



XXXVI 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 Información Sindical



Comisión de Modernización

Septiembre 2011

Coordinación General

Francisco Hernández Juárez

Responsables:

Jorge Castillo Magaña

Héctor Capistrán Díaz

Carlos A. Daniel Guerrero

Marco A. Ceja Pérez

Integrantes:

Sergio Sosa Reyes

Justina M. Sosa Moguel

Teodoro Rocío Aguirre

Pablo D. Cortes Salas

Alejandra G. Tapia Ramírez

Alberto Zepeda Gómez

Francisco J. Zúñiga Arellano

S. Gerardo Hurtado Bastida

Fernando Morales González

M. Alicia Rendón Benavides

Ramón Linares Escobar

Arturo Robles Castillo

Mauricio S. Rivera Cruz

Pedro de J. Ortiz Paz

Alejandro Salvador Velázquez

Eberto G. Rosado Bravo

José Guadalupe Reyes Orozco

Gaudencio Alcázar Pérez

Ricardo Lozada Hernández

M. de Lourdes Linares Blanco

Claudia Hernández C.

Gil V. Castillo Moreno

Teódulo León Espinosa

Francisco Javier Pérez Carmona

Silvia Alcántara López

Roberto Buendía Núñez

Tlaloc Tovar Riofrío

Mauricio I. Blanco Torres

Ignacio Rodríguez Rosas

Angélica M. Rosas de la O

Alonso Castillo Lerín

Miguel A. Vidal Gutiérrez

Gregorio Sánchez Gutiérrez

Miguel Severino García

Américo Martín Guzmán Navarro



Compañeras y Compañeros Convencionistas, Compañeras y Compañeros Secretarios Generales.

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

En el análisis de los trabajos y los resultados alcanzados a un año más de desempeñar las responsabilidades al frente de cada una de las comisiones de trabajo que conformamos la Comisión de Modernización, se hace necesario poner en contexto la relación de los acontecimientos que de manera directa o indirecta repercuten en los trabajos y resultados que logramos.

Los temas que comprenden la agenda de la Comisión de Modernización, están directamente ligados con la actividad productiva que se realiza por nuestros compañeros y compañeras en sus puestos de trabajo, estamos hablando de la Productividad, la Capacitación, la Materia de Trabajo, las Condiciones de Seguridad e Higiene y todos los conceptos que de estos grandes temas se desprenden.

Debemos visualizar que la relación que existe entre lo que vivimos y los temas señalados, se derivan del desarrollo y el dinamismo que se vive en el sector, en la empresa y en el país mismo. Comprender que de un año a la fecha la complejidad de la situación política, económica y social por la que atravesamos en los diferentes sectores no ha modificado su tendencia negativa y en algunos casos se ha agudizado, en materia de crecimiento económico real, en la falta de empleos que cubra al menos el desempleo que se genera, con el flagelo de la inseguridad y en medio un estridente y limitado desempeño gubernamental en todos los niveles. El panorama de la escena nacional no logra revertir las percepciones y hechos de incertidumbre para todos los sectores de la sociedad.



Como país seguimos inmersos con grandes temas sin resolverse, y entre los que nos competen directamente, están las determinaciones para dar cabida a un proceso de competencia equitativa y con responsabilidades expresas para todos los operadores que permitan un desarrollo sólido del sector de las telecomunicaciones en el país. Prevalece una abierta aplicación de la regulación para favorecer a una parte en específico, a las Televisoras.

Profundizando en la situación del país, nos lleva a confirmar las condiciones adversas por las que atravesamos, es necesario comprender objetivamente que cada uno de estos factores afectan en mayor o menor grado en la circunstancia específica que tenemos día a día en nuestro trabajo, y se evidencia en el crecimiento o baja de los clientes, en el consumo de los servicios, en la recuperación de la cobranza, los ingresos globales o por servicios determinados, que en consecuencia desencadenan los debates con la empresa por las "políticas" de presupuesto, la inversión en "zonas rentables", el ahorro de gastos, que finalmente repercuten en la calidad del servicio, la pérdida de clientes, etcétera, de tal forma que nos exponemos a quedar atrapados en un círculo vicioso.

Cada Localidad, especialidad y centro de trabajo seguramente tendrá su propia percepción y diagnóstico de lo que se vive de frente a la circunstancia en la que esta inmerso. Lo relevante es poner en otra perspectiva las dificultades e impulsar iniciativas para revertir las tendencias en nuestro ámbito del trabajo que realizamos, y en el que sin duda cada una de las partes empresa y trabajadores cumplamos con las responsabilidades que nos correspondan.

Un factor fundamental que el sindicato ha puesto prioritariamente en la agenda es el impulso a la inversión, por el hecho de que frente a los rezagos que se acumulan y son los generadores de los problemas más recurrentes, es indispensable que invierta para dotar, cambiar o actualizar los elementos de la Red, de los equipos o herramientas de



trabajo y sobre todo para incorporar la tecnología que frente a la demanda se requiere.

La persistencia para lograr que la empresa amplíe las inversiones en la infraestructura, esta tomando un impulso que debemos mantener para que en el corto plazo se construya y consolide con la nueva Tecnología, para la prestación de servicios Multimedia a capacidades que realmente los soporten, estamos hablando de infraestructura que alcance la oferta de ancho de banda arriba de los 40Mb en forma masiva, con una plataforma que garantice la Convergencia de Redes.

Los programas que se han iniciado con Fibra Óptica al Hogar, el crecimiento de Carrier Ethernet, la Plataforma IMS para procesamiento de servicios multimedia, la consolidación de la plataforma SIO para servicios de operadora, la mayor comercialización de productos y servicios y un tema fundamental que es la integración de las Redes Públicas de Datos y de Servicios Móviles, sin duda configuran este nuevo escenario en el cual tendremos que estar presentes y participando.

El análisis, debate y las propuestas de esta Convención, se tienen que orientar para ganar esta participación, además de sus señalamientos por los avances limitados o lo que falta por hacer, serán fundamentales sus propuestas.

Por lo que la oportunidad de trabajar conjuntamente en esta Convención para definir y orientar la estrategia y la agenda sindical, que tendremos que implementar en cada uno de los temas que están bajo nuestra responsabilidad, es fundamental para ofrecer a nuestros compañeros, las opciones de demanda, de acción y de lucha que nos lleve a un futuro más promisorio, por lo que su participación es muy importante.

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

El Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad fue diseñado en 1992, que en principio solo contempló a la especialidad de Planta Exterior, y un año más tarde se diseñaría para el resto de áreas tronco.

Como resultado de su aplicación en los últimos años, ha dejado claro que el Programa General es la herramienta que nos ha permitido impulsar la mejora continua en los procesos de trabajo desde nuestro puesto de trabajo, con las aportaciones, comentarios e ideas, que los Grupos de Análisis, Comisiones de Productividad, Comité Nacional Y Comisiones, hemos logrado transformarlas en estrategias y recomendaciones para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y del mercado de telecomunicaciones.

Con base en el reporte del segundo Trimestre de operaciones de TELMEX, en la mayoría de países en el mundo, como en México, se observa una disminución continua en la penetración de las líneas fijas. En consecuencia, de un mercado con aproximadamente 19.6 millones de líneas fijas, número que no ha cambiado significativamente desde 2006 (20 millones de líneas fijas), TELMEX tiene una participación de mercado del 77.7% actualmente, que en comparación con 2006 era del 93%, lo cual incluye las líneas de telefonía pública, las de prepago y las líneas de telefonía rural. Estas participaciones están por debajo del promedio de 85.6%, correspondiente a 35 de los países más representativos (Bank of América/Merrill Lynch, Global Wireline Matrix 2010).

Por otro lado, en el mercado de Banda Ancha se sigue ganando participación de mercado, ya que al cierre de junio de 2011, se tenían 7.7 millones de accesos de banda ancha de alta velocidad INFINITUM, lo que significa un crecimiento de 10.4% con respecto al número de servicios en operación en junio de 2010.

Este crecimiento ha sido apoyado con la comercialización de todos los compañeros de las especialidades de Comercial, Servicios a Clientes y Planta Exterior a través del indicador de Todos Somos Promotores, además, es importante considerar y extender otros programas como YO PROMUEVO TELMEX, el cuál se aplica en diferentes secciones sindicales, con la finalidad de crear grupos de compañeros que promocionan los servicios que ofrecemos bajo la mecánica del cambaceo.

Otro factor que ha permitido la penetración del servicio INFINITUM, han sido las más de 83 mil computadoras vendidas en el primer semestre del año 2011, lo que representa un crecimiento de 21.1% con respecto al monto registrado en el mismo periodo de 2010, y que desde el inicio de su comercialización en 1999, se han vendido más de 3 millones de computadoras.

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 a la competencia, blindar a nuestros clientes, reforzar las labores de retención y recuperación de los mismos 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 2010 – Septiembre 2011:

Negociación del Programa General de Productividad 2011

Con base en el programa, en el mes de octubre de 2010, la empresa entregó la propuesta del Programa General de Calidad, Productividad y Competitividad 2011. A partir del día 3 de noviembre se convocaron a las comisiones de Tráfico, Comercialización, Conmutación – Transmisión y Planta Exterior, iniciando con los análisis de los resultados obtenidos en el programa 2010, realizar proyecciones para el 2011, así como los ejercicios comparativos necesarios y verificar los diferentes niveles de medición, con el objeto de armar nuestra contrapropuesta sindical para cada una de las áreas tronco que intervienen en el programa.

Alcanzados los acuerdos de los indicadores internos, se efectuaron los trabajos de competitividad con la subcomisión conformada para este fin, la cual se dio a la tarea de realizar los trabajos necesarios hasta concluir los acuerdos de la negociación del programa 2011.

Concluida la negociación del Programa General 2011, el día 6 de abril se realizó la videoconferencia, la cual fue presidida por el Co. Francisco Hernández Juárez, Secretario General del Sindicato de Telefonistas y el Lic. Héctor Slim Seade, Director de TELMEX, convocando a la organización para intensificar los esfuerzos y el trabajo conjunto para alcanzar los objetivos y metas del Programa 2011.

A partir del 7 de abril se iniciaron los trabajos de difusión y consenso de los acuerdos en principio del Programa General de Calidad Productividad y Competitividad 2011 en cada una de las cabeceras de área, este trabajo se llevó a cabo con el apoyo de las Comisiones de Productividad, el Comité Ejecutivo Nacional, Secretarios Generales, Delegados y Grupos de Análisis. El consenso del Programa General fue favorable y aceptado por la gran mayoría de los compañeros a nivel nacional. El día 15 de Abril con las comisiones se llevó a cabo la firma del Programa General 2011, dando conclusión a la negociación de una manera exitosa.

Los indicadores que se establecieron para el programa 2011, son:

Competitividad

Participación de Mercado (PDM), Ganancia de Paquetes por Segmento, Líneas con Facturación \geq \$350.00 IVA incluido, Percepción del Cliente y Retención y Ganancia de Líneas por Segmento.

Planta Exterior

Quejas Acumuladas, % de Reincidencia Garantía 30 días, % de Arreglo de Líneas Dentro de Mismo Día, % de Arreglo de Líneas Dentro de Tres Días, % de Ordenes de Servicio Liquidadas y Pendientes, % de Reparación Líneas y Circuitos Privados, % de Calidad y Continuidad de Teléfonos Públicos y Promociones Efectivas de Todos Somos Promotores.

Conmutación – Transmisión

Cantidad de Fallas Cx-Tx en RDA, Reincidencia de Fallas Cx-Tx en RDA, Tiempo de Atención de Servicio al Cliente y Calidad de Tráfico Originado.

Como estadísticos quedaron los indicadores de Afectación al Servicio en la RED TELMEX, siendo los siguientes: Cantidad de Afectaciones al Servicio en la Red de Telmex, Reincidencia de Afectaciones al Servicio en la Red de Telmex, Tiempo de Recuperación de Afectaciones al Servicio en la Red de Telmex y Calidad de Servicio al Cliente.

Comercialización

Comercialización de Paquetes, Comercialización de Productos, Comercialización de Líneas para CEICO's Calidad de Servicio y para Tiendas Comerciales Percepción del Cliente.

Tráfico

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

Cierre Anual 2010

La negociación del cierre anual 2010 ha sido una de las más claras señales del comportamiento del mercado de telecomunicaciones, ya que el haber obtenido los resultados más bajos en los indicadores de competitividad y de comercialización en la historia del programa de productividad, refleja que la empresa continua en la tendencia de menor presencia y por ende participación en el mercado en líneas fijas y servicios de voz.

El cumplimiento de los indicadores de competitividad fue en promedio del 40% con respecto a las metas planteadas, mismas que se venían logrando en programas anteriores, para el programa 2010 no tuvieron aumento sustancial respecto de 2009, y en consecuencia la empresa manifestó en todo momento haber sufrido un impacto negativo en sus ganancias al presentar el primer ejercicio de cierre anual con tan solo 8 millones de pesos para el cobro del remanente del 85% y el 15% anual.

Como hemos comentado en informes anteriores, 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**, lo cual hace más complicada la discusión con la empresa al respecto.

Derivado de 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%**.

Dadas las condiciones tan adversas 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 \$254'952,730.62 (en esta cantidad se incluyó la bolsa que acordada para centros superan el cien por ciento en la meta anual de algún indicador), **de tal manera que sumado a los cobros mensuales alcanzó un cobro total de bolsa de \$1'774,000,638.47**, lo cual representa un ingreso anualizado promedio por trabajador de \$49,935.28.

Esto evidencia aún más las condiciones que estamos enfrentando conforme pasa el tiempo, conforme permitimos que la competencia siga acaparando nuestros clientes, conforme permitimos que la empresa siga en un estado de apatía. Desde hace tiempo, el sindicato ha estado impulsando los temas de Calidad de Servicio, Calidad Integral de entre otros temas para la modernización de las especialidades y de la organización sindical. Hoy estos temas cobran fundamental relevancia, ya que el cumplimiento de los mismos y hacer que la empresa comparta nuestra visión, nos permitirá hacer frente a las condiciones tan adversas que estamos viviendo los telefonistas, buscando en todo momento que la coordinación y comunicación se fortalezcan en todos los niveles de la organización 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.

Una vez más, 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.

Bolsa Congelada y Aplicación de Pagos

Como resultado de la pasada Revisión Salarial 2011, se fijó el monto de la bolsa del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad para el periodo de Mayo 2011 a Abril de 2012, en 2,840,981,165.00 (DOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA MILLONES, NOVECIENTOS OCHENTA Y UN MIL CIENTO SESENTA Y CINCO 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

$$\text{Bolsa Mensual (85\%)} = \frac{\text{Salarios} \times 365}{12} \times 0.505947 \times 0.85$$

Para todas las especialidades, excepto Planta Exterior

$$\text{Bolsa Mensual (85\%)} = \frac{\text{Salarios} \times 365}{12} \times 0.404757 \times 0.85$$

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 Junio de 2011 se ha ejercido un \$ 841,610,535.92 del total asignado de \$1'176,428,417.14.

Resultados del Programa 2011 (Enero – Junio)

Durante el primer semestre del año 2011, 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 seguir mejorando los resultados de sus respectivos centros de trabajo.

En el Área Tronco de **Planta Exterior** se ha pagado un **59.22%** del total de la bolsa asignada en el primer semestre, un 2% más que el año anterior. Los indicadores con mayor área de oportunidad son: % Arreglo de Líneas mismo día, con un pago del 38.31%, % Arreglo Líneas Dentro de 3 Días con un 27.34%, y % Reincidencia G 30 con un 49.24% el cual tuvo una disminución de casi 11% con respecto al año anterior. El resto de los indicadores tienen cumplimientos y niveles de pago superiores al 80%, y el indicador de Quejas Acumuladas mantiene un pago del 61.89% el cual mejoró 30.32% con respecto a 2010.

En **Conmutación – Transmisión**, se ha pagado un **81.01%** del total de la bolsa en el primer semestre. Los indicadores con mayores áreas de oportunidad son: Calidad de Trafico Originado con un pago del 78.05% y Tiempo de Atención de Servicio del Cliente con un pago del 70.83%, los cuales disminuyeron 9% y 13% respectivamente en comparación al mismo periodo de 2010. El resto de indicadores tiene cumplimientos y niveles de pago superiores al 80%.

El área tronco **Comercialización**, durante el primer semestre de este año, se ha cobrado un **91.95%** de la bolsa asignada, por arriba de lo cobrado el año anterior en el mismo período que fue de **69.37%**, si bien es cierto que seguimos viviendo una competencia desleal, ha favorecido también a este mejor resultado el ajuste de algunas metas, y a las estrategias de negociación y acuerdos que logramos para este programa. El indicador que ha tenido los resultados más bajos es el de Comercialización de Líneas con un **76.40%**, los demás indicadores tienen cumplimientos arriba del **90%**.

Con respecto al área de **Tráfico**, de la bolsa asignada para este primer semestre se ha cobrado un **84.56%**, presentando una ligera baja con respecto al mismo periodo del año anterior el cual fue de **85.99%**, el indicador que menor cumplimiento presenta es el de Porcentaje de Cumplimiento de Contestación de Llamadas en 10 segundos con un pago del **50.35%**, los demás indicadores tienen cumplimientos del **100%**.

Finalmente hacemos mención de los indicadores de competitividad, los cuales durante el primer semestre de este año, se ha cobrado un **67.83%** de la bolsa asignada a este periodo, presentando un incremento del **2.44%** con respecto al año anterior. El indicador que ha presentado los resultados más bajos es el de Retención y Ganancia de Líneas por segmento con un pago del **20.57%**. Los indicadores de Participación de Mercado, Percepción de Cliente y Ganancia de Paquetes, tienen porcentajes de asignación superiores al 70%.

Las gráficas comparativas Enero – Junio 2010 Vs Enero – Junio 2011, se encuentran en la sección de Anexos, las cuales están proyectadas por área tronco, especialidad y dirección divisional.

Compañeros, es de vital importancia que sigamos analizando y dando seguimiento a los acuerdos pactados en cada uno de los indicadores ya que esto nos permitirá continuar detectando nuestras áreas de oportunidad.

Modelos de Medición Individual

Dando continuidad a los trabajos para la construcción de los Modelos de Medición Individual, a continuación damos un informe de los avances:

Comercial: La Comisión Mixta Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad definió en 2010 las tiendas que cuentan con diferentes características para el levantamiento de estadísticas y análisis de las actividades factibles de medición, con la finalidad de ser analizadas posteriormente.

El 20 de junio de 2011, se convocó a la comisión para continuar con los trabajos del modelo de distribución con base en la medición individual, en donde la empresa presentó los insumos obtenidos y un simulador para la aplicación de los mismos, el cual fue analizado, revisado y adecuado para poder presentar la contrapuesta sindical. Dicha propuesta contempla el diseño teórico del modelo y el ejercicio de aplicación considerando los procesos de trabajo de toda la especialidad.

La empresa está desarrollando la herramienta que permitirá la obtención de insumos y su post proceso, para el cálculo de los factores considerados en el modelo para la obtención del incentivo individual a distribuir.

Servicios a Clientes: En febrero de 2011 la empresa dictó factibilidad a esta especialidad para la construcción del modelo de distribución con base en la medición individual en principio para CEICO's. Se realizaron varias reuniones con la empresa, llegando al acuerdo del factor de Asistencia y Puntualidad con una ponderación al 100% excepto CEICO's, ya que se están revisando los factores que podrán conformar el modelo de medición.

El 20 de junio del presente, se convocó a la comisión para continuar el análisis de las propuestas entregadas por el Sindicato y la Empresa, que con las alternativas presentadas se tiene coincidencia en la estructura del modelo y algunas actividades a considerar para el cálculo del porcentaje de distribución. Aún se están analizando los factores en los que se tiene diferencia.

Solicitamos del apoyo de los Comités Ejecutivos Locales, Delegados y Grupos de Análisis, para proporcionar la información que les sea requerida por la Comisión de Productividad de Servicios a Clientes y por la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad, ya que es de vital importancia para concluir con las propuestas para las demás áreas que conforman Servicios a Clientes (CAACM, CAACN, MAC, CAS, CAO, CARRIER, CUENTA MAESTRA, CREA)

Conmutación – Transmisión: Empresa y Sindicato acuerdan ratificar la disposición de continuar con la búsqueda de elementos y metodologías que permitan construir el modelo, por tal motivo al momento que concluyan con los trabajos de Evolución de la Red de Gestión TELMEX, la Comisión Mixta de Calidad, Productividad y Competitividad, convocará a la comisión correspondiente en el siguiente período de negociación del programa de productividad para la continuidad de los trabajos.

Tráfico 050, Nacional e Internacional: Empresa y Sindicato ratifican el acuerdo de que en tanto no se tome una determinación conjunta, se continuará realizando la distribución del incentivo con base en el esquema actual de Asistencia y Puntualidad, se continúa con el seguimiento de la información estadística con el fin de realizar ejercicios comparativos en el siguiente período de negociación del Programa de Productividad.

Evolución Tecnológica y Laboral de Planta Exterior

Calidad del Servicio

El contexto en el que se está desarrollando el sector de las telecomunicaciones en el país se caracteriza por una creciente confrontación de las empresas competidoras, adicional a esto, existe una posición del Gobierno federal para favorecer a las televisoras, especialmente en la víspera de la elección presidencial, lo que repercute finalmente en la permanente negativa para otorgar la modificación al Título de Concesión de Telmex.

Al bloquearse la participación de la empresa en los servicios relacionados al múltiple Play, se hace más importante el compromiso que tenemos hacia los clientes en términos de calidad de servicio, pues este compromiso se convierte en la mayor oportunidad de retener a nuestros clientes.

Para nuestra organización el tema de calidad de servicio es una prioridad de la agenda laboral y productiva, desde el ámbito del programa general de incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad, en los compromisos del Acuerdo Marco y en el trabajo diario en cada uno de los centros y unidades de trabajo.

Los servicios de datos e Internet son uno de los elementos claves para mantener y afianzar a nuestros clientes, pero ello implica un mayor nivel de exigencia en la calidad de nuestro trabajo por el uso creciente de las tecnologías de información a nivel empresarial y doméstico, derivado por la mayor expansión de las empresas competidoras, sobre todo las cableras en los mejores nichos de mercado.

La experiencia que hemos adquirido en los últimos años, nos demuestra que el logro de mayores niveles de calidad en el servicio depende de diversos factores que debemos identificar objetivamente para tomar las acciones productivas necesarias.

Uno de los principales objetivos es obligar a la empresa a invertir en infraestructura ya que es fundamental tener una red en óptimas condiciones para explotar los servicios de banda ancha, así como impulsar mejoras en la planeación y organización del trabajo.

Hay que plantearnos objetivos claros y definidos para mejorar en la calidad del servicio, por lo cual estamos impulsando conjuntamente con la empresa los siguientes:

1. Garantizar la permanencia y la recuperación de clientes para los servicios de voz, datos y video considerando el acuerdo comercial con Dish.
2. Mantener los niveles de crecimiento promedio que hemos logrado para los servicios de Internet y de enlaces a sectores empresariales, comerciales, financieros, etc.
3. Incrementar nuestra base de clientes para los servicios básicos de VOZ.

4. Desarrollar una acción coordinada con una clara comunicación e información con todos los trabajadores sobre la situación general de la empresa y las condiciones que se guardan en su División, Área y Zona de atención.
5. Involucrar, en base a las responsabilidades de cada parte de la estructura administrativa y operativa de cada centro de trabajo para información y la ejecución de las acciones y tareas, con la participación de toda la estructura sindical.
6. Mantener un plan de seguimiento y de información a todo el Centro de Trabajo, sobre las acciones a desarrollar y los resultados que se alcancen.

Con la finalidad de desarrollar este programa se ha establecido una metodología que se busca aplicar de manera homogénea en todos los COPES y que consiste en identificar la situación en cada Centro de Trabajo con respecto a las metas de los indicadores de calidad así como las áreas de oportunidad para mejorar los mismos.

En cada unidad de trabajo se definirán conjuntamente las prioridades que orientaran las acciones a desarrollar para lograr los resultados de manera sostenida. Realizando un diagnóstico con base a los siguientes ejes:

1. Infraestructura.

En este concepto debemos agrupar los elementos que son el soporte para el funcionamiento del Centro, desde el recurso humano en cada una de sus categorías y zonas de trabajo, equipos de computo, equipos de medición, herramientas, inventario de materiales e insumos, vehículos, etc. para que a partir de este inventario se analicen las necesidades de cada COPE para el mantenimiento o incremento del mismo.

Procesos.

En este concepto el objetivo es lograr un desarrollo del trabajo con base en normas y procedimientos homologados, que articulen de manera sistemática todas las funciones y actividades para que generen un resultado de trabajo en forma ordenada y consistente, esto involucra el desempeño de las áreas con las que interactúa la especialidad, (zonas y áreas de trabajo, CAP, CCR, Centrales, CNS Chapalita, sistemas y herramientas de trabajo para la asignación, prueba, liquidación, etc.).

Un aspecto fundamental tiene que ser la capacitación de los trabajadores y las habilidades para la función de sus actividades, así mismo el uso, dominio y explotación de las herramientas de trabajo.

Por otra parte se está trabajando con los responsables de la empresa para revisar y mejorar algunos aspectos del proceso de trabajo, mismos que se detallan más adelante.

3. Productividad.

La referencia institucional que se considera es el resultado de los indicadores de calidad que están establecidos para cada COPE para esto es indispensable que se tenga la estadística completa sobre todas las variables que nos dotarán de la información correspondiente.

Podemos ubicar entre otros, los siguientes datos a integrar: Inventario de líneas en servicio, líneas de banda ancha, programa de ganancias, distritos en competencia, resultados de cada uno de los indicadores, trabajos pendientes, distritos con mayor índice de quejas, distritos fuera de distancia, etc.

También todos los aspectos de orden productivo sobre los trabajos que se realizan: promedios de producción, tiempos de atención, niveles de reincidencia, porcentaje de ausentismo no programado, personal asignado para cada una de las actividades, turnos, participación en todos somos promotores, etc.

4. Programas de trabajo

A partir de la estadística y del diagnóstico se formularán los programas de trabajo por COPE que incluirán áreas de oportunidad, puntos a revisar, responsables, % de avance, fecha de implementación, observaciones, las actividades a realizar así como los recursos económicos a invertir.

Problemas de orden general.

Se han identificado los siguientes problemas a resolver de orden general:

- **La interacción entre COPE y CAP-** que implica el seguimiento a la asignación y ejecución del trabajo así como los mecanismos de coordinación que permitan que ambas entidades definan prioridades congruentes con las necesidades del servicio.
- **Las políticas y criterios de austeridad-** que deben revisarse para corregir la falta de presupuesto para la atención oportuna de los trabajos a realizar, lo que se refleja sobre todo en el desbaste de materiales y en lentitud o falta de recursos para solventar las necesidades emergentes de tiempo extra, viáticos u otro tipo de gastos.
- **Programas de mantenimiento correctivo y preventivo de la red.**
- **La vinculación de Planta Exterior con otras áreas de la empresa.**

Campaña de información - Se están desarrollando reuniones en cada uno de los centros de trabajo con los delegados y grupos de análisis de los copes contemplados en cada etapa del programa para informar y validar el contenido del mismo. Se tiene pactado con la administración el seguimiento y evaluación periódica del programa.

Como podemos ubicar este programa tiene como propósito integrar y articular los trabajos que se vienen desarrollando en los Centros de Trabajo, pero sobre todo busca comunicar, involucrar y comprometer a todos los trabajadores y a la administración en una política común de retención de nuestros clientes, lo que es necesario y urgente ante la circunstancia adversa que rodea a nuestra fuente de trabajo.

En este programa aprovecharemos sin duda los recursos que actualmente tenemos a la mano pero también identificaremos las necesidades que se deben satisfacer (como insumos, materiales, presupuestos, proyectos, vacantes, etc.) para mejorar el servicio, las que deberán gestionarse ante las instancias correspondientes a fin de garantizar la asignación de los recursos y presupuestos necesarios.

Tratándose de la productividad individual evitaremos, como sindicato que se formulen juicios superficiales y generalizaciones sin sustento. Lo más importante es revisar cada caso con objetividad para ubicar las causas que puedan estar afectando los niveles productivos y proponer el tipo de acciones o correctivos más adecuados. Para esto contamos ya con el Modelo de Medición Individual que nos permite contabilizar información de manera sistematizada.

En este plan estamos comprometidos todos los telefonistas y como hemos reiterado, el objetivo es mantener y fortalecer nuestra fuente de trabajo.

Temas Vinculados a la Calidad del Servicio

PSR

Uno de los objetivos del programa de calidad de servicio es ofrecer mayores anchos de banda a los clientes, derivado de esta necesidad se diseño el plan selectivo de rehabilitación (PSR), que consiste en la revisión y corrección de los elementos de la red hasta el domicilio del cliente, este programa está dirigido principalmente a clientes infinitum, para lo cual se genera una tarea en pisaplex identificada como PQ (**P=PSR; Q=QI**), estas tareas no se consideran en el programa de productividad ya que no son quejas generadas por "050", el objetivo es acondicionar la red del cliente para incrementar la velocidad de navegación, de preferencia se recomienda realizar esta actividad en jornada de trabajo, pero también está considerada como unidad de obra, con un costo de \$106.00 MN aplicable en los siguientes casos:

- Revisión y/o cambio de cableado interior
- Revisión y/o cambio de cableado exterior (bajante)
- Revisión y/o cambio de par secundario
- Revisión y/o cambio de par principal
- Revisión y/o cambio de puente en caja de distribución.

No se ha tenido la respuesta esperada por parte de los compañeros, por lo que solicitamos de su apoyo para impulsar la participación de nuestros compañeros en este programa.

Instalación de fibra al hogar (FTTH)

Como seguimiento a los compromisos del Acuerdo Marco en el tema de inversión y derivado de la competencia que se vive en el sector de telecomunicaciones, la empresa está invirtiendo en infraestructura para poder ofrecer el servicio de fibra óptica al hogar con anchos de banda de hasta 100 megas, el objetivo es blindar a los clientes que están en zonas, donde la competencia está intensificando su infraestructura y oferta de triple play.

A este respecto se han llevado a cabo reuniones con la administración para lograr el desarrollo de estos trabajos en un plazo de 4 meses, en una primera etapa se tienen considerados a 191,161 clientes infinitum en 38 copes de todo el país, por lo que demanda de una participación de todo el personal enfocado a estos programas, de acuerdo al número de clientes a migrar por COPE, todo lo anterior puede generar que eventualmente se tengan impactos en algunos indicadores de productividad, por lo que se ha definido para los 38 centros involucrados el siguiente acuerdo sobre los indicadores que se señalan:

Acuerdo de Productividad

Se considera para el pago de los 4 indicadores señalados a continuación, con las siguientes variantes, contemplando el de mayor beneficio:

1. El pago del promedio histórico de 2011.
2. El resultado natural del mes en cuestión.
3. En los casos anteriores si el resultado es inferior al 65%, se garantiza este pago como mínimo.

Considerando los siguientes indicadores:

- Quejas acumuladas
- % Reincidencia garantía 30 días
- % de Arreglo de líneas dentro del mismo día y
- % Arreglo de líneas dentro de tres días

Se está orientando a los coordinadores y CEL's de los 38 centros, para que se establezca una coordinación y plan de trabajo de las acciones a realizar, con la Sub-dirección divisional y GOA's considerando las particularidades que se presenten, tomando como referencia el presente acuerdo para resolverlas.

No hay que dejar de mencionar que el planteamiento de la empresa ha sido que esta actividad sea realizada en un buen porcentaje por terceros, a lo cual el sindicato tiene una opinión completamente diferente, por lo que en sección matriz, sección 2 Guadalajara y en algunas otras secciones foráneas el sindicato ha tomado la responsabilidad de diseñar planes de trabajo para que con apoyo de compañeros de otros copes de la localidad sea atendida esta materia de trabajo, así mismo se han logrado acuerdos para homologar el acuerdo de productividad, pero el principal objetivo es que todo el trabajo relacionado con la fibra al hogar sea realizado invariablemente por compañeros sindicalizados ya que estamos seguros que esta actividad se incrementara en el siguiente año.

Proceso CAP - COPE

Se está impulsando con la empresa la necesidad de revisar el proceso CAP COPE y dentro de este mismo proceso revisar la interacción con las otras áreas que se involucran en el mismo, el sindicato esta planteando realizar este ejercicio en el área Lomas considerando los siguientes objetivos:

- Aplicar los procedimientos conforme a la normatividad establecida, con el fin de homologar el proceso CAP.

- Dotar de metodología a los responsables de la operación y seguimiento para los programas de trabajo y los resultados.
- Contribuir de manera sistemática a una mejora continua de la calidad de servicio.
- Involucrar de forma ordenada a todos los trabajadores con los procedimientos y normas institucionales en favor de las metas del centro y los resultados.

Estamos en negociación con la empresa para iniciar con el levantamiento en los copes involucrados del área Lomas, pero hay una resistencia de la empresa para involucrar al sindicato en el área de procesos de trabajo, ya que considera que es un tema exclusivo de la administración, por nuestra parte no será la primera vez que participemos en este terreno ya que anteriormente se revisó el proceso de la O.S. y el proceso de la queja.

IVR

Se han diseñado algunas adecuaciones al IVR en el caso del IVR infinitum se aplicaron 2 nuevas opciones que permitirán ejecutar acciones automáticas para interactuar con los puertos ADSL del servicio infinitum, las cuales son:

Prueba de continuidad larga, esta función facilita la localización del puerto del cliente para generar acciones sobre el mismo.

Prueba de continuidad corta, esta función permite restablecer el valor de los parámetros del puerto ADSL.

En los anexos encontraran la información completa sobre dichas adecuaciones.

Funcionalidad para asegurar la calidad de la liquidación

Para el caso de IVR pisaplex la empresa está liberando la prueba eléctrica antes de liquidar la queja, el objetivo es mejorar la calidad de servicio y evitar la reincidencia, en algunas localidades este proceso ha

generado problemas derivado de que no se dio información a los compañeros sobre su funcionamiento, por otra parte nos han reportado pruebas erróneas por parte del sistema, sobre este tema se estableció con la empresa un programa de difusión en todos los copes, por otra parte se recomienda verificar el correcto funcionamiento de la prueba eléctrica, en caso de detectar alguna falla reportarlo localmente a la empresa para su solución.

Modelo de Distribución con Base en la Medición Individual en Planta Exterior

Estamos por concluir con la implementación del modelo en los 308 copes del país, al corte de julio se tienen 268 copes operando con el modelo y el compromiso es que los 40 copes restantes operen en el mes de agosto. Esto representa 11,417 co's de los cuales solo el 10% no están en rango de cobro, por otra parte nos ha permitido debatir con la empresa el tema de la baja producción y por consiguiente enfocarnos en la problemática real que en la mayoría de los casos está del lado de la empresa.

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 todos los secretarios generales y delegados departamentales, a que actualicen los integrantes de los Grupos de Análisis que les corresponden, y a tomar el Taller correspondiente que se imparte a través del Campus Virtual.

Para lo anterior es necesario realizar un oficio a la Gerencia de Recursos Humanos de su localidad, informado quienes son los integrantes del Grupo de Análisis y quién de los integrantes tendrá la firma electrónica para validar la captura de la minuta en coordinación con la empresa, así como solicitar la programación del Taller de Grupos de Análisis.

El taller de Grupos de Análisis consta de los siguientes módulos.

- | | |
|---|----------|
| 1. Excel | 12 horas |
| 2. Estadística | 12 horas |
| 3. Diseño de planes de trabajo | 8 horas |
| 4. Consulta e interpretación de información sobre indicadores (se divide por área tronco) | |
| • Módulo Productividad Planta Exterior | 6 horas |
| • Módulo Productividad Comercialización | 5 horas |
| • Módulo Productividad Conmutación- Transmisión | 5 horas |
| • Módulo Productividad Tráfico | 4 horas |

Los cursos 1, 2 y 3 serán tomados por el personal en forma individual, y el curso número 4 de acuerdo a la especialidad que corresponda, se debe de tomar en forma grupal. Una vez concluido el modulo 4, cada participante de manera individual deberá realizar su evaluación.

Los temas de Bases de Aplicación del Programa e Indicadores de Competitividad se encuentran incluidos en los módulos de cada especialidad en el curso 4.

Para tomar estos cursos bajo la modalidad descrita, se recomienda pedagógicamente que el tiempo de permanencia del trabajador frente a la PC sea de dos horas por sesión.

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 2010 a Septiembre 2011, y que a tres años de gestión tenemos claros los retos que se tienen dentro y fuera de la organización, no son fáciles y requieren de toda nuestra atención, para poder detectar las áreas de oportunidad, los cambios que se tienen que realizar y sobre todo, plantear las estrategias que permitan obtener los mejores resultados de negociación en las mesas correspondientes y cumplir con las responsabilidades encomendadas.

La fortaleza de nuestra organización sindical está en cada uno de nuestros compañeros, en sus observaciones, comentarios, sugerencias y propuestas, mismas que son aprovechadas al máximo para lograr las metas planteadas y seguir dando solidez al Programa General de Productividad.

Queremos agradecer el apoyo de las Comisiones de Productividad para la revisión del Programa 2011, 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 2011

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 este contexto de desafíos y retos en que se desarrolla nuestra XXXVI Convención Nacional Ordinaria, los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo les extendemos la más cordial bienvenida y expresamos nuestro deseo de que los trabajos nos conduzcan al fortalecimiento y unidad de nuestra organización.

Hacer un recuento de los acontecimientos sociales, políticos y laborales que han impactado nuestro país a lo largo de este año es una tarea obligatoria, ya que ignorarlos o mantenernos al margen como organización no garantiza nuestra seguridad, sino por el contrario, nos expondría como un sindicato vulnerable.

Las políticas públicas que se han venido aplicando en nuestro país no responden a las necesidades reales de la gran mayoría de la población, la deficiencia en los servicios de salud y educación, los bajos salarios, la pérdida del poder adquisitivo, el creciente desempleo, la inseguridad y el abandono del campo son una muestra de la errática aplicación del ejercicio gubernamental y de cómo se busca beneficiar a un pequeño grupo de elite sobre la generalidad de la población.

Con esta realidad ante sí, el STRM atendiendo a sus principios básicos se ha involucrado de manera activa en buscar los mecanismos que generen un cambio en las políticas públicas a favor de la sociedad, esto se ha cristalizado en las distintas alianzas con organizaciones obreras, campesinas y sociales con quienes se comparte este objetivo común y que ha creado una fuerza real que empieza a incidir en las decisiones que se toman en este país, y los integrantes de esta comisión hemos participado sin dudar en esta agenda sindical, falta mucho por hacer de forma individual y colectiva pero sin duda vamos por el rumbo correcto.

Un tema ineludible para nosotros es el entorno en que se encuentra Telmex, la guerra con las televisoras, los continuos ataques de los bloques que formaron los competidores, la parcialidad que ha demostrado el gobierno para favorecer a la competencia, el decrecimiento en los clientes, la negativa sin fundamento legal para otorgar el cambio del título de concesión para ofrecer triple play y la reglamentación asimétrica con desventajas para Telmex, son razones que han obligado a la empresa a tomar medidas de logística, técnicas y de mercado con el fin de contrarrestar los efectos desfavorables.

Nosotros como sindicato lo entendemos y por eso hemos apoyado la implementación de proyectos y estrategias que coadyuven a mantener a Telmex como líder en telecomunicaciones, pero so pretexto de lo urgente no podemos perder de vista lo importante y nos debemos mantener alertas para asegurar nuestra participación en todos los esquemas que emplee la empresa para el blindaje, recuperación y captación de clientes.

Somos aliados indiscutibles de la empresa ante la ola de ataques indiscriminados que recibe de varios frentes pero esta lealtad no significa sumisión y no transigiremos en nuestro inalienable derecho a la Materia de Trabajo contenida en nuestro Contrato Colectivo de Trabajo, Perfiles de Puesto y Acuerdos bajo ningún pretexto.

Esta convención es el marco estatutario que nos permite presentar a ustedes los trabajos realizados a lo largo de un año, en el cual los integrantes de esta Comisión hemos hecho el esfuerzo por corresponder a la confianza que en nosotros se depositó por lo tanto ponemos a su disposición el siguiente informe de labores.

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 2010 a junio del 2011, con solo 41 recursos menos, con un total de 6169 integrantes y con una disminución mínima de su personal. La empresa hoy nos reporta al personal de INTELMEX con 45 integrantes, los cuales el año pasado no fueron considerados en el informe que nos entrego.

Con lo que respecta a **Telmex Internacional** mantiene sus tres entidades las cuales son:

- 1.- Coordinación de Desarrollo de productos y Operadores de Telecomunicaciones.**
- 2.- Coordinación Ejecutiva de Desarrollo Tecnológico.**
- 3.- La Subdirección de Sistemas.**

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

REVISION SALARIAL 2011-2012 (MATERIA DE TRABAJO)

La revisión salarial 2011 se dio en un marco muy complejo por la incertidumbre que creo el anuncio de la pretensión de la empresa de dividirse en dos creando otra empresa llamada Telmex Social, los argumentos esgrimidos para tomar esta medida giraron en torno a querer demostrarle al gobierno federal que la atención al 46% del territorio nacional en zonas rurales implica perdidas, además de la falta de interés de la competencia por atender este sector así como dejar claro que no se es dominante.

Ante esto las negociaciones de Revisión Salarial nos permitieron presentar la postura del STRM siendo claros y contundentes, al manifestar que entendemos las razones de la empresa pero ante la desventaja en que dejaría a gran parte de los trabajadores y dado que la Materia de Trabajo seguiría siendo la misma, el STRM no permitiría que se diera esta división y en su momento utilizaría todos los recursos a su alcance para impedirlo.

Aunque lo más complicado ya paso la tentación está latente y debemos mantenernos atentos para desactivar este riesgo.

Así con todas las dificultades logramos concretar los siguientes acuerdos de materia de trabajo

Planteamientos de Materia de Trabajo.- La empresa recibirá los planteamientos de las diferentes especialidades para ser analizados y resueltos en apego a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo y en los acuerdos de Materia de Trabajo.

Centros de Gestión.- Seguimiento de la Evolución del Nuevo Modelo de Gestión, realizar un balance de la problemática presentada para su atención.

Procesos Operativos.- La empresa presentara programa de trabajo para la Homologación de los Procesos Operativos en los Centros de Atención y Servicio.

Programa de Obras

La empresa entregó el Programa de Obras 2011 que se detalla a continuación:

Aumento de Líneas de la Planta Interna:

- División Centro 1950.
- División Metro 26832.
- División Noroeste 3450.
- División Norte 150.
- División Sur 3630.

Aumento de pares Principales y Secundarios de la Planta Externa:

División	Pares Principales	Pares Secundarios	Total de pares
Centro	12072	34569	46641
Metro	29352	42791	72143
Noroeste	10597	18597	29194
Norte	11521	31338	42859
Sur	36053	56980	93033
Telmex	99595	184275	283870

Se nota crecimiento en la Red de Planta Externa e Interna prácticamente en todas las áreas del país, cabe mencionar que en este año se invertirán 600 millones de dólares en la instalación de la Fibra Óptica al Hogar (FTTH) en 38 copes a nivel nacional para instalar un millón de servicios tan solo en la primera etapa y con esto nos permitirá incrementar el Ancho de Banda de nuestros clientes y así meternos de lleno a la competencia con las cableras a nivel nacional en esta nueva tecnología.

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.

SEGUIMIENTO Y APOYO A LOS ACUERDOS DE MATERIA DE TRABAJO

Los acuerdos de Materia de Trabajo consensuados con la empresa desde 1995 a la fecha en cada Revisión Salarial o Contractual continúan vigentes, a sabiendas que muchos de ellos ya fueron integrados en los diferentes perfiles de puesto que culminaron su revisión es necesario vigilar su cumplimiento y esta ha sido tarea fundamental de esta comisión

SERVICIOS A CLIENTES (SAC)

Como en todas las negociaciones de Revisión del Perfil de Puesto se presentaron complicaciones, en esta Especialidad no fue la excepción pero se lograron concretar los siguientes conceptos:

- El Chat uno a uno
- Homologación de los procesos CACM y CACN
- Punto de convenio para especificar las pruebas del área MAC

INGENIERIA PROYECTOS REDES (IPR)

Después de intensas negociaciones en un clima no exento de complicaciones se concreto la Revisión del Perfil de Puesto de la Especialidad en el cual se logro integrar los aspectos de Materia de Trabajo más relevantes, entre los más significativos enunciamos los siguientes:

- Ejecución de los Proyectos de Terminales de Banda Ancha.
- Ejecución de los Proyectos de Fibra Óptica.
- Utilización de los Equipos de Georeferenciación.
- Memoria descriptiva.

Esta Materia ya es nuestra pero la defensa de la misma es una labor donde la participación de todos los compañeros a nivel nacional es fundamental.

COMERCIALIZACIÓN

Oficinas Comerciales

En relación a la transformación, adaptación de las Tiendas Comerciales, la empresa en un principio se comprometió a **Invertir**, sobre el modelo de una mejor atención integral hace aproximadamente 4 años, sin embargo, hasta hoy informa la empresa en la negativa de inversión y argumenta únicamente cambio en muebles de exhibición para demostración de productos. (Llamado, MUDOC ó Modelo Único de Operación Comercial), y pendiente de presentarlo nuevamente ante el C.E.N.

FIELDER

Se retomará ante la Empresa, en lo inmediato, la normatividad correspondiente, para regular los canales externos, llamados (Fielders).

PISA GRAFICO

El SINDICATO, informó a la empresa, de la problemática del sistema Pisa Gráfico, sobre la lentitud, las caídas constantes y al iniciar los equipos. 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.

COMUTACIÓN- TRANSMISIÓN

AMERICA MOVIL Y TELEFONOS DE MEXICO

Sin duda alguna el proceso de incorporación de Teléfonos de México con América Móvil al tomar el cien por ciento de las acciones y el control de Telmex significa un reto, un desafío pero también una área de oportunidad para nosotros los trabajadores ya que ofrece la posibilidad de ubicarnos en un contexto en donde Telmex y América Móvil conforman una oferta de servicios en convergencia.

Es importante considerar los alcances y las implicaciones que se derivan de esta operación, por lo que se debe tener en cuenta el análisis desde la perspectiva no solamente financiera, corporativa o de mercado sino también desde el punto de vista laboral, jurídico y tecnológico.

Para la Comisión Nacional de Materia de Trabajo las implicaciones que pudiera tener este proceso se vinculan inevitablemente con los temas que tradicionalmente se han abordado con la empresa, Redes de Nueva generación, Redes de Datos, Banda Ancha, Plataforma Ethernet, Centros de Gestión etc. son temas que están ligados de manera integral a las posibilidades y servicios que pudieran complementarse en una integración de infraestructuras de servicios de telefonía fija, de telefonía celular, de Internet etc. conformando una oferta no solamente de triple play si no de múltiple play.

Esta posibilidad es factible pero es importante tener en cuenta que aun existen las restricciones de la regulación para con Telmex como empresa quien se mantendrá como tal conservando su Título de Concesión, sus obligaciones y sus responsabilidades jurídicas y laborales. Es importante mencionar que esta integración es a nivel mundial una tendencia que han seguido las grandes corporaciones en Telecomunicaciones.

Mencionábamos además que es un reto y un desafío para el sindicato porque representa la posibilidad de ampliar Materia de Trabajo pero también representa un riesgo y un área de oportunidad que los trabajadores sin duda alguna aprovecharemos para fortalecernos en la relación de respeto y dialogo que hemos mantenido con la administración. Generando en este proceso sinergias de certidumbre jurídica y de trabajo en la relación laboral.

Centros de Gestión

Actualmente la empresa vive una transformación en los Centros de Gestión, como resultado también de la evolución de las Redes y la convergencia Tecnológica, la infraestructura de Red evoluciona de Redes separadas por tipos de Servicio a Redes Integradas con infraestructura de Acceso y Transporte común y que es base para el manejo de los Servicios Multimedia.

La Convergencia Tecnológica elimina fronteras geográficas y hace posible que los servicios y las aplicaciones sean suministrados y controlados desde un solo punto central independientemente de su ubicación geográfica y al decir de la empresa esto nos permitirá ser más competitivos en términos de calidad oportunidad y eficiencia.

La evolución de la Red de Gestión Telmex ha adquirido una importancia relevante, la estructura de los Centros de Gestión (Centros Nacionales de Supervisión, Centros de Servicio Multimedia y los Centros Nacionales de Aprovechamiento) está definida.

- CNS I Es responsable de la Atención y Gestión de la Red de Transporte.
- CNS II Es responsable de toda la Banda Ancha.
- CNS III Atiende todo el procesamiento, y la fuerza.
- CNS IV Por sus dimensiones es el responsable de toda la Red de Acceso.

Se conformaron cinco Centros de Servicio Multimedia y dos Centros de Aprovechamiento (CSM Hermosillo, CSM Chihuahua, CSM Mérida, CSM Querétaro CSM Guadalajara, CSM Monterrey y CSM Nextengo)

Esta reingeniería que la empresa está consolidando profundiza aún más la centralización del mantenimiento que es una característica derivada de estos esquemas y formas de trabajo y que están vinculados con el plan de convergencia tecnológica y de gestión que la empresa echó a andar aprovechando la Integración de Redes, la implantación de la Plataforma IMS, la Plataforma de Transporte basada en la Tecnología de Paquetes Ethernet y en la Plataforma de Acceso de Banda Ancha para Servicio Multimedia soportados también en una Plataforma de Softswitch para Transporte de Tráfico VoIP.

Es importante mencionar que el sindicato ha estado plenamente involucrado a través de un acuerdo denominado Plan Rector y se han conformado a su vez grupos rectores en cada centro. Además se establecieron de común acuerdo con la empresa premisas fundamentales para la ejecución de este proyecto.

- Respeto y garantía de que la Materia de Trabajo sea ejecutada por el personal sindicalizado.
- Respeto a la plantilla de trabajadores, no permitiendo ni reducción ni desplazamientos de personal.
- Capacitación necesaria y dirigida a las diferentes Plataformas Tecnológicas.
- Herramientas de Gestión y Accesos suficientes así como Homologación de los Procesos de trabajo.

Este proyecto se está consolidando y prácticamente está concluyendo en la reorganización, redistribución y ejecución de funciones y actividades en cada centro. Así mismo hemos estado evaluando su desarrollo y detectamos deficiencias.

Para ello es importante considerar que se tiene el compromiso de dar seguimiento a este proyecto a través de reuniones de balance y evaluación, mismas que se han estado llevando a cabo en los diferentes centros en donde se han manifestado diversas problemáticas.

Cabe mencionar que está pendiente una reunión de balance general en donde será muy importante la participación de los trabajadores sobre el desarrollo, los resultados y los impactos de este proyecto teniendo en cuenta las problemáticas comunes que se han presentado en los distintos centros tales como:

- Se requiere de un plan más agresivo en el rubro de capacitación en los diferentes centros.
- Un problema mayor detectado es la falta de licencias en todos los centros de gestión, la empresa ha reconocido que esta es una deficiencia y una limitante en su proyecto.
- Se registraron intentos de expropiar Materia de Trabajo de los sindicalizados como en el área de sistemas del CNS IV (CAR Metro) intento que fue rechazado y detenido a favor de los compañeros sindicalizados, respetándose dicha área por parte de la administración.

- Así mismo en los Centros de Servicios Multimedia (CSM Chihuahua CSM Hermosillo CSM Mérida etc) se generaron problemáticas de falta de Materia de Trabajo así como de Insumos y Herramientas de Trabajo.
- En el CSM Guadalajara la empresa ha tratado de modificar el esquema de manera reiterada, situación que los compañeros no han permitido.
- Se están generando problemas de calidad y atención en el servicio por la falta de una adecuada coordinación de los trabajos con los Centros de Atención y Servicio.

Un aspecto vinculado a este tema y que surge como una de las problemáticas fundamentales es la Coordinación y Homologación de los Procesos de Trabajo con los Centros de Atención y Servicio (CAS, MAC, CAO) y que se profundiza generándose una controversia no deseada entre los sindicalizados por las Herramientas de Gestión y esa falta de Homologación en los procesos de trabajo.

Si bien es cierto que mantenemos una constante lucha por recuperar esta Materia de Trabajo que es la gestión, también es cierto que dichas controversias surgen debido a considerar propiedad exclusiva la Materia de Trabajo en un centro y otro.

Es importante generar una propuesta que no excluya a nadie y que permita establecer objetivos comunes como la defensa y protección de la Materia de Trabajo así como la tarea principal que es la atención con calidad en el servicio a los clientes, recordando que en la Convención pasada se estableció como una de las estrategias fundamentales el servicio al cliente y tenerlo como aliado.

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, así como la atención al

cliente con calidad, generando una propuesta incluyente de todos los centros, superando los conflictos internos que pudieran surgir entre estos centros y niveles de gestión.

La premisa fundamental es considerar que el sindicato es el titular de la Materia de Trabajo y de manera fraterna superar cualquier diferencia para la ejecución y realización de esta actividad.

Es importante ser intransigente y no permitir que personal no sindicalizado o de confianza así como proveedores o terceros realicen o invadan nuestra Materia de Trabajo.

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 convergencia de Plataformas Redes y Servicios. Además el crecimiento de la Banda Ancha constituye otro factor importante en la tendencia que siguen las Telecomunicaciones.

Para tal efecto empresa y sindicato establecimos a través del Acuerdo Marco los puntos medulares para que la Materia de Trabajo que surja de la convergencia de estas Redes y Plataformas cuente con la participación del personal sindicalizado.

Se establecieron acuerdos sobre actividades como la 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, y a estos equipos se han sumado los equipos de concentración para las Terminales de Banda Ancha (TBA's).

De los acuerdos establecidos en este tema es de relevante importancia y marca un avance fundamental y estratégico para el sindicato el de la operación, mantenimiento y gestión de la plataforma IMS.

Esta plataforma significa la posibilidad de contar con una arquitectura de Redes de Nueva Generación para trabajar con Tráfico de Voz, Datos, y Servicios Multimedia a través de protocolos IP permitiendo incorporar en esta plataforma todo tipo de servicios convergentes, a la cual se puede acceder a través de cualquier medio con conexión a Internet ya sea fija o móvil lo único que se requiere es que los equipos utilicen el protocolo de sesión **SIP**.

Los acuerdos de Materia de Trabajo derivados del Acuerdo Marco y que representan el vínculo con la Convergencia de Redes y Servicios 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 llave en mano, 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.

UNINET

Desde hace más de 11 años el sindicato ha pugnado con la empresa para que la Materia de Trabajo que se deriva de la Red de Datos UNINET sea atendida por el personal sindicalizado.

UNINET es la red pública de datos a través de la cual Teléfonos de México ofrece el servicio de transmisión de datos a sus clientes y solo lo puede hacer de manera indirecta por las restricción que desde el Título de Concesión le impone la Secretaria de Comunicaciones y Transporte y es solo a través de una filial o subsidiaria como la empresa tienen la posibilidad de ofertar este servicio.

Con este esquema de operación UNINET se conforma jurídicamente como otra empresa distinta, esta ha sido precisamente la gran limitante para trabajar esta Red de manera integral. La forma 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 Teléfonos de México tiene celebrado con UNINET, mediante el cual los trabajadores realizamos el Mantenimiento de Primer Nivel a los Equipos y la Red de Datos UNINET.

Durante todo este tiempo el Sindicato no ha dejado de reclamar la atención a esta Red. El objetivo fundamental es lograr la atención, operación, gestión y el mantenimiento integral de la Red de Datos UNINET.

La estrategia que el sindicato definió, ha derivado en acuerdos para la atención e incorporación de equipos que se han ido integrando en la operación y funcionalidad de esta plataforma, sin embargo nunca ha sido suficiente para nosotros y el sindicato no ha dejado de insistir en el mantenimiento total.

Hoy más que nunca adquiere una importancia y una dimensión trascendental esta Red Pública de Datos, y los hechos recientes nos muestran que una de las mayores tendencias en las Telecomunicaciones ha sido migrar el tráfico de voz hacia las Redes de Datos con protocolos de Voz IP.

Lo que esto significa es que la plataforma de Uninet sea predominante en la Red de Telecomunicaciones de Teléfonos de México. De ahí la importancia de considerar a Uninet como una prioridad en la agenda sindical.

Los acuerdos establecidos con la empresa a través del contrato de prestación de servicio han sido:

- El mantenimiento de primer nivel en los ruteadores y servidores de acceso.
- El mantenimiento de las LAN Switch, trunking gateways 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 participa 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 Ininitum, RPV's, IDE's, y Volp.

En la Revisión 2010-2012 dos ejes marcaron el tema de Materia de Trabajo.

I.- Modificación de la cláusula novena.

- a. La modificación de la cláusula novena incluyendo los conceptos de **Red de Telecomunicaciones de Telmex y los conceptos de equipos propios y/o arrendados**. Con el primer concepto el objetivo fundamental es tratar de abarcar toda la Materia de Trabajo que surja de la plataforma de 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 ejemplos (UNINET y RCDT).
- b. Con el segundo concepto tratamos de asegurar la Materia de Trabajo de los equipos propiedad de la empresa y los que manifiesta ella que no son propiedad de Telmex y que los constituye bajo el concepto de arrendamiento.

II.- Punto de acuerdo sobre Uninet.

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 la atención y mantenimiento se otorga en los términos del primer nivel. Sin embargo el sindicato ha reiterado su intención de lograr esta Materia de Trabajo que se deriva de dicha Red.

FONCOS

Es importante mencionar que los acuerdos con la empresa en este tema son claros y contundentes y establecen el compromiso de la recepción, operación el mantenimiento y la gestión de los equipos que se deriven del programa **FONCOS**.

Han estado llegando a esta Comisión reclamos de que estas actividades la vienen realizando terceros en algunas localidades, con el argumento

de que existe acuerdo con el sindicato, situación que rechazamos de manera contundente y manifestamos que no hay ningún acuerdo en el sentido de que este programa lo realicen terceros o filiales el compromiso es que esta Materia de Trabajo sea ejecutada por el personal sindicalizado de acuerdo a su perfil de puesto y aprovechamos la ocasión para convocar a que esta Materia de Trabajo se defienda en los diferentes lugares ejecutándola.

Es importante mencionar que el reclamo se está haciendo en la mesa central con relaciones laborales a efecto de que no haya ninguna duda en las diferentes áreas acerca de que esta actividad corresponde al sindicato y hacemos un llamado para que en las diferentes localidades estén al pendiente de dicha Materia de Trabajo y se realice en sitio la recuperación de esta Materia de Trabajo para el sindicato.

Soporte Técnico

Otro eje estratégico en la negociación con la empresa es el referente al soporte técnico.

En la actualidad se tienen establecidos los siguientes acuerdos:

Un acuerdo fundamental y que se pacto con la empresa en el ámbito del Acuerdo Marco es la participación de los trabajadores en el soporte técnico 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 en relación al soporte técnico en las Revisiones Contractuales del 2004 y del 2006, que señalan mecanismos y establece referencias estadísticas de fallas recurrentes y necesidades de capacitación con el objeto de depender cada vez menos tanto del proveedor como del grupo especializado que tiene la empresa y de esta manera acrecentar la participación y la especialización del personal técnico sindicalizado.

Teniendo en cuenta hoy en día que la evolución que se está dando en los Centros de Gestión con la transformación de los CAR's en CNS y en

CSM´s constituye un punto neurálgico y de una importancia estratégica y fundamental para los trabajadores en la recuperación de la Materia de Trabajo sumado a la interacción que se da con los Centros de Atención (MAC, CAS, CAO) y los Centros de Mantenimiento con la propuesta del sindicato de generar un esquema de calidad en la atención y en el servicio. Así mismo la participación de los Centros de Mantenimiento es otro factor muy importante para concretar la aspiración de que el soporte técnico sea atendido de manera integral como se menciona en los acuerdos pactados sobre este tema.

Garantías de Equipos Instalados

El Tema de las garantías de equipos nuevos instalados y el mantenimiento por parte del personal sindicalizado ha sido de manera reiterada objeto de negociación entre empresa y sindicato, no concretándose de manera clara y transparente la ejecución del mantenimiento por los trabajadores sindicalizados en los equipos nuevos. Cabe hacer mención que el fundamental argumento que ha esgrimido la empresa ha sido el riesgo que existe en la pérdida de la póliza de garantía de dichos equipos nuevos.

Los compromisos firmados con la empresa referente a este tema han tenido como objeto desde dar a conocer por parte de la empresa las fechas de compra e identificación de los equipos instalados en la planta con sus periodos de garantías hasta la gestión con proveedores para poder realizar la intervención y el mantenimiento, sin que se haya concretado dicha participación.

Es por ello que uno de los principales aspectos que el Sindicato impulsó en la negociación del Acuerdo Marco referente al área de Conmutación Transmisión es precisamente el que compromete a la empresa de manera específica para que el sindicato realice el mantenimiento de los equipos nuevos sin la limitante que le impone la póliza de garantía es decir la ejecución del mantenimiento, actividad que nos pertenece.

Cabe mencionar que el objetivo no es poner en riesgo las garantías de los equipos nuevos pero si salvaguardar y rescatar la actividad del mantenimiento de la cual somos titulares a través de la Cláusula Novena del Contrato Colectivo de Trabajo

Para ello es importante seguir tal como lo dice el acuerdo las normas y procedimientos emitidos por la empresa con las debidas reservas y precauciones.

Es importante mencionar que el sindicato no ha dejado de impulsar su postura sobre la participación e intervención de los trabajadores en los equipos con garantía, es por eso de vital importancia el seguir de manera escrupulosa las normas y procedimientos que nos marca la administración, para evitar con esto los riesgos sobre las pólizas y ejecutar el mantenimiento sobre dichos equipos.

Es de suma importancia recordar y tener en cuenta que tenemos establecido un compromiso fundamental pactado en el Acuerdo Marco sobre la participación en la atención de estos equipos con el objeto de recuperar esta actividad de manera clara y objetiva. Por lo tanto hacemos un llamado a realizar esta actividad apegándonos de manera escrupulosa a las normas y procedimientos y a nuestro trabajo.

INGENIERÍA PROYECTOS EQUIPO (IPE)

Perfil de Puesto

En este mes de mayo la Comisión Nacional para la Revisión de los Perfiles de Puesto con apoyo de todos los compañeros de la Especialidad terminaron la revisión de este documento que cumple con el objetivo de mantener para el Sindicato la Materia de Trabajo que es fundamental para la especialidad, además de tener la visión para incorporar los trabajos relacionados con Uninet y la RCDT. Con ello estamos en el proceso de recibir toda esta Materia de Trabajo nueva que como organización sindical nos permite estar vigentes en los nuevos proyectos que Telmex tiene para seguir siendo líder en el ramo de las Telecomunicaciones.

Después de la firma del nuevo perfil hemos iniciado las negociaciones con la empresa para recibir como especialidad la Materia de Trabajo mencionada.

Ladaenlaces (Proyecto TOP 500):

La empresa ha creado una dirección estratégica de crisis (DEC) en relación a la atención de los servicios y proyectos de Ladaenlaces a Nivel Nacional, con ello la empresa reconoce que estos servicios significan un elevado porcentaje de las ganancias que como empresa se obtienen, por lo que al crear este proyecto lo enfoca a los 500 clientes de mayor facturación para Telmex.

La opinión de la especialidad sobre este proyecto es que estamos de acuerdo por lo que representa no solo por lo mencionado, sino por ser Materia de Trabajo que nos hace retener y acrecentar el mercado de clientes que cada vez exigen mejores servicios, con mayor ancho de banda y con la posibilidad de ser atendidos en menor tiempo. Por lo anterior, hemos dejado claro que dada la importancia de este proyecto para el STRM es con la especialidad con quien debe de atenderse esta Materia de Trabajo.

En todas las cabeceras de área en todas las divisiones hemos establecido reuniones con la administración para trabajar sobre los siguientes ejes:

- Hemos formado grupos con compañeros de área diferentes a la Red de Acceso que están apoyando al proyecto de Ladaenlaces.
- Elaboramos diagnósticos sobre Herramientas, Materiales, e Insumos necesarios para atender este trabajo.
- Identificamos las necesidades de Vacantes a Nivel Nacional para poder atender este proyecto, además de los que se seguirán generando, en este rubro la empresa ha reconocido y solicitado Vacantes en algunas secciones.

Es muy importante establecer la Homologación de los procesos productivos así como de los procedimientos que se requieren para estar en posibilidad de atender este tipo de proyectos que no son aislados y que nos permitirán atender todo el volumen de trabajo futuro.

Reingeniería de la Plataforma de Gestión:

En este proyecto de la empresa hemos dejado constancia a través de un trabajo realizado por nuestros compañeros de la especialidad de que para el aprovisionamiento de facilidades debemos buscar los mejores resultados que nos permitan calidad y menores tiempos.

La Dirección Técnica y de Administración de la Red ha coincidido en este propósito y esperamos que en la práctica se logre el mejor de los procesos para bien de nuestros clientes.

Compañeras y Compañeros Convencionistas

Hemos concluido un año más de trabajo sindical envueltos en una vorágine de acontecimientos en donde nuestro sindicato ha demostrado la templanza, la unidad y madurez que nos distinguen y nos ha permitido mantenernos como una organización de vanguardia en lo laboral y lo político.

Hemos demostrado hacia el exterior y nos hemos demostrado a nosotros mismos que nuestro compromiso laboral y nuestra conciencia sindical han sido claves para mantener una trayectoria exitosa.

Los integrantes de esta comisión hemos hecho el esfuerzo por cumplir con las expectativas y estar a la altura de la confianza que en nosotros se depositó.

Reconocemos el esfuerzo de los indispensables, todos nuestros compañeros que desde su lugar de trabajo día con día contribuyen a la grandeza de este sindicato.

A los Compañeras Compañeros y del Comité Ejecutivo Nacional a nuestras Compañeras y Compañeros Comisionados les hacemos un reconocimiento ya que sin su apoyo no hubiéramos podido salir adelante.

Agradecemos el trabajo necesario que cada día desempeñan nuestros compañeros empleados del sindicato, en los ámbitos administrativo, aseo, técnico, de vigilancia etc.

Así mismo le agradecemos al compañero Jorge Castillo por su entera disposición a orientarnos y apoyarnos sin reservas.

Especialmente agradecemos al compañero **Francisco Hernández Juárez** por su conducción asertiva al frente de nuestro sindicato y por el apoyo que como representantes sindicales nos ha brindado, pero sobre todo que como seres humanos hemos recibido.

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social
México D. F. Septiembre 2011

Alejandra Tapia Ramírez

Alberto Zepeda Gómez Francisco J Zúñiga Arellano

Comisión Nacional de Materia de Trabajo

Perfiles de Puesto

Si bien el año anterior informamos de la solución con las especialidades de SUCOPE, IPR, Líneas L.D., Almacenes, Chóferes, durante el fin de año anterior se logró la solución de las especialidades de Comercial y SAC. Además en el transcurso de éste año se consiguió resolver las diferencias con las especialidades de IPE y de Guarderías.

En este último bloque con se ha estado trabajando de manera intensa con las especialidades de Planta Exterior y Especialistas Administrativos, para en un último esfuerzo encontrar una solución con Finanzas, Tráfico para concluir finalmente con Conmutación Transmisión.

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

1. Especialistas Administrativos:

Se logro avanzar en acuerdos referentes a Materia de Trabajo, integrándolos a las funciones y actividades principales, se redujo el tiempo en las temporalidades y en lo económico se logró la alineación con el aumento del 4.42% a la máxima temporalidad.

Se planteó el tema de vacantes debido a la fuerte disminución de personal en la especialidad en los meses recientes y a la proyección de jubilaciones de aquí a cinco años, pero la respuesta de la empresa siempre ha sido que no es tema de negociación en la Mesa de Perfiles.

2. Planta Exterior:

Se tienen concluidos los acuerdos sobre materia de trabajo, con acuerdos significativos para la especialidad que garantizan nuestra participación en el desarrollo futuro de la empresa, como: la instalación, montaje, conexión y desmontaje todas las unidades terminales de red, alámbricas e inalámbricas de la planta exterior para los servicios de telecomunicaciones (entre otros video), por otra

parte se acordó la instalación básica hasta el último dispositivo de Telmex y el cableado interno hasta los televisores, así como su mantenimiento, demostración y recuperación de equipos y accesorios en el domicilio del cliente, así mismo los trabajos administrativos para el TEPE que se deriven de los servicios de video, un tema importante para la especialidad es el tema de la navegación por lo que se acordó la operación de los equipos y herramientas que permitan mostrar al cliente en el dispositivo terminal de Telmex la navegación en la red de Internet, otro punto importante es que se garantiza nuestra participación en el proyecto de fibra óptica al hogar (FTTH), acordamos nuestra participación en la recepción de obras a compañías filiales y/o terceras por parte de los TEPES, así como la instalación y mantenimiento de servicios de telecomunicaciones a empresas que realicen convenios comerciales con Telmex, por ejemplo Dish, se ajusto redacción sobre promociones, y se estableció el horario de domingo a jueves, para garantizar la atención continua y en este caso con descanso de viernes y sábado. Actualmente estamos discutiendo con la empresa los aspectos económicos, uno de los objetivos es buscar un aumento adicional a la máxima categoría, así como por diferentes esquemas buscar conversiones que permitan hacer más grande la base de TEPES y dar la oportunidad a los compañeros TUPES de tener mayores oportunidades de ascender a TEPE, en el mismo sentido se está planteando establecer en el procedimiento de ascenso, considerar lo que establece la cláusula 27 del C.C.T., otro de los planteamientos es el pago por el uso del idioma inglés a los compañeros que lo utilicen y por último el tema de vacantes, en donde la empresa está muy renuente, pero es una prioridad en la negociación. Compañeros estamos en la recta final de la negociación y solicitamos de su apoyo y comprensión para finalizarla en los mejores términos para la especialidad, por lo que les solicitamos que la presión por el tiempo no se convierta en una complicación adicional para la comisión, les mantendremos informados de los avances durante los trabajos de la convención.

3. Finanzas:

Se ha logrado avanzar en actividades relativas a la validación de los requisitos fiscales de diversos comprobantes, así como en lo relativo a pólizas de ingresos y egresos. Continúan sin solución los planteamientos más sustanciales de materia de trabajo referentes a los aspectos financieros, presupuestal, fiscal, económico y de análisis, sin negociar aún el aspecto económico.

4. Tráfico:

En los aspectos de Materia de Trabajo se lograron acordar los siguientes rubros: Convergencia de redes, Alianzas estratégicas, Servicios Multimedia, Empresas de Telecomunicaciones, Participación en las labores de promoción de servicios y productos, Actualización de los nombres comerciales (Alias), Activación de la tarjeta o instrumento similar de uso telefónico, Transferencia a CEICO's y/o Teckmarketing, Sistema Integral de Prodigy (Infinitum) y Quejas críticas.

Las funciones y actividades que se desprenden de esta materia de trabajo acordada en principio se reflejarán en el perfil de puesto que corresponda: Operadora, Operadora Calificada Multifuncional, Empleada Calificada, Operadora Investigadora y Auxiliar de Jefe.

En lo que respecta a la categoría de Profesora de Tráfico capacitará y reinstruirá en la materia de trabajo actual y la antes mencionada.

El único punto pendiente es el que corresponde a las labores de la categoría de P.B.X. la comisión elaboró la propuesta de función de las actividades que realiza actualmente.

La empresa no ha aceptado la propuesta de integrar la materia de trabajo de las especialidades de Tráfico Nacional e Internacional por el costo que representa el pago del idioma inglés para todo el personal de Tráfico Nacional.

Derivado del proceso acelerado de jubilaciones que se ha reflejado en la drástica disminución de personal de Tráfico a nivel Nacional, la comisión ratifica que es una prioridad que se otorguen vacantes para nuestras especialidades y se establezca la plantilla de personal para

cada una de las salas a nivel nacional que garantice la permanencia y futuro de las especialidades de Tráfico.

La empresa entregó en mayo de 2011 su propuesta de condiciones de trabajo para el personal de nuevo ingreso, lo que se ha abordado en lo general.

En esta etapa se está negociando con la empresa el tema de las comisiones, en el cual se tiene avances a pesar de que la empresa pretendía desaparecerlas. De igual manera, la comisión está elaborando alternativas que permitan mantener las condiciones de trabajo para el personal de nuevo ingreso acorde al nuevo entorno y la evolución tecnológica en la que la especialidad se encuentra inmersa.

5. Conmutación Transmisión:

Centrales Mantenimiento – La empresa ha mantenido por meses una actitud cerrada ante los planteamientos de las comisiones de Cx-Tx, sin embargo se han planteado en la mesa los temas de servicios móviles, IT, multimedia, RPV, la materia de trabajo de UNINET-RCDT con sus diferentes actividades, la plataforma IMS, Soporte Técnico, Fuerza y Clima, Video, Red Satelital, Red Inteligente, Red de Nueva Generación; la empresa ha insistido en el tema del DG en metropolitana pero la comisión se ha manifestado en desacuerdo.

Realizando un balance de los planteamientos hacia la empresa, en este momento se tiene un total de 78 diferencias y se está por escalar el siguiente nivel de negociación toda vez que en el nivel actual ya no se ha avanzado.

Larga Distancia Mantenimiento – La comisión ha enfocado su mayor esfuerzo y tiempo en la argumentación para obtener la materia de trabajo de UNINET – RCDT(operación, mantenimiento y gestión), la plataforma IMS, Soporte Técnico, Fuerza y clima, Operación y Gestión de Señales de Televisión, Red Satelital, Telefonía móvil, Operación y mantenimiento de red inteligente, TBA's, Operación de redes, Verbos

Reubicar y Aprovisionar, TIC´s, Máxima categoría, Filiales y subsidiarias, Distribuidor General, Servicios de Banda Ancha, Accesos de Software y hardware, Calidad de servicio, Funciones Principales de todas las categorías. Quedando aún todos estos temas como diferencia entre STRM y la Empresa.

Ratificamos el total de 78 diferencias con la empresa agrupados en 20 temas.

La comisión se ha pronunciado en apoyo a la comisión de Centrales con respecto al tema de la atención del DG en metropolitana.

En general ambas comisiones continúan en su negociación ante la empresa, con las diferencias antes señaladas, quedan pendientes aún de abordar los temas referentes a la integración de ambas especialidades en una sola, las minutas de beneficios económicos así como la parte económica.

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 dos años de la evaluación del nuevo modelo educativo aplicado por el INTELMEX en el proceso de capacitación por parte de las instituciones: Universidad Anáhuac (en su división de Pedagogía) y el MIT (Instituto Tecnológico de Massachusetts), continuamos con la Evolución de la Capacitación en Telmex, para mejorar todo aquello que nos señalaron en su diagnóstico para obtener más y mejores resultados de los programas de entrenamiento que se imparten en el Inttelmex.

Durante el año que nos antecede hemos trabajado de manera intensa en todos los aspectos que tienen que ver con la evolución del modelo educativo aplicado en Telmex y su vinculación con el Acuerdo Marco, el haber concluido la revisión del perfil de puesto de algunas especialidades, nos ha permitido además desarrollar los planes de formación respectivos.

Hemos trabajado en la definición de las competencias laborales requeridas para los diversos puestos de trabajo. Se ha avanzado en el mejoramiento en las habilitaciones a los instructores y su posterior transporte de conocimiento hacia los participantes en el aula.

El ritmo de transformación de la red de telecomunicaciones de Teléfonos de México, las nuevas estrategias comerciales, de promoción y ventas así como la implementación de nuevos servicios, nos han llevado a enfrentar el reto como organización de dotar a los compañeros involucrados en estos proyectos con nuevos conocimientos que nos permitan enfrentar los retos de nuestros competidores.

Continuamos impulsando el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación tanto como la Cultura Digital en el desarrollo e implementación de la Capacitación.

A continuación en el reporte de cada subsistema del Sistema General de capacitación, informaremos de los trabajos realizados por ésta Comisión así como de los avances en torno a la evolución del proceso de capacitación en Telmex.

PERFILES DE CAPACITACIÓN

En este subsistema se han establecido los perfiles de egreso para todas aquellas especialidades que han concluido la revisión de su perfil como son: Comercial, Servicios a Clientes, Ingeniería Proyectos Redes, Supervisión de la Construcción de la Planta Exterior, Líneas L.D. Mantenimiento y Choferes, estamos por iniciar estos trabajos para la especialidad de Ingeniería y Proyectos de Equipo.

Los perfiles de egreso establecen de manera clara y ordenada todos los conocimientos que requiere un trabajador para alcanzar el dominio y los conocimientos que permitan declararlo como una persona competente en su área de trabajo, todo esto se logra una vez que el trabajador ha cursado su programa de formación establecido.

Los programas de formación están basados en los perfiles de egreso y se constituyen en los planes de capacitación que habrán de convertirse en la trayectoria curricular de cada trabajador.

PROGRAMAS GENERALES

Para aquellas especialidades que han concluido con su revisión y cuentan con nuevos perfiles de puesto, se ha establecido un nuevo programa general que queda constituido como su nuevo Plan de Formación que responde a las necesidades corporativas, operativas y productivas de la empresa, atiende también a los intereses colectivos e individuales de los trabajadores, propiciando su desarrollo y mejorado su expectativa para la realización de su trabajo.

Estos nuevos programas generales cubren las necesidades de aprendizaje para los trabajadores y contribuyen para lograr mejores desempeños en los puestos de trabajo.

Con un modelo de diseño del Inttelmex revisado y actualizado esperamos responder cumpliendo con nuevas descripciones, objetivos, unidades de aprendizaje, competencias requeridas y situaciones didácticas que les ofrezcan mejores posibilidades a todos los actores del proceso de enseñanza aprendizaje.

Los planes de formación establecidos para cada especialidad deben de complementarse con un trabajo de vinculación con el Sector Educativo Nacional que ya evolucionó su esquema de formación basado en competencias y por ello da la posibilidad de contar con un reconocimiento institucional que permita la profesionalización de los trabajadores en el sector de las telecomunicaciones.

Los productos de capacitación que conforman los planes de formación ya incluyen el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como valiosa herramienta para la enseñanza y el aprendizaje de los trabajadores.

DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

Para este último periodo de capacitación hemos trabajado con un formato mixto para atender el programa de capacitación, para un grupo de especialidades se hizo levantamiento de Detección de Necesidades de Capacitación y con otras iniciamos a aplicar lo que será la nueva forma de establecer la capacitación de los trabajadores, la forma tradicional del levantamiento de las necesidades de capacitación (DNC) como insumo para determinar los programas de capacitación de los trabajadores, empieza a dar paso a una nueva forma de establecer la capacitación para el trabajo.

En la nueva metodología hemos establecido perfiles de egreso para cada especialidad como insumo principal para la oferta de capacitación, este trabajo lo hemos hecho con las especialidades que han concluido la revisión de perfil. Hemos descrito las competencias derivándolas de cada perfil de egreso, dichas competencias describen lo que **debe de saber, saber hacer y saber ser** de los trabajadores ante su puesto de trabajo, todo ello dentro del marco de proceso de trabajo. Con base en las competencias se establecen los criterios de desempeño que se deben de demostrar por cada trabajador en su especialidad.

El Programa General (Programa de Formación) es el medio mediante el cual se identificará el dominio de dichas 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.

Como una actividad importante para la profesionalización de los trabajadores telefonistas y con base en la oferta educativa del sistema educativo nacional a nivel bachillerato que ya casi en su totalidad está ofertando programas educativos basados en competencias, estamos estableciendo una metodología que permitirá llevar a cabo convenios de colaboración y vinculación con instituciones educativas que den reconocimiento a nuestros programas de formación que complementan los planes de profesionalización.

Continuaremos trabajando con aquellas especialidades que nos den los insumos mínimos necesarios (Perfil de Egreso y Plan de Formación) para establecer las competencias y los criterios de desempeño específicos y realizar el diagnostico de criterios de desempeño individual y así aplicar la nueva forma de establecer la capacitación para cada trabajador, para esto en la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento estamos estableciendo los criterios que permitan determinar que talleres le corresponden a cada trabajador y la forma de asignar periódicamente su programa.

NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIA LABORAL

Este subsistema se ha venido nutriendo de los productos obtenidos al momento de establecer las competencias y criterios de desempeño de cada especialidad, hemos establecido las competencias para los desarrolladores e instructores, describimos lo que deben de dominar estos actores del proceso enseñanza aprendizaje, para lograr esto se han sometido a programas de actualización para su función respectiva. Por otro lado los Planes de Formación de los trabajadores y 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 permitirán facilitar el reconocimiento por parte de las instituciones educativas al momento de la vinculación con el Sistema Educativo Nacional, que ya están trabajando bajo programas educativos basados en competencia laboral.

OPERACIÓN DE CAPACITACION

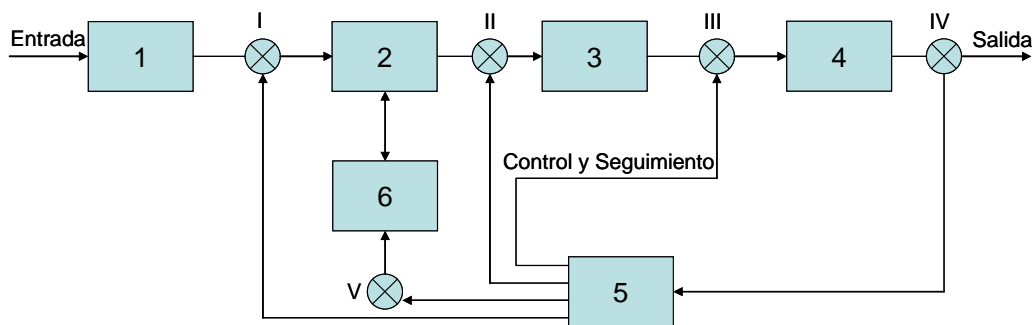
Nos encontramos realizando monitoreos permanentes en todos los productos de capacitación, desde su diseño hasta la operación, recabando la información que nos proporcionan tanto los instructores y diseñadores, así como nuestros compañeros participantes.

Con esto vigilamos el cumplimiento de la capacitación en su totalidad. Lo anterior nos ha permitido detectar las áreas de oportunidad y su posterior corrección por parte de los responsables de la Operación de la Capacitación en cada una de sus áreas de responsabilidad.

EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Se ha estado trabajando de manera conjunta con la empresa y el Inttelmex en la evaluación de todo el proceso de evolución de la Capacitación, a partir de los puntos de control acordados y conforme a las recomendaciones de las instituciones que evaluaron el modelo educativo.

Nos encontramos en la etapa de recopilación de la información para realizar su posterior análisis:



MODULOS

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

⊗ Puntos de control

INSTRUCTORES DISEÑADORES.

Siguiendo con la evolución del proceso de capacitación en Telmex, se desarrollaron los criterios de desempeño que se subieron al sistema para realizar los diagnósticos para detectar las competencias de cada uno de nuestros compañeros, que darán cuerpo a la oferta educativa de cada una de las especialidades.

En este contexto se determinó un programa de formación para instructores y diseñadores orientado a fortalecer las competencias necesarias para ambos, cabe resaltar que se firmó un convenio con la Dra. Laura Frade quien es experta en Tecnologías de la Educación basadas en competencias, con lo que el programa de formación toma un carácter de permanente y como ejemplo tenemos el más reciente taller dirigido a ellos denominado "Capacitación por Competencias" en la modalidad a distancia.

Dentro de los acuerdos establecidos en la evolución de la capacitación hemos estado realizando un monitoreo desde la etapa de diseño de los productos de capacitación, pasando por la habilitación de los instructores por parte del diseñador hasta llegar a la etapa final de la experiencia de aprendizaje por parte de nuestros compañeros, con el fin de realizar los ajustes correspondientes que lleven al compañero a alcanzar la Competencia Laboral requerida en su puesto de trabajo.

SISTEMAS ABIERTOS DE ENSEÑANZA

Con este subsistema continuamos atendiendo la demanda educativa de 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 la promoción es permanente 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 continuamos con 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

Ya hemos iniciado el proceso de revisión de la capacitación recibida por cada trabajador, los planes de formación actualmente desarrollados en las especialidades involucradas ya en este proceso nos sirven para contrastar con las Competencias Laborales requeridas y así proceder a un posible reconocimiento de instituciones académicas, de

tal forma que éste historial ya actualizado se pueda convertir en un plan de carrera para cada uno de nuestros compañeros.

PLANES DE DESARROLLO PROFESIONAL

Establecer convenios de colaboración con instituciones educativas y asociaciones de profesionales ha sido una estrategia que ha permitido obtener beneficios directos para los trabajadores y sus familiares en los programas educativos que ofertan las instituciones.

Por otro lado, ha permitido que muchos trabajadores puedan obtener su grado académico con base en estos acuerdos.

Se renovó 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).
- Colegio Boston.
- Universidad ETAC.

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

Con objeto de desarrollar la Cultura Digital dentro de la base telefonista continuamos ofertando diplomados a distancia por parte del Inttelmex, se ha actualizado el diplomado en Telecomunicaciones, impartándose en este momento al grupo 21.

En el caso del diplomado de "Atención y Servicio de Calidad al Cliente", estamos atendiendo al grupo 4, sugerimos invitar a todos nuestros compañeros a incorporarse a este tipo de eventos ya que en nuestra opinión tienen una particular importancia sobre todo en este momento para aquellas especialidades que tienen trato directo con el cliente.

El programa de titulación de los trabajadores en el grado de Licenciatura, les informamos que este es permanente, lo único que se necesita, es cumplir con los requisitos que establece su institución educativa de formación, se cuenta con un reglamento para tal efecto y en este 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.

CURSOS Y TALLERES LIBRES

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

Con carácter permanente también, seguimos atendiendo a nuestros compañeros solicitantes de cursos de inglés con las becas para las instituciones Quick Learning, Interlingua, Anglo Americano y Hammer 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 continuamos 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.

Igualmente seguimos atendiendo todas las solicitudes que nos hacen nuestros compañeros para capacitación fuera de su turno, de diversas especialidades a quienes esto les sirve para la acreditación de materias en sus exámenes de ascenso.

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.

NUEVA TECNOLOGÍA.

Como una de las premisas principales del Acuerdo Marco, quedo establecido el compromiso para una particular atención a la capacitación para la evolución tecnológica y comercial.

Durante el año en curso se ha dado especial relevancia a la implementación de varios proyectos de Nueva Tecnología en la planta telefónica, en orden cronológico se impulso fuertemente la implementación del proyecto "Carrier Ethernet", recientemente se nos ha presentado el proyecto de Fibra Óptica al Hogar (FTTH) del cual se desarrolla la primer fase la cual se encuentra en su etapa más intensa de trabajo e implementación a través de los COPE's participantes, ambos proyectos con la finalidad de impulsar el proporcionar mayores anchos de banda a nuestros clientes y así blindarlos para asegurar su permanencia con nuestra empresa, recientemente se impulso también el proyecto denominado WIMAX para proporcionar cobertura de líneas telefónicas de manera inalámbrica en lugares de difícil implementación con cobre y en áreas de territorio muy irregulares en las cuales no es posible establecer la tradicional telefonía inalámbrica.

La parte comercial requirió un manejo intensivo de la difusión de los boletines emitidos para reforzar los programas de promoción y venta de productos y servicios, de igual manera la actualización de aplicaciones administrativas.

Por otro lado, se trabaja de manera continúa con la publicación de las gacetas de actualización Tecnológica, se difundió la correspondiente al proyecto "Carrier Ethernet" y actualmente se encuentra ya en proceso de validación la gaceta con el tema de Fibra Óptica al Hogar (FTTH), la cual en las próximas semanas estaremos distribuyendo.

F R A T E R N A L M E N T E
“Unidad, Democracia y Lucha Social”

Septiembre 2011

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

Compañeros y compañeras bienvenidos a la XXXVI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas.

Con base al mandato que especifica nuestros estatutos como Ley Interna rendimos el presente informe ante ustedes sobre los trabajos de ésta Comisión Nacional de Higiene y Seguridad, abarcando el periodo de Octubre de 2010 al presente mes de Septiembre 2011.

Por lo anterior consideramos importante referir que los trabajos realizados se enmarcan en las líneas del proyecto interno sindical que contempla el análisis y definición del desarrollo vertiginoso en el sector de las Telecomunicaciones y por ende el intenso avance en los procesos evolutivos de la tecnología.

Por lo anterior es vital que cada área de responsabilidad en nuestra estructura sindical enfoque el papel que tenemos como trabajadores y por consiguiente el grado de efectos e impacto en nuestra vida laboral y en particular en nuestras condiciones de higiene y seguridad.

En consecuencia la comisión no deja de lado la observación de los preceptos legales que se deben de considerar en las instalaciones y la adopción de medidas para la prevención de accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como lograr la organización para obtener una mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores y las trabajadoras. Cuidando que las áreas y puestos de trabajo se instalen y mantengan en condiciones que no representen un riesgo a la salud del personal que labora en ellos.

El programa para el mejoramiento de las condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en el proceso de Modernización y cambio tecnológico en Teléfonos de México, S.A.B. de CV. Establece las siguientes líneas de acción a seguir en función de la cláusula 136 de nuestro C.C.T.

1.- Integración, registro, organización y funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene.

Este punto se reforzó con la minuta firmada con la dirección de la empresa, dicha minuta se entregó en la pasada Convención y es una de las bases para que se corrobore la importancia y el trabajo que deben tener las comisiones locales de Higiene y Seguridad. Así mismo se procedió a trabajar con los comisionados por especialidad, teniendo como resultado la organización, oficialización y funcionamiento para compañeros de las siguientes especialidades a nivel metro:

A) Centrales. La reunión con la gerencia de Higiene y Seguridad se concretó el día 15 de febrero del presente año de la siguiente manera.

Centro de Mantenimiento	Nombre
Norte	René Uribe Leyva Juan Manuel Gómez Valencia Juan Manuel Gómez Valencia
Sur	Elías Fuentes Suárez Guillermo Ruiz Hernández Gabriel Gracian Bustamante

Centros de Gestión	Nombre
CNS IV (Verónica)	Juan Ignacio Luna Aguilar
CAO (San Jerónimo):	Julio Nezahualcoyotl Merino Rivera
MAC (Picacho)	Victor Gerardo Guerrero Hernández
CAS (CT San Juan)	Ricardo Rojas Reyes

Centros de Gestión	Nombre
CRM-Valle Gómez	Delia Montañó Benítez

B) Planta Exterior. Las reuniones para estos efectos se llevaron a cabo en las direcciones divisionales poniente, oriente y sur los días **20, 21 y 22 de Julio, asistieron 23 COPEs de los 27 existentes en matriz.**

La participación de los compañeros por COPE y División fue de la siguiente manera.

División	COPE	COMISIONADOS
OTE	CHAMIZAL	ENRIQUE MALDONADO LOPEZ GERARDO MAQUEDA LUNA
OTE	MORELOS	
OTE	ATZACOALCO	GUSTAVO BALCAZAR SANCHEZ LUIS ANTONIO GARCIA M.
OTE	ZARAGOZA	ANTONIO PEZA VILLALOBOS FREDY ASTORGA
OTE	ABASTOS	J. CARLOS LEYTE CHAVARRIA ROBERTO MARTINEZ BLANCO
OTE	MALINCHE	MARICELA FLORES GASCA ANTONIO CALDERON GOMEZ
OTE	MIXHUCA	JOSE ROGELIO ALVAREZ JUAN MANUEL MARTINEZ M
OTE	STA. MARTHA	MIGUEL A. AVILA CARRAL GERARDO MORENO GARDUÑO
OTE	CULHUACAN	HECTOR PADRON P

División	COPE	COMISIONADOS
PTE	NAUCALPAN	LUCIANO MANUEL MOTA SALVADOR DUARTE
PTE	COLINAS	JOSE ANTONIO NORIEGA B. JOSE RICARDO PONCE GUZMAN
PTE	TEZOMOC	ROBERTO SALDAÑA ACEVEDO LUIS SANCHEZ BENAVIDES
PTE	VALLEJO	ADOLFO RODRIGUEZ TORRES
PTE	LEGARIA	MIGUEL MARTINEZ CALDERON MARIO MERIDA TORRES
PTE	TICOMAN	RENE GABINO ALBARRAN ARTURO ORTIZ PARTIDA
PTE	SANTA FE	SERGIO HERRERA RAMIREZ MOISES GONZALEZ JARDON
PTE	PINO	LUIS VALENZUELA CEPEDA CARLOS VALDEZ PELAES
PTE	CHAIREL	JORGE CALDERON CORONA ALEJANDRO NAVA
SUR	ANGELES	DAVID CASTAÑEDA DE LA PEÑA IGNACIO FLORES RIOS
SUR	AZORES	ANTONIO JUAREZ ROSAS EMANUEL MONTERO LUNA
SUR	CAFETALES	JOEL SALAS PACHECO JORGE MARTINEZ HUERTA
SUR	ESTADIO	GREGORIO RUIZ GARCIA ADRIAN ORTEGA TELLEZ
SUR	MIXCOAC	HUGO JUAREZ MARTINEZ ARTURO FLORES TOVAR
SUR	SAN ANTONIO ABAD	MIGUEL A. RAMIREZ CARREÑO BENJAMIN PEREZ HERNANDEZ
SUR	SANTA LUCIA	ALEJANDRO MORALES ARGUETA
SUR	TACUBAYA	JOSE MARTIN DIAZ RUIZ JOSE LUIS MORALES AYALA
SUR	TEPEPAN	RUBEN FAJARDO N.

c) Guarderías. Con las compañeras comisionadas de la especialidad se llevo a efecto esta actividad el día 30 de Agosto, con la participación de los responsables por la parte de la administración y las coordinadoras por parte del STRM.

Las compañeras que oficialmente quedan reconocidas como comisionadas al levantarse las actas correspondientes son las siguientes.

Nombre	Guardería
Martha Ortinez Rangel	Pimentel
Estela Pacheco Vergara	Rojo Gómez
Maria Luisa Ayala	Linda Vista

2.- Capacitación para los integrantes de las comisiones de Higiene y Seguridad.

Sobre este aspecto se ha trabajado en dos rubros, la capacitación que por obligatoriedad ha dado la administración y la capacitación que se dio en coordinación con la asesora del Sindicato, de igual forma para los compañeros de las especialidades antes referidas.

En centrales se concreto la capacitación integral a través de la accesoria del sindicato a partir del 2 de Febrero del presente año.

La capacitación básica teórica por parte de la empresa se llevo a cabo el 30 de Junio también del presente año en INTELMEX.

En Planta exterior la capacitación se llevo a efecto el mes de agosto por parte de la administración de la siguiente manera:

DIVISION	DIAS DE CAPACITACION	TIPO DE CAPACITACION BASICA
PONIENTE	10,11,12	TEORICA PRACTICA
SUR	17,18,19	TEORICA PRACTICA
ORIENTE	24,25,26	TEORICA PRACTICA

Guarderías. La capacitación para las compañeras de la especialidad referida se acordó con la administración para los días 19, 20 y 21 de Octubre.

Para esta parte les queremos enfatizar que se realizó el monitoreo de todo el esquema de capacitación impartido por la empresa, detectándose una serie de ajustes que tendrán que realizarse en aspectos como contenido del curso y la elaboración de programas de atención a las problemáticas que se presentan en los centros de trabajo por medio de las comisiones locales de Higiene y Seguridad.

Queremos recalcar que este es el trabajo previo, con el objetivo de reproducirlo a nivel nacional.

3.-Diagnostico, análisis, evaluación y seguimiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo.

En este punto les informamos que en el periodo de Octubre 2010 al presente mes de Septiembre se han realizado recorridos de verificación con los acuerdos correspondientes, contando con un total de 33.

Para el área metro se efectuaron 23 recorridos y para las secciones foráneas se concretaron 10 recorridos.

Cabe aclarar que el total de recorridos de verificación con sus respectivas minutas con los acuerdos correspondientes desde el año 2008, se les ha dado seguimiento para monitorear que la empresa cumpla con la atención de todas las problemáticas detectadas.

(ANEXAMOS MINUTAS DE RECORRIDOS DE VERIFICACION)

4.- Sistema de información sobre riesgos de trabajo, condiciones y medio ambiente de trabajo.

Sobre este eje de acción les informamos que las estrategias en principio que se tomaron han sido en función de las áreas que año con año se detectan con mayor índice de accidentabilidad, sobresaliendo planta exterior, comercial, administrativos y conmutación transmisión, entre otras. Es por ello que el plan de trabajo se direccionó con los compañeros de planta exterior con la campaña nacional de difusión para prevenir riesgos de trabajo y disminuir los porcentajes de accidentes que se presentan.

Con el resto de las áreas se realizarán programas y planes de difusión en el mismo sentido.

(ANEXO DE ESTADISTICOS)

5.- Coordinación con los servicios médicos

Para esta línea de acción se toma como referencia el reporte estadístico que la empresa nos debe entregar en el mes de febrero, referente a los resultados generados por el examen médico del año anterior.

(SE ANEXA REPORTE ESTADISTICO)

6.- Promoción y difusión de la seguridad e higiene y salud ocupacional.

Les informamos que en este rubro se avanzó con la ejecución del **programa nacional de difusión** con varios materiales en diferentes medios y a diferentes especialidades, como se los referimos en la pasada convención.

En consecuencia se puso en práctica lo siguiente:

1.- Distribución Nacional de Carteles (Dimensiones 60x30 centímetros)

Son cuatro diferentes para promover el uso de ropa y herramientas de protección y trabajo, dichos carteles se distribuyeron de manera física y a través de archivo por correo electrónico. En este aspecto solicitamos su apoyo para monitorear y comprobar que a todos los centros de trabajo les hayan llegado dichos carteles.

La distribución se realizará de la siguiente forma:

- **LUGARES EN DONDE DEBEN COLOCARSE LOS CARTELES:** Junto al reloj chocador, a la entrada de los baños, junto a la ventanilla del almacén, el área de los mostradores, en el DG. o pasillos de circulación.
- **TEMAS Y FECHAS DE PUBLICACIÓN.**

TEMA:

- **Bandola de Seguridad**
- **Guantes de Seguridad**
- **Casco de Seguridad**
- **Lentes de Seguridad**

FECHA:

Lunes 04 de Julio
Lunes 15 de Agosto
Lunes 26 de Septiembre
Lunes 07 de Noviembre

En lo que se refiere al tiempo de publicación, éste será de manera permanente (no se retirará ningún cartel al momento de publicar el siguiente).

(SE ANEXAN CARTELES)

2.- Se distribuyeron con todas las coordinaciones y en todos los centros de trabajo las minutas Y BOLETIN de criterios para el cambio de escaleras.

(SE ANEXAN MINUTA Y BOLETIN)

Con relación a los trabajos sobre la escalera arriba referidos se procedió a realizar la siguiente actividad.

El 15 de diciembre se ejecutaron las pruebas de uso en campo para probar modificaciones a las escaleras de extensión de 7.5 mts. Se enviaron 2 a León Gto., 2 a la ciudad Pátzcuaro Mich. Y 2 en Matriz en el COPE Santa Lucia.

3.- En lo referente al uso del casco, se realizaron pruebas de éstos de la siguiente forma:

León Gto. 2 cascos, 2 en Guadalajara JAL. y 2 en Matriz en el COPE Chamizal.

4.- Se continuo con los recorridos para dar platicas informativas y de concientización sobre el uso de los guantes, considerándose en principio las siguientes localidades, esto con la participación de los coordinadores, secretarios generales locales, delegados, y comisionados locales de seguridad e higiene, proveedor, supervisores locales y del corporativo de seguridad e higiene, proveedor y supervisores locales y del corporativo de Seguridad e Higiene.

Localidad o sección	Fecha
Hermosillo	01/03/11
Chihuahua	02/03/11
Monterrey	03/03/11
Veracruz	24/03/11
Puebla	25/03/11
Guadalajara	01/06/11
Morelia	02/06/11
Querétaro	03/06/11
Chetumal	

7.- Acciones preventivas en caso de emergencias y siniestros.

Con relación a esta línea del programa de trabajo enmarcada en la cláusula 136 del C.C.T se procedió a realizar el monitoreo, organización y coordinación de la aplicación de Simulacros y cursos de brigadas.

En función de lo anterior se tuvo como resultado lo siguiente:

A) REVISIÓN DE CONTENIDO DEL CURSO DE BRIGADAS CONTRA INCENDIOS

Se visito el Campo de Practicas MERT para conocer el contenido del curso impartido en sus instalaciones dando los siguientes resultados:

- **Temas del contenido**

1. Preservación de la vida
2. Seguridad de la persona
3. Rescate A B C (Respiratoria, Sanguínea y Cardiovascular.), rescate en espacio confinado
4. Uso y Manejo de Extintores, Hidro-Mangueras, Equipo de Protección Personal
5. Simulacro de emergencia Mayor (casa de humo, tanque estacionario etc.)

- **Criterios de asistencia de participantes.**

El campo esta diseñado para un número mayor de sesenta participantes, sin embargo se aplica como máximo para la empresa de Teléfonos de México, así mismo se consideran dos grupos de treinta cuando se llega a tener el máximo de participantes ó estos grupos se forman con un mínimo de veinte y cuando son menos se hace solo un grupo.

- **Los Equipos de protección**

El instituto cuenta con treinta, por tal motivo es el número máximo de participantes por grupo ya que cuenta con dos instructores y un colaborador de apoyo que de igual manera es instructor.

Como comisión debemos referirles que cada día se debe revisar la aplicación de estos cursos, sin embargo vale la pena hacerles mención, que en principio se detecta una gran mejoría en la aplicación de los temas ya que el ochenta por ciento es práctica para los participantes que afirman con el ERROR-ACIERTO durante la práctica para fomentar internamente en los participantes la experiencia que registre cada uno de ellos (as) en su memoria.

Compañeros y compañeras los exhortamos a que se fomente la integración y participación en los cursos e ir incrementando el número de compañeros y compañeras como brigadistas en los centros de trabajo.

Anexamos el programa anual de aplicación de simulacros y cursos de brigadas en el entendido de que en los lugares y centros en que no se hayan efectuado se impulse y demandemos a la administración el cumplimiento de esta obligación.

B) SE LLEVO A EFECTO LA PARTICIPACIÓN EN LOS CURSOS DE BRIGADAS DE ACUERDO AL SIGUIENTE CUADRO.

SECCION	NÚMERO DE PARTICIPANTES
FORANEAS	163
METRO	287
TOTAL	450

(SE ANEXA PROGRAMA)

PROYECTOS EN PROCESO.

CEICOS.

Se llevo a efecto reunión con comisionados de Higiene y Seguridad, Coordinadores, Delegados (as) y los Jefes de área de la especialidad de CEICO's Matriz en la Comisión Mixta Central para "Plática de Uso y Manejo de la Diadema Plantrónics H171 N/M.

Se acuerda cubrir desabasto con la H 171 N/M, en lo que se trabaja en una alternativa de Diadema.

Así mismo, se realizaron trabajos con CEICO Mayorazgo en Puebla, para la implementación del Proyecto "Migración de equipos Meridian a Plataforma VoIP" a nivel Nacional, conformándose un equipo Técnico Mixto para mejoras del proceso, con el apoyo de los compañeros Javier Mendoza Resendiz y Jorge Compean, en la actualidad se están realizando pruebas en sección Matriz con el CEICO Tangañica. Al finalizar estos trabajos se llevará a efecto una reunión de análisis con la administración para determinar el programa de tareas a realizar para la aplicación en los demás CEICOS.

TRAFICO

Se realizaron trabajos con la especialidad de Tráfico en Saltillo Salas (SIO). Se concretó plática de Uso y Manejo de monitores LCD derivado de la Sustitución de monitores convencionales por planos (LCD), dicha sustitución también se aplicara para 050 acordándose con la empresa una instrucción previa a la implementación de este elemento.

Se da seguimiento, con el apoyo del grupo técnico a los ruidos y calidad en la recepción- transmisión de las posiciones en 050 San Juan

Se apoya en Plática de Uso y Manejo de Diademas a profesoras de Tráfico San Juan.

Se acuerda con la Empresa, el procedimiento para la sustitución de diademas y accesorios dañados, actualmente en uso, por la H 171 N/M. Plantrónics.

Se da plática a las profesoras de Tráfico foráneas, para el mejoramiento de las condiciones Físico Ambientales así como para el Uso y Manejo de Diademas y Sillas.

GUARDERIAS.

Con relación a los proyectos implementados por la administración, este año cobro relevancia la atención que se puso hacia las guarderías de Pimentel, Linda Vista y Rojo Gómez.

El enfoque y planteamiento de la administración es relacionado con las etapas de modernización de las instalaciones y sobre la visión e imagen que pretende dar la dirección de la empresa en función de los trabajos que desarrolla la fundación Carlos Slim.

Por lo anterior la representación Sindical, a través de la coordinación, delegatura y comisionadas de Higiene y Seguridad en conjunto y coordinación con esta comisión nacional de higiene y seguridad, se dio a la tarea de hacerle ver a la administración la imperante necesidad de atender y resolver asuntos que estaban pendientes desde hace varios años, estos relacionados primordialmente con las condiciones de seguridad y medio ambiente de trabajo.

Algunos de estos asuntos que se resolvieron fueron los siguientes:

- 1.- Habilitar para las compañeras un acceso hacia el comedor de Rojo Gómez fuera de riesgos. **(Esta problemática tenía aproximadamente 15 años sin resolverse)**

- 2.- Definición de la calidad de la ropa.
- 3.- Compromiso con la administración de dotación de fajas sacro lumbares para todas las compañeras.
- 4.- Compromiso de aplicar de manera inmediata en las tres guarderías el programa de protección civil que incluya la correcta aplicación de los simulacros de evacuación en caso de emergencia y siniestro.
- 5.- Cambio de ropa de secretarías, recepcionistas, personal administrativo y psicóloga.
- 6.- Reposición de cunas. **(Está situación tenía aproximadamente 15 años sin resolverse).**
- 7.- Se instalaron las aulas digitales para los infantes.
- 8.- Se llevo a efecto un levantamiento de necesidades, condiciones y medio ambiente de trabajo, comprometiéndose la administración para liberar el presupuesto en lo inmediato para con ello atender y solucionar de manera integral todos los compromisos con el sindicato en las tres guarderías, un gran avance lo tenemos en Pimentel.

Por último queremos agradecer el apoyo de todas las compañeras y compañeros por las facilidades que otorgaron a esta comisión para desarrollar los trabajos encomendados. Por otro lado 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.

Reconocemos así mismo el trabajo y apoyo de las compañeras secretarías Maria Elena Torres Duran y Francis Martínez Jiménez.

Con base a todo lo anterior les ponemos a consideración el informe rendido por esta comisión para su evaluación y análisis, y les reiteramos nuestra disposición para atender todo lo referente a higiene y seguridad.

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social

México D.F., Septiembre 2011

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

Como les informamos el año pasado, habiéndose cumplido un ciclo en el uso de la plataforma tecnológica actual de nuestro Sistema de Información Sindical, este año, hemos iniciado con la primera etapa de la migración de nuestro sistema y base de datos de un ambiente de red local a un ambiente WEB, en esta etapa se esta trabajando en la automatización de traductores de el lenguaje de origen a el lenguaje WEB elegido. En esta tarea se tiene ya un avance del 80% aproximadamente. Esta actividad es intangible para los usuarios finales del SIS, pero es primordial para el ahorro en tiempo de programación y migración de las aplicaciones de nuestro Sistema.

Nos encontramos en el periodo de análisis de las estructuras de base de datos y funcionamiento de las primeras aplicaciones a migrar:

Área de Trabajo y Password
Catálogos
Agremiados y CEN-Funcionarios
Obrero Patronal
Solicitudes y Gestiones Laborales y Económicas

Se tiene ya el servidor HP que sustituirá al actual servidor del SIS el cual será configurado y montado en la Web.

SERVIDOR HP ML350T06 E5520	
Modelo	HP ML350T06
Procesador	HP 2 GB 2Rx8 PC-3
	2 DD de 500 GB 3G
DiscosDuros	SATA 7.2K

Les recordamos los principales objetivos de esta migración son:

1. Incrementar la posibilidad de conexión al SIS desde cualquier punto remoto con acceso a Internet.
2. 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.
3. Contar con una plataforma actualizada que reduzca los costos operativos.
4. Mejorar el tiempo en consultas y reportes.
5. Poder acceder a nuestra aplicación desde diversos dispositivos conectados a Internet.

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 y Auditorios 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

- **A partir de mayo de 2011** Se simplificó el dominio a **@strm.org.mx** lo que facilita la divulgación de las cuentas. Es importante que todos tengan configurado el dominio (corto) @strm.org.mx en sus dispositivos móviles.
- **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. **A partir de octubre se darán de baja aquellas cuentas que hemos detectado no se utilizan. SE ANEXA LISTADO DE CUENTAS A DAR DE BAJA.**

Red Privada Virtual STRM (VPN) VOZ Y DATOS SOBRE IP.

Tenemos ya integradas a la VPN **64** secciones foráneas, Deportivo Zumpango, Cadetel y CSR. Invitamos a las Secciones que aún no se han integrado a aprovechar las ventajas de nuestro Sistema.

Anexamos listado de Secciones integradas y NO integradas.

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 **11,294 consultas telefónicas**. Agradeceremos a ustedes que nos apoyen a difundir la información a cerca de este servicio entre nuestros compañeros telefonistas.

Página Web "strm.org"

La pagina web www.strm.org.mx cambio su presentación implementando nuevas tecnologías para integración de audio, video y WebTV; nuestro sitio ha incrementado de forma importante el número de visitas recibidas ya que se ha convertido en medio trascendental para difundir oportunamente información relevante sobre nuestra organización, y los eventos importantes a promover. Este año se recibieron **857,233** visitas a los distintos servicios que ofrece el portal.

REDES SOCIALES

Con el auge global que se ha manifestado en el último año con respecto a las redes sociales, los telefonistas, inmersos como siempre en el desarrollo tecnológico y con el compromiso sostenido de mantener estrecha comunicación con toda la base trabajadora, hemos impulsado el uso y la comunicación por medio de las redes sociales, con el ejemplo modernizador del propio Co. Francisco Hernández Juárez, quien a través de sus cuentas de **Facebook**, **Twitter** y **Youtube** publica contenidos y mantiene un canal de comunicación adicional a los métodos tradicionales, y que adicionalmente publica en su blog independiente desde hace 5 años. Además, en coordinación con la empresa, se ha establecido un programa de talleres prácticos a nivel nacional, para concientizar sobre el uso, alcances, limitaciones y prevenciones, en el uso cotidiano de estas herramientas. Se ponen a su consideración las siguientes direcciones electrónicas, disponibles como un adicional espacio de comunicación con el Co. Francisco Hernández Juárez, y el propio CEN.

Twitter: @hernandezjuarez , @telefonistas

Facebook: Francisco Hernandez Juarez , Sindicato de Telefonistas de la Republica Mexicana

Youtube: franciscohj , strm_cen , strmcen

Compañeras y Compañeros convencionistas:

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

La misión de la nuestra organización con base en los principios y fines que nos rigen, nos obligan a refrendar el compromiso de trabajo para enfrentar y superar de manera exitosa los retos que tenemos por delante en el entorno político, social, económico, laboral y sindical, el dinamismo que vivimos y sobre todo desde el sector de las Telecomunicaciones nos coloca en el centro de la agenda nacional en cada uno de los espacios en los que estamos participando y tenemos que seguir a la vanguardia como organización sindical, asumiendo el compromiso que esto significa en vida interna, en la relación laboral y productiva, con una mayor presencia en los espacios de Lucha y Unidad en los que estamos participando con otras organizaciones proponiendo y luchando para mejorar las condiciones de la clase trabajadora y de la sociedad en todo el país.

Por lo que reiteramos el 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 y de soporte de nuestro sindicato por el apoyo incondicional brindado a todas las Comisiones Nacionales que integran ésta Comisión de Modernización, 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 trabajo directo en la Comisión de Modernización y su apoyo cotidiano con todo el equipo de modernización.

En forma especial reconocemos el Liderazgo, Orientación y Apoyo que en todo momento hemos recibido de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez.

Fraternalmente,
"Unidad, Democracia y Lucha Social"
México, D. F., Septiembre del 2011.

Comisión de Modernización