación tiene como principales objetivos los siguientes:

Incrementar la posibilidad de conexión al SIS desde cualquier punto remoto con acceso a Internet.

Entregar con más oportunidad las distintas aplicaciones que los usuarios nos solicitan para resolver sus propias necesidades de manejo de información en las distintas áreas del STRM.

Contar con una plataforma actualizada que reduzca los costos operativos.

Mejorar el tiempo en consultas y reportes.

Poder acceder a nuestra aplicación desde diversos dispositivos conectados a Internet, lo que permitirá:

La consulta de trámites de los Compañeros a nivel nacional al hacer consultas en línea, e incluso en un futuro y guardando las condiciones de seguridad y legalidad, poder hacer sus solicitudes de gestión vía Internet.

La posibilidad de que los Compañeros Coordinadores puedan realizar consultas del estatus de gestión de los Compañeros de sus secciones así como realizar sus informes semanales en línea vía Internet,

Para los Coordinadores que además tienen la responsabilidad de autorizar gestiones o gastos lo puedan hacer desde sus viajes por la coordinación que realizan.

Estar mas al día en la interacción tecnológica actual entre Hardware y Software, nos permite estar listos para un mejor aprovechamiento de las mejoras tecnológicas en equipos futuros.

Al utilizar un lenguaje orientado a Objetos el tiempo de programación se optimiza.

Al migrar a una plataforma tecnológica más poderosa los tiempos de respuesta en las consultas y procesos de los usuarios finales, serán menores.

Podremos hacer reingeniería al funcionamiento lógico de algunas aplicaciones para que en la nueva versión sean más eficientes.

Red Pública Inalámbrica en el STRM

Se encuentra trabajando y dando servicio de conexión inalámbrica a todo dispositivo móvil que lo requiere dentro de las instalaciones del STRM y del Instituto de Capacitación del STRM.

Para conocer la contraseña de acceso pueden acercarse al área de Sistemas en el 4° piso de Villalongín.

Correo Electrónico STRM

Se renovó la plataforma de nuestro Correo Electrónico mostrando mejoras en sus funciones y en la conexión remota (OWA)

Se simplificó el dominio @strm-correo.org.mx por **@strm.org.mx** lo que facilita la divulgación de las cuentas.

MUY IMPORTANTE: Se solicita a los Srios. Generales que consulten y depuren su cuenta de Correo Electrónico, para evitar que se sature su buzón y dejen de recibir información importante de la organización.

CONSULTA-TEL

Continuamos brindando el servicio de atención telefónica, **CONSULTATEL 51-40-14-39** para los compañeros que desean consultar el estado que guardan sus trámites de préstamos varios, cambios de residencia, etc.

así como pase de lista mensual para cambios de especialidad. Hemos atendido **10,889 consultas telefónicas**. Agradeceremos a ustedes que nos apoyen a difundir la información a cerca de este servicio entre nuestros compañeros telefonistas.

RED PRIVADA VIRTUAL STRM VOZ Y DATOS SOBRE IP

Se han integrado a la VPN **61 SECCIONES FORÁNEAS** que cuentan ya con servicios de datos (SIS, Correo Electrónico) y voz IP. Este año se liberó una Aplicación para las Secciones Foráneas que les permite obtener un reporte de todas las gestiones que han sido canalizadas al CEN y el estatus en que se encuentran.

Este año se implementó una aplicación específica para las Secciones Foráneas con la cual pueden obtener Reportes de las Gestiones pendientes de los compañeros de su sección para poder dar respuesta oportuna sobre el estatus de los mismos a los compañeros que así lo requieran logrando con esto dar un mejor servicio y atención sobre los trámites que se gestionan en el CEN.

LISTADO DE SECCIONES FORÁNEAS INTEGRADAS A LA VPN:

Sección	Localidad	Ext.	Sección	Localidad	Ext.
1	Monterrey, N.L.	3001 y 3301	44	Iguala, Gro	3044
2	Guadalajara, Jal	3002	45	Reynosa, Tamps	3045
3	Puebla, Pue	3003	46	Zacatecas, Zac	3046
4	San Luis Potosi, S.L.P.	3004 y 3304	47	Zamora, Mich	3047
5	Veracruz, Ver	3005	51	Tepic, Nay	3051
6	Torreon, Coah	3006	60	Sahuayo, Mich	3060
7	Chihuahua, Chih	3007	63	Cuautla, Mor	3063
10	Cuernavaca, Mor	3010	68	Tepatitlán, Jal	3068
11	Leon, Gto	3011	71	Los Mochis, Sin	3071
12	Celaya, Gto	3012	72	Cananea, Son	3072
13	Saltillo, Coah	3013	75	Oaxaca, Oax	3075
14	Cordoba, Ver	3014	79	Poza Rica, Ver	3079
15	Hermosillo, Son	3015	80	Villahermosa, Tab	3080
17	Jalapa, Ver	3017	84	Sabinas, Coah	3084
18	Tampico, Tamps	3018 Y 3318	85	Monclova, Coah	3085
18	Tantoyuca, Ver (Subsección)	3199	89	La Paz, B.C.S.	3089
19	Toluca, Mex	3019	90	Cuautitlan, Mex	3090
21	Acapulco, Gro	3021	91	Texcoco, Mex	3091

Comisión de Modernización

23	Cd. Juarez, Chih	3023
24	Queretaro, Qro	3024
25	Nogales, Son	3025
26	Cd. Obregon, Son	3026
27	Coatzacoalcos, Ver	3027
28	Aguascalientes, Ags	3028
29	Merida, Yuc	3029
30	Culiacan, Sin	3030
31	Durango, Dgo	3031
33	Mazatlan, Sin	3033
Sección	Localidad	Ext.
34	Guaymas, Son	3034
35	Matamoros, Tamps	3035
37	Cd. Victoria, Tamps	3037
38	Piedras Negras, Coah	3038
39	Teziutlan, Pue	3039
40	Colima, Col	3040

95	Cosomaloapan, Ver	3095
110	San Cristobal de las Casas, Chis	3110
112	Apatzingan, Mich	3112
113	La piedad, Mich	3113
120	Salamanca, Gto	3120
139	Villa Nicolas Romero, Mex	3139
140	Cardenas, Tab	3140
146	Santa Anita, Jal	3146
158	Rio Verde S.L.P.	3158
	Cadetel	3251
Sección	Localidad	Ext.
	Zumpango	3252
	Consejo de Admón. CAT	3250
	SIFEIS - Serapio Rendón 71 1er Piso	3201
	Com. Nac. de Cap. y Nva. Tec. Serapio Rendón 71 2do Piso	3202
	Com. Nac. de Cap. y Nva. Tec. Serapio Rendón 71 3do Piso	3203

Página Web “strm.org”

La pagina web www.strm.org.mx cambio su presentación implementando nuevas tecnologías para integración de audio, video y WebTV; con la integración de los micrositos de noticias, Jubilados, Equidad de Genero, y Atento, se ha mantenido como un medio trascendental para difundir oportunamente información relevante sobre nuestra organización, y los eventos importantes a promover. Asimismo, los módulos de consulta adicionales sirven a los compañeros como una herramienta permanente de acceso a la información sindical. Se recibieron **780,106** visitas a los distintos servicios que ofrece el portal y sus micro sitios, tal como se desglosa:

SITIO WEB	VISITAS	PROMEDIO MENSUAL
www.strm.org.mx	518,078	43,173
consultaNet	99,287	8,274
Modulo No amparados	69,630	5,802
Modulo amparo 2010(pensionados IMSS)	21,714	1,809
Modulo Amparados	6,349	529
Micrositios	65,048	54,421

REDES SOCIALES

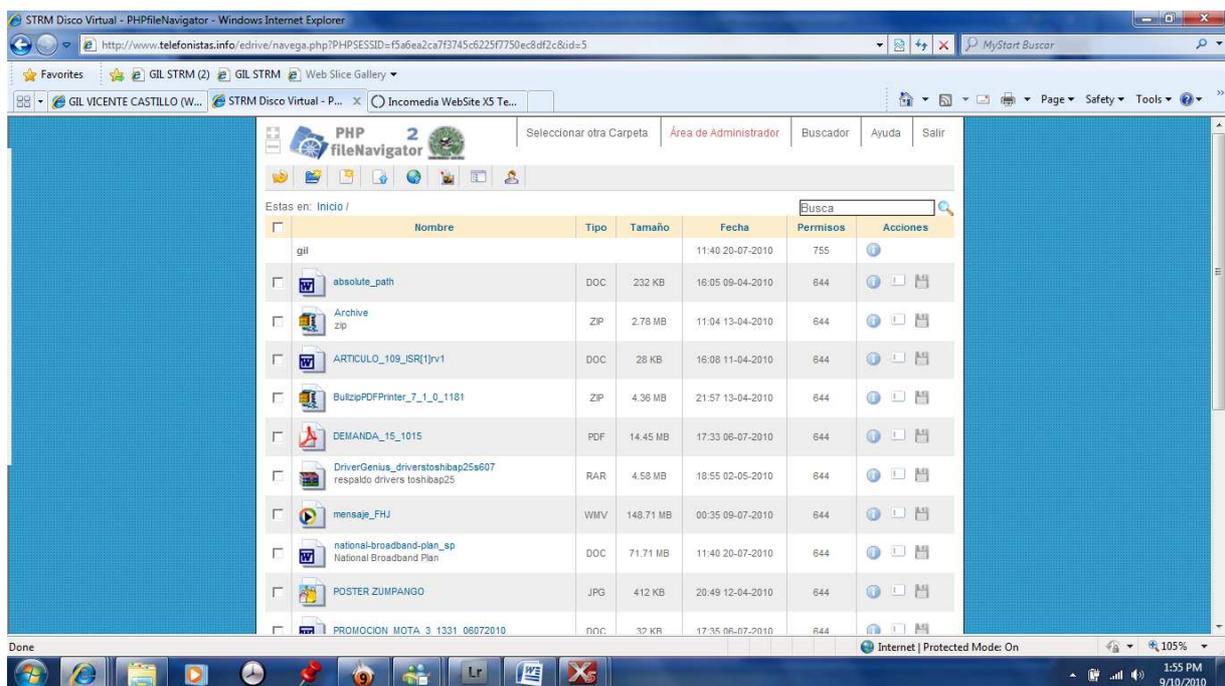
La evolución de la cultura digital ha convertido en una necesidad el uso de las herramientas inherentes a las tecnologías de información, y dentro de estas plataformas es conveniente presentar alternativas de formación en el uso de dichas tecnologías. Se ha puesto en línea el proyecto Red Social STRM, con las capacidades fundamentales que exhiben las plataformas de las redes sociales en internet, pero en un ambiente diseñado para los telefonistas. El propósito es que los compañeros (así como la representación de las secciones foráneas) ingresen a la misma (<http://redsocal.strm.org>) y puedan establecer grupos, abrir blogs, intercambiar o subir información en cualquier formato (texto, imágenes, audio, video) en los temas establecidos, de una forma simple e intuitiva, similar cómo funcionan las redes sociales. En el mismo portal se integra un micrositio wiki, que es un sitio web colaborativo. Una wiki es un sitio web (que también puede estar en una intranet y por lo tanto sólo accesible para miembros) que contiene información elaborada y editada por sus usuarios/lectores. La wiki más famosa es la Wikipedia, una enciclopedia en línea. Igualmente integrado encontraran un disco duro virtual (e-drive) que es un espacio de almacenamiento en línea accesible para los usuarios registrados que lo requieran, en principio con 2 GB (dos gigabytes) disponibles para cada usuario, compartiendo un espacio en servidor de 1 PB (un petabyte).

El proyecto integral de esta red social está en línea y para acceder al mismo se debe cubrir un proceso simple de registro para posteriormente acceder (login) con el nombre de usuario y contraseña registrados.

RED SOCIAL



DISCO VIRTUAL STRM



Compañeras y Compañeros convencionistas:

Cumpliendo con la obligación señalada en nuestra ley interna, hemos presentado a ustedes el informe de actividades de la Comisión de Modernización, partiendo de los reportes al detalle de cada una de las comisiones de trabajo que la integran.

El reto que tenemos por delante es de grandes proporciones, considerando, el entorno político, social, económico, laboral y sindical en el que estamos involucrados en la actualidad. Pero estamos seguros que continuaremos a la vanguardia como organización sindical, asumiendo el compromiso que esto significa, apoyando y orientando a otras organizaciones, buscando mejorar las condiciones de la clase trabajadora y del país, mediante la unidad y el trabajo constante que nos ha caracterizado hasta hoy día, potenciando el espacio productivo como eje de la lucha sindical.

Por lo que les hacemos un llamado a todos nuestros compañeros y compañeras para mantenernos atentos al desarrollo de los acontecimientos, actuando en consecuencia para garantizar el futuro de nuestra organización.

Agradecemos a todos ustedes el apoyo brindado a esta comisión de modernización, de la misma manera nos ponemos a sus órdenes para recibir sus comentarios, sugerencias y propuestas, que nos permitan fortalecer el trabajo de esta comisión y del proyecto sindical, considerando como eje de acción la táctica y estrategia que se determine en esta convención.

Queremos hacer un reconocimiento y a la vez agradecer al personal administrativo de nuestro sindicato por el apoyo incondicional brindado a todas las Comisiones Nacionales que integran ésta Comisión de Modernización, de igual manera agradecemos al personal del offset ya que con el apoyo de todos ellos se hace posible el desarrollo del trabajo diario de ésta comisión.

Reconocemos al Co. Jorge Castillo, por su carácter visionario y resolutivo, así como la forma de transmitir su conocimiento a todo el equipo de modernización.

Por último reconocemos el liderazgo y orientación que en todo momento hemos recibido del Co. Francisco Hernández Juárez.

Fraternalmente,
"Unidad, Democracia y Lucha Social"
México, D. F., Septiembre del 2010.
Comisión de Modernización