



XXXVII 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

Ma. 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

Ma. de Lourdes Linares Blanco

Laura R. Guridi Barranco

Gil V. Castillo Moreno

Teódulo León Espinosa

Francisco Javier Pérez Carmona

Silvia Alcántara López

Roberto Buendía Núñez

Tláloc 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.

Los integrantes de la Comisión de Modernización, les damos la más cordial de las bienvenidas a ésta XXXVII Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, agradeciendo su atención en la presentación de este informe.

En la dinámica que se esta desarrollando con la puesta en servicio de la tecnología IP para las plataformas de Carrier-Ethernet, de IMS, la conectividad FTTH en forma masiva, del Sistema SIO para servicios de operadora, y sobre todo la integración de las Redes Públicas de Datos y de Servicios Móviles están determinando los trabajos en la Comisión de Modernización, para lograr integrar en la agenda los temas que nos aseguren una participación directa en los procesos y las actividades de las especialidades que se involucran con estos cambios. Se hace necesario que en los trabajos de la Convención se realice el análisis de la situación que se tiene en cada uno de los temas e integrarlo en la agenda general, considerando también el contexto de la situación que vive la empresa en sector de las Telecomunicaciones en el País.

Estamos hablando de los temas que están directamente ligados con la actividad productiva que se realiza por nuestros compañeros y compañeras en sus puestos de trabajo, como son la Productividad, la Capacitación, la Materia de Trabajo, las Condiciones de Seguridad e Higiene y de los que de estos conceptos se desprenden.

Como es de su conocimiento la situación en el país, -sobre la que seguramente se profundizará el análisis por todos ustedes a lo largo de los informes- se mantiene en un estado crítico desde el punto de vista que los trabajadores estamos viviendo en lo político, económico y social; a la fecha y a pesar de los resultados macro económicos que se difunden como los grandes logros del gobierno federal, se mantiene y sin una posibilidad real de salir de esta crisis cíclica que nos genera mayor incertidumbre para el futuro mediato.



Los grandes indicadores que se enarbolaron por el gobierno que termina, como las promesas de campaña en materia de empleo, de seguridad, de crecimiento real en la economía, nos reflejan un retroceso al cierre de este sexenio. Los niveles de pobreza siguen creciendo, el desempleo y subempleo son la constante, la pérdida de poder adquisitivo sigue a la baja. Y los impactos de la guerra contra el crimen organizado han repercutido directamente en el bajo crecimiento y la falta de inversiones productivas. El panorama de la escena nacional no logra revertir las percepciones y hechos de incertidumbre para todos los sectores de la sociedad.

En el sector de Telecomunicaciones las posiciones y los actos de autoridad del gobierno de Calderón, han agudizado la oposición contra TelMex, para dar cabida a un proceso de competencia equitativa y con responsabilidades expresas para todos los operadores que permitan un desarrollo sólido del sector en el país. Las determinaciones para favorecer a la fusión de Telvisa y T.V. Azteca por medio de IUSACEL, aunado a la expropiación de la Banda de 2.5 Gz concesionada a MVS, son las acciones más recientes de esta posición gubernamental. Prevalece una abierta aplicación de la regulación para favorecer a una parte en específico, a las Televisoras.

Los impactos que estamos teniendo en términos financieros sobre la empresa que se deriva de múltiples factores, producto de esta situación que vivimos en el país, aunado a una competencia favorecida por el gobierno, nos obliga a dimensionar los efectos y alcances en que cada uno de estos factores afectan en mayor o menor grado 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 y los ingresos globales. Todo esto 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 y la pérdida de clientes, de tal forma que nos exponemos a quedar atrapados en un círculo vicioso.



Como hemos señalado, 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 está inmerso. Lo relevante es poner en otra perspectiva las dificultades e impulsar iniciativas para revertir las tendencias sobre el trabajo que realizamos.

La convocatoria que nos hace el Co. Francisco Hernández Juárez para orientar la acción del sindicato sobre la Calidad del Servicio, nos permite alinear a todas las especialidades sobre un objetivo común, que obligue a la empresa para resolver integralmente los problemas, a partir de los diagnósticos en Infraestructura, Procesos y Productividad, que vincule los requerimientos de inversiones con un trabajo homologado y que se refleje en el cumplimiento de las metas con el desempeño individual.

El análisis, debate y las propuestas de ésta Convención, para que de manera conjunta y comprometida podamos orientar e impulsar ésta estrategia, se logrará con sus participaciones y propuestas, para ofrecer a nuestras compañeras y compañeros las opciones y acciones de frente a la situación compleja y adversa que enfrentamos y luchar de manera UNITARIA por mantener un futuro cada vez más promisorio.

En este contexto también hacemos una especial convocatoria a todos los compañeros y compañeras para sumarnos de forma decidida a la cruzada que está realizando el Co. Francisco Hernández Juárez para adherirnos al Plan de Permanencia Voluntaria, estamos convencidos de que este futuro más promisorio solo será posible si lo acompañamos en esta estrategia para defender la Materia y los Puestos de Trabajo, por quienes hoy tenemos la capacidad y la experiencia para realizarlo.

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

Informe de la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad

Durante los últimos años el programa general de incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad ha tenido cambios importantes para adecuarse a los nuevos indicadores del mercado, buscando medir la lealtad, fidelidad y la capacidad de retención de nuestros clientes.

Desde la negociación del programa anual 2009, se fincaron los compromisos entre empresa y sindicato para impulsar la construcción de los modelos de distribución del incentivo con base en la medición individual, lo cual permitió consolidar la implementación del modelo de planta exterior y construir las premisas para los modelos de Comercial y Servicios a Clientes, quedando aún pendiente el diseño de los modelos de Tráfico y de Conmutación – Transmisión.

Como trabajadores del Sindicato de Telefonistas, tenemos un enorme compromiso con nuestra organización y con nuestra empresa TELMEX, por lo que ahora más que nunca es necesario el involucramiento de todos en el programa de productividad, conocer sus objetivos, metodología, las metas y como lograrlas, con la finalidad de garantizar la subsistencia de la empresa en los próximos años. Durante el periodo enero – julio 2012, se han perdido poco más de 250 mil clientes, siendo que durante el periodo Enero – Diciembre 2011, se perdieron 320 mil clientes, esto significa que si no logramos revertir la tendencia con estrategias de retención y calidad de servicio, estaremos perdiendo alrededor de medio millón de clientes, dejando el inventario de líneas alrededor de 14.4 millones.

Por tal motivo, es necesario poner en práctica toda la experiencia que hemos adquirido como resultado de la aplicación del Programa General de Productividad, para seguir impulsando la mejora de los procesos en nuestros puestos de trabajo y a que sigamos participando activamente

con aportaciones e ideas constructivas en todos los niveles de participación de nuestra organización, ya sea en los Grupos de Análisis, Comisiones de Productividad, Comité Nacional y/o Comisiones Nacionales, de tal forma que logremos transformarlas en estrategias y recomendaciones para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y del mercado de telecomunicaciones.

Con base en lo anterior, la Comisión Nacional de Productividad presenta el informe de actividades realizadas en el periodo Septiembre 2011 – Septiembre 2012:

Negociación del Programa General de Productividad 2012

Cumpliendo con el plan de trabajo de la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad, en el mes de octubre de 2011 la empresa entregó la propuesta del programa 2012, por lo que se convocaron a las comisiones de Tráfico, Comercialización, Conmutación – Transmisión y Planta Exterior, con la finalidad de lograr una negociación exitosa para todos los telefonistas.

Como cada año, las comisiones realizan los análisis de los resultados y cumplimientos de los indicadores para realizar proyecciones hacia el 2012, así como los ejercicios comparativos necesarios y verificar los diferentes niveles de medición, con el objeto de armar la 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 2012.

A partir de lunes 30 de abril se iniciaron los trabajos de difusión y consenso de los acuerdos en principio del Programa General de Calidad Productividad y Competitividad 2012 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 Mayo se llevó a cabo la firma del Programa General 2012 con el apoyo de todas las comisiones, dando conclusión a la negociación de una manera exitosa.

Los indicadores que se establecieron para el programa 2012, 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.

Quedan como estadísticos: Nivel de Recomendación del Cliente (NPS) y Retención de Infinitum,

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 2011

En años anteriores la negociación del cierre anual ha sido complicada y los factores externos cada vez influyen más, de tal forma que combinados con los resultados generales del programa de productividad, generan un escenario demasiado complicado para lograr el acuerdo final del pago correspondiente con la empresa. Durante 2011 los resultados de los indicadores de Competitividad fueron menores a los esperados y menores a los obtenidos en 2010, tal es el caso del indicador de Ganancia de Paquetes, que tuvo un resultado de 738,835 paquetes, teniendo un cumplimiento del 64%, el indicador de Retención y Ganancia de Líneas tuvo un resultado de -320,395 líneas, lo cual significa que las bajas realizadas durante 2011 (1'545,347) fueron mucho mayor a las ventas realizadas (1'224,962).

Los resultados en el área tronco Comercialización fueron de un 92% promedio, teniendo un incremento en sus resultados de 20% más con respecto al año anterior. Los resultados del área tronco de CxTx fueron de un 80%, teniendo un incremento en sus resultados de un 3% con respecto a 2010. Los resultados del área tronco de Tráfico fueron de un 89.81%, teniendo una disminución en sus resultados de 0.23%. Para el caso de Planta Exterior, los resultados promedio del área tronco fueron de 58.39%, teniendo un incremento del 2.8% con respecto a 2010.

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

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

Derivado de las situaciones ya mencionadas, fue necesaria la intervención directa **del Co. Francisco Hernández Juárez**, en el contexto de la propia revisión contractual, 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 **\$263'353,761.00**, además se considera conveniente distribuir en esta aplicación el monto destinado para incentivo adicional por la cantidad de \$9'500,000 de tal forma que **se alcance una distribución total en el concepto de remanente por la cantidad de \$272'853,761.00**, que sumando a los cobros mensuales se alcanzó un cobro total de bolsa de 1'963,088,317.66 siendo el porcentaje total de cobro del 70%.

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

Es muy importante que los grupos de análisis trabajen de manera coordinada con el comité local y así puedan ejercer la retroalimentación en cada una de las unidades operativas que les corresponda, así mismo la Comisión Nacional de Calidad Productividad y Competitividad, tiene la finalidad de plantear nuevas acciones y estrategias que nos permitan cumplir con el programa 2012, la retención de clientes y la recuperación de los que por efectos de la Portabilidad y la propia competencia se han perdido.

Bolsa Congelada y Aplicación de Pagos

Como resultado de la pasada Revisión Salarial 2012, se fijó el monto de la bolsa del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad para el periodo de Mayo 2012 a Abril de 2013, en 2'965,981,165.00 (DOS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO, 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

$$\text{Bolsa Mensual (85\%)} = \frac{\text{Salarios} \times 365}{12} \times 51.218031 \times 0.85$$

Para todas las especialidades, excepto Planta Exterior

$$\text{Bolsa Mensual (85\%)} = \frac{\text{Salarios} \times 365}{12} \times 40.974425 \times 0.85$$

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 2012 se ha ejercido \$ 743,999,644.13 del total asignado de \$1'225,968,694.02, lo que significa un 60.69% de pago acumulado en el periodo.

Resultados del Programa 2012 (Enero – Junio)

En el transcurso del primer semestre de 2012, hemos notado que los resultados obtenidos en el mismo período del año anterior han ido a la baja, debido a factores externos tales como la competencia desleal, las políticas gubernamentales y la Calidad en el Servicio ofrecida por otras compañías. Ante esta situación, se han estado haciendo diferentes gestiones ante la empresa con el objetivo de lograr acuerdos que nos permitan alcanzar una recuperación, sin dejar de lado las gestiones que los integrantes de los grupos de análisis puedan impulsar a través de las estrategias que propongan en cada uno de sus centros de trabajo.

En el Área Tronco de **Planta Exterior** se ha pagado un **55.02%** del total de la bolsa asignada en el primer semestre de este año, lo cual representa un **6.19%** menos que el año anterior. Los indicadores con mayor área de oportunidad son: Quejas Acumuladas con un pago del 18.43%, el cual tuvo una disminución de 43.46% con respecto al año anterior, y Promociones Efectivas con un 33.21%, el cual obtuvo una baja del 10.37%

en el mismo período del año anterior, el indicador Calidad y Continuidad de Telefonía Pública aunque tiene resultado del 65.76% tiene una disminución del 15.15% en el mismo período del año anterior.

En **Conmutación – Transmisión**, se ha pagado un **79.75%** del total de la bolsa para el primer semestre. El indicador con mayor área de oportunidad es: Tiempo de Atención de Servicio del Cliente con un pago del 67.64%, que comparado con el año anterior tiene una disminución de un 3.19%. El resto de indicadores tiene cumplimientos y niveles de pago superiores al 80%.

Para el área tronco **Comercialización**, durante el primer semestre de este año, se ha logrado obtener un cobro del **73.96%** de la bolsa asignada, haciendo el comparativo con el año anterior representa un **17.99%** menos. Los indicadores que han reflejado resultados más bajos son: Comercialización de paquetes con un **42.14%** es decir un **50.73%** menos que el año anterior y Comercialización de Líneas con un **50.20%**, lo cual representa un **26.20%** menos que en el mismo período del año anterior. Los demás indicadores tienen cumplimientos arriba del **90%**.

El área de **Tráfico**, es la única especialidad que ha tenido una mejora con respecto al año anterior, ya que de la bolsa asignada para este primer semestre se ha cobrado un **85.83%**, presentando un incremento del **1.28%**, el indicador que menor cumplimiento presenta es el de Porcentaje de Cumplimiento de Contestación de Llamadas en 10 segundos con un pago del **53%**, los demás indicadores tienen cumplimientos del **99%** y **100%**.

Con respecto a los indicadores de competitividad, hacemos mención que en este primer semestre del año, se ha cobrado un **53.14%** de la bolsa asignada a este periodo, presentando un decremento del **14.69%** con respecto al año anterior. Los indicadores que han presentado los resultados más bajos es el de Retención y Ganancia de Líneas por segmento con un pago del **36.01%**, (este indicador tuvo una mejora del **15.44%** con respecto al mismo periodo año anterior), Ganancia de Paquetes con un pago del **36.11%** con una baja de **27.69%** y Líneas con

Facturación mayor o igual a 350 con un **42.75%**, con un decremento del **28.08%**. Los indicadores de Participación de Mercado y Percepción de Cliente 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, reiteramos la importancia que tiene el realizar las reuniones con los Grupos de Análisis para poder dar continuidad a cada uno de los resultados para detectar en tiempo y forma nuestras áreas de oportunidad y darles el debido seguimiento.

Modelos de Medición Individual

Tomando como base los avances que se tienen y dando continuidad a los trabajos para la construcción de los Modelos de Medición Individual, a continuación damos un informe de los mismos, con fundamento en que éstos deben tener como objetivo ser proporcionales a la contribución productiva:

Comercial: Durante los trabajos del Programa de Productividad 2012, se llevaron a cabo varias reuniones entre Empresa y Sindicato llegando a cuerdos en principio, se establecieron acuerdos complementarios descritos en la Minuta y Transitorio del Modelo de distribución individual. A continuación se transcribe el documento “Transitorio”:

“Empresa y Sindicato coinciden en que el avance del desarrollo del Modelo de Distribución con Base en la Medición Individual de la especialidad de Comercial, permite a la empresa iniciar con el diseño y desarrollo de la(s) herramienta(s) para la extracción de insumos y medición con base en los acuerdos en principio que se tienen de los factores de Asistencia y Puntualidad y Contribución; la cual permitirá obtener información suficiente y real para continuar con el desarrollo del modelo matemático y así validar los ejercicios numéricos que se hayan

realizado hasta el momento. En el mes de mayo de 2012, una vez concluida la especificación para la(s) herramienta(s), se informará la fecha de terminación de la misma al sindicato a través de la Comisión Mixta Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad para evaluar su funcionamiento”.

Derivado de lo anterior en tanto no se acuerde el Modelo, se continuará aplicando la distribución individual del incentivo de Productividad conforme al actual esquema de asistencia y puntualidad.

Servicios a Clientes: Durante la negociación del Programa de Productividad 2012, las comisiones de Empresa y Sindicato llevaron a cabo reuniones referentes al modelo acordado en principio para CEICO´s Residenciales y Comerciales.

La Empresa estima terminar el diseño de la herramienta en el mes de octubre 2012 que servirá para extraer los insumos que se utilizarán para aplicar el modelo matemático y validar los ejercicios numéricos. Empresa y Sindicato acuerdan incluir en las pruebas piloto a los CEICOS´s de retención con el fin de obtener insumos para analizar los resultados y determinar si es factible la aplicación del Modelo de CEICO´s Residenciales y Comerciales, de ser negativa se continuará con el análisis de la factibilidad.

Para las demás áreas que conforman Servicios a Clientes, al momento de integrarse la comisión revisora del programa se continuará con el análisis de factibilidad.

Conmutación – Transmisión: Empresa y Sindicato ratifican los acuerdos y 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 los acuerdos 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.

Medición Individual en Planta Exterior

Actualmente los 309 copes del país están integrados a la distribución del incentivo con base en la medición individual, este concepto es de mucha utilidad al discutir con la empresa el tema de calidad de servicio, esencialmente en el eje de productividad, ya que nos permite poner sobre la mesa la productividad real de los compañeros y no simplemente la producción fría que emana de los sistemas, misma que no considera ninguna variable ni desviación en la atención del trabajo.

Grupos de Análisis

Compañeros Convencionistas y Secretarios Generales nuevamente hacemos un llamado con el propósito de reiterar la importancia que tienen los Grupos de Análisis ya que a través de ellos podemos plantear estrategias que nos ayuden a tener mejores alternativas para el logro de las metas y tener una mejor aplicación del Programa de Calidad, Productividad y Competitividad.

Es de vital importancia que se realicen las reuniones de los Grupos de Análisis y se capturen las minutas a través de la intranet, ya que esto nos sirve de base para las solicitudes de ajustes.

Es importante hacer mención que cada vez que se realicen cambios de los integrantes del Grupo de Análisis, deben elaborar un oficio a la Gerencia de Recursos Humanos de su localidad, con el objeto de tener actualizada esta información, así mismo deberán informar quien tendrá la firma electrónica para la captura de las minutas.

Compañeros y compañeras convencionistas:

Ponemos a su consideración el informe que la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad presenta a ustedes, así como de las actividades realizadas durante este año, es claro que los retos que hemos afrontado durante estos cuatro años de gestión no han sido fáciles, pero gracias al trabajo en conjunto que se realizó durante este tiempo, nos permitió llevar a cabo estrategias de negociación en las mesas correspondientes.

Agradecemos a todos ustedes por el apoyo brindado a esta Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad durante nuestra gestión, así como a los compañeros que integraron las Comisiones de Productividad en este período, ya que gracias a sus sugerencias y alternativas de negociación logramos darle una mayor solidez al Programa General de Productividad.

Muy especialmente agradecemos al Co. Francisco Hernández Juárez por su liderazgo, enseñanza y apoyo que nos ha brindado, el cual nos ha formado como una organización sólida, así mismo nos ha permitido llegar a concluir con éxito las negociaciones de esta comisión.

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social
México D.F., Septiembre 2012

Sergio Sosa Reyes

Justina Sosa Moguel

Teodoro Rocío Aguirre

Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad

Evolución Tecnológica y Laboral de Planta Exterior

Calidad del Servicio

Actualmente estamos viviendo una etapa de definiciones en cuanto a las telecomunicaciones en México, la empresa y el sindicato no estamos ajenos a las mismas, podemos ver como el gobierno saliente esta garantizando al duopolio televisivo las garantías para dominar el sector, por una parte permitiendo la alianza entre ambas televisoras por medio de lusacell, quien a su vez tiene alianza con Movistar para compartir su infraestructura, esto independientemente de que Televisa ganó el concurso para operar la fibra oscura de la CFE, por si no fuera suficiente el gobierno decidió rescatar la banda de 2.5 Ghz hasta hace poco concesionada a MVS, todo esto sin considerar que las empresas cableras ya ofrecen triple play y seguramente en el corto plazo ofrecerán cuádruple play, como lo mencionamos, no podemos permanecer ajenos a estas acciones, el gobierno está empeñado en debilitar a TELMEX, actualmente se esta discutiendo el convenio Marco de Interconexión que representa la obligación de la empresa para compartir su infraestructura.

Por lo tanto queremos dejar claro el contexto en el que se está desarrollando el sector de las telecomunicaciones en el país con una creciente politización de las empresas competidoras y de una posición complaciente del gobierno ante esta ofensiva contra TELMEX que repercute finalmente en la permanente negativa para otorgar las modificaciones al titulo de concesión para la prestación de servicios de video que limitan la incorporación plena de la empresa al ya tan mencionado concepto de cuádruple play, colocan con mayor claridad las exigencias que tenemos por los clientes en términos de calidad, oportunidad y precio sobre los servicios de telecomunicaciones.

Ante este escenario, nuestro compañero Francisco Hernández Juárez ha insistido ante la Dirección General de la empresa en la necesidad de impulsar por la vía de los hechos la calidad de servicio, esto aprovechando el espacio productivo considerado desde el ámbito del programa general de incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad, de los compromisos del Acuerdo Marco, con el objetivo de que esto se vea reflejado en el trabajo diario de cada uno de los centros y unidades de trabajo.

Este tema lo discutimos ampliamente con ustedes en la convención pasada, pero es necesario redoblar los esfuerzos ya que la empresa únicamente se enfoca en el tema de la producción minimizando los temas que son de su responsabilidad.

Los servicios de banda ancha determinarán el futuro de las empresas de telecomunicaciones, por lo que es importante obligar a la empresa a invertir en infraestructura ya que es fundamental tener una red en óptimas condiciones para explotar estos servicios, así como impulsar mejoras en los procesos de trabajo y la comunicación e interacción entre las áreas productivas.

Esto nos permitirá tener una base sólida de infraestructura y procesos, dependerá de nuestra capacidad productiva el ofrecer la mejor calidad a nuestros clientes y garantizar la permanencia de los mismos, en la pasada revisión del perfil de puesto dejamos solidamente estipulada la materia de trabajo que nos permitirá apropiarnos de estos procesos de trabajo, lo cual nos obliga a profesionalizarnos en el uso y explotación de todos los equipos de medición y herramientas de los nuevos servicios, pero especialmente en lo que se refiere a los sistemas mecanizados, que es en donde tenemos mayores áreas de oportunidad, esto nos permitirá tener el control del trabajo y será una fuente de información constante para definir los distritos o centrales en donde por limitaciones técnicas no podemos incrementar o atender eficientemente los servicios de datos.

Es necesario tener objetivos claros y tiempos de solución, éstos deben ser a corto y mediano plazo, por lo que tenemos que impulsar:

1. 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.

Es importante que todos los compañeros estemos involucrados en este tema, por lo que es indispensable desarrollar acciones coordinadas para informar claramente a los compañeros de las condiciones que se guardan en su División, Área y Zona de atención, esto con la participación de toda la estructura sindical, así mismo definir responsabilidades específicas a los Tepes administrativos como responsable de la operación, estos a su vez permearan el concepto con todos los compañeros y se definirán tiempos de revisión para ubicar los avances o en su caso el cambio de estrategias.

Nos interesa ser reiterativos con la metodología para homologarla no solo en todos los COPE's de planta exterior si no en cada una de las diferentes áreas productivas que tienen el trato directo o atención directa con el cliente. En un primer nivel como son Tráfico 050 para la recepción de las quejas o atención vía telefónica, Comercialización para la venta y contratación de productos Centrales para la configuración de los mismos y en un segundo nivel todas aquellas áreas vinculadas a un proceso, con el objetivo de identificar las necesidades específicas de cada unidad de trabajo y establecer conjuntamente con la empresa las prioridades y el plan de acción para mejorar los resultados de los indicadores de calidad.

1. Infraestructura.

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.

2. 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.

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.

Actualmente tenemos una prueba piloto en el COPE Zaragoza de la Sección Matriz, el balance es positivo ya que se está mejorando la calidad de la red, por nuestra parte también reiteramos el compromiso de desarrollar nuestras actividades de una manera eficiente siempre impulsando la mejora en la calidad de servicio, aún tenemos problemas que resolver pero con esta metodología podemos cambiar los temas de la agenda, retirando los temas resueltos y a su vez definiendo nuevas áreas de oportunidad, prioridades y plan de acción.

COPE ZARAGOZA

En este COPE se esta realizando la prueba piloto de calidad de servicio aplicando los 3 ejes establecidos en el programa: infraestructura, procesos y productividad, siguiendo la metodología que mencionamos anteriormente, esto nos permitió convencer a la empresa de la necesidad de invertir en la red en una zona que se consideraba poco rentable, una de los argumentos mas sólidos fue demostrar que éste COPE es el que más clientes infinitum tiene en todo el país, así como la incidencia de quejas generadas por la mala calidad de la red, en el concepto de infraestructura esta considerado:

- Rehabilitación de 4 Distribuidores Generales.
- Rehabilitación de 184 Distritos Secundarios.
- Rehabilitación de 91 Distritos Principales.
- Instalación de 25 TBA´s.
- Consolidación de 29 Distritos por un monto.
- Realizar 1,280 PSR.

También se definió una mejora en el proceso de comunicación del CAP y el COPE mediante una herramienta sistematizada llamada Portal Metro, actualmente esta herramienta solo opera en esta división, estamos impulsando su uso en los CAP'S del área metropolitana con la intención de consolidarlo para poder homologarlo a nivel nacional, también se aplicó una mejora en los Procesos de despacho del personal para fortalecer la prioridad intra-distrito, la atención por Volumen y Proximidad además de impulsar el uso y explotación del IVR Infinitum.

En el tema de productividad establecimos compromisos para agilizar las reuniones de delegados, disminuir el ausentismo, que el grupo de análisis participara en labores productivas y trabajar conjuntamente con los compañeros de baja producción continua, así como impulsar la participación e involucramiento de los TEPE's en el dominio del proceso de trabajo y la atención a los compañeros.

Sobre los compromisos de inversión se tiene el compromiso de concluir en el mes de octubre, actualmente se tiene un avance del 20%, esto nos permite tener una mejora en los indicadores, aunque estamos concientes que aún falta para llegar a los niveles óptimos de calidad, mas sin embargo tenemos la certeza de que estamos en el camino para solucionar de fondo el problema del mantenimiento a la red en el COPE, el objetivo de la organización es aplicar el programa en todos los COPE's del país, por lo que es importante adoptar esta metodología de trabajo.

Temas Vinculados a la Calidad del Servicio

Instalación de fibra al hogar (FTTH)

Como seguimiento a los compromisos del Acuerdo Marco en el tema de inversión se continúa con el programa de fibra al hogar para poder ofrecer anchos de banda de hasta 100 megas en zonas estratégicas y en donde la competencia esta ofreciendo el servicio de Triple Play.

Esto demanda el involucramiento de todo el personal, considerando el número de clientes a migar por COPE y los tiempos de atención, en algunas secciones se han establecido programas de apoyo entre COPE's para atender la demanda creciente de fibra al hogar, por otra parte la empresa estableció costos por pago de unidad de obra de acuerdo al siguiente criterio:

- \$160.00 para instalaciones en redes aéreas
- \$240.00 para instalaciones en redes subterráneas

Así mismo continua vigente el acuerdo de productividad para los COPE's en esta condición.

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

Proceso CAP - COPE

Se está impulsando con la empresa la necesidad de homologar las mejoras en el proceso que se está aplicando en la prueba piloto de calidad de servicio, es importante mencionar que en el tema de procesos de trabajo la empresa considera que solo es de su competencia, pero la historia nos da la razón ya que anteriormente participamos en la revisión el proceso de la O.S. y el proceso de la queja.

Cabe mencionar que dentro de los planteamientos por parte del sindicato sobre el Centro de Administración De La Planta se ha incrementado la argumentación y explotado los elementos que emanan de los diferentes centros de trabajo y en donde la empresa cada vez se convence de manera contundente, por lo que estamos cerca de amarrar un acuerdo con la administración para poder contemplar el uso y explotación como consulta de la herramienta **Pisa Plex** para manejo y mejor interacción y comunicación por parte de nuestros compañeros TEPE's, esto en un primer alcance se habla de tener una máquina por COPE sin quitarle la responsabilidad de la administración a nuestros compañeros del CAP. Si no todo lo contrario manejar la misma información y los mismos sistemas para llevar un mejor rol de los TEPE's y evitar el manipuleo por parte de los empleados de confianza.

IVR INFINITUM

Esta herramienta ha tenido mejoras, las cuales no han sido lo suficientemente utilizadas por nuestros compañeros, esto puede ser por que las mejoras no han tenido la difusión necesaria, por lo que los invitamos a retomar el uso de esta herramienta para hacer más eficiente el proceso de atención de quejas infinitum.

Se aplicaron 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.

Cambio de puerto: esta función realiza el cambio de puerto indicando las coordenadas del nuevo dispositivo asignado.

INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Es grato saludarles y darles la bienvenida a esta nuestra XXXVII Convención Nacional Ordinaria, deseando que estos trabajos sean una vez más el cimiento de la fortaleza y unidad de nuestra organización.

Los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo concluimos no solo un año, sino un ciclo de trabajo en la responsabilidad que nos fue conferida, en el transcurrir de nuestro periodo como representantes sindicales cometimos errores y tuvimos aciertos, pero siempre actuamos esperando corresponder a la confianza que nos fue depositada por ustedes.

En este periodo 2008-2012 que concluye, nuestro sindicato vivió una vorágine de acontecimientos que puso a prueba nuestra capacidad de respuesta, la embestida del gobierno contra TELMEX, la amenaza de una reforma laboral lesiva a los trabajadores, la reducción de la plantilla laboral, el embate de los competidores aunado a las estrategias de la administración que pretende dividir la empresa y la falta de inversión en la misma, son solo algunos de los acontecimientos que nos tocó enfrentar. Sin embargo una dirección confiable, un proyecto sindical sólido y la unidad y participación de todos y cada una de ustedes fue el activo que nos permitió enfrentar con éxito estos retos.

Creemos que el STRM en su conjunto ha estado a la altura de las circunstancias y los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo hicimos nuestro mejor esfuerzo por cumplir las expectativas y derivado de esto, más que como una obligación con gran satisfacción presentamos 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 claramente que no hubo disminución de personal con respecto del año pasado, solamente en el periodo de junio del 2011 a junio del 2012 ingresaron 13 recursos más en algunas áreas de la empresa, con un total de 6182 integrantes.

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 pudiera hacer en el futuro y la información a detalle diferenciando el personal de Telmex y al personal de Comertel Argos en donde sentimos que éste último ya representa una cantidad considerable.

REVISIÓN CONTRACTUAL 2012-2014 (MATERIA DE TRABAJO)

La revisión contractual 2012 presentó un nuevo reto ya que la complejidad de la negociación nos enfrento a un hecho inusitado para la mayoría de los trabajadores del STRM, el riesgo de una huelga que se sentía inminente cimbró nuestra conciencia y fue el parámetro para medir nuestra capacidad de respuesta, organización y unidad.

La decisión tomada por la Asamblea Nacional dio la pauta para no transigir en las demandas fundamentales del STRM, como vacantes e inversión en infraestructura que garantizara nuestra permanencia, habernos sostenido nos da la certeza de seguir siendo los titulares de la

Materia de Trabajo sin permitir que nos convirtiéramos solamente en una empresa transportadora de señales sin tener injerencia en otros aspectos como la gestión o generación de las mismas, que sin infraestructura o personal se perdería.

PROGRAMA DE OBRAS

La empresa entregó el Programa de Obras 2012 que se detalla a continuación:

Aumento de Líneas de la Planta Interna:

- División Centro 19167.
- División Metro 75452.
- División Noroeste 30852.
- División Norte 13491.
- División Sur 80594.
- **Total Telmex 219556.**

Cabe mencionar que el crecimiento de líneas en la planta interna prácticamente se disparó este año seis veces más para ser precisos, el año pasado solo hubo 36012 líneas de aumento marcando una notable diferencia en el aumento de este año.

Aumento de pares Principales y Secundarios de la Planta Externa:

División	Pares Principales	Pares Secundarios	Total de pares
Centro	24663	34691	59354
Metro	52963	39573	92536
Noroeste	31465	12311	43776
Norte	39193	22037	61230
Sur	50632	35704	86336
Telmex	198916	144316	343232

Debemos destacar que este año existe un notable crecimiento en la Red de Planta Interna y Externa prácticamente en todas las áreas del país en donde se incluyen los aumentos en red de fibra óptica al hogar (FTTH) en la mayoría de los COPEs a nivel Nacional, con todo esto observamos que la Empresa si esta dispuesta a invertir en la Red de Telecomunicaciones mas grande de América Latina para poder así blindar e nuestros clientes evitando que se vayan con la competencia, con todo lo anterior debemos resaltar el enorme esfuerzo de nuestra Organización Sindical para hacer valer lo pactado en el Acuerdo Marco.

Seguimos solicitando a la empresa información más detallada en este rubro ya que para la organización es de vital importancia conocer esta información por **Central** y por **COPE** 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 así realizar un seguimiento efectivo y oportuno 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 realiza a nivel nacional.

SEGUIMIENTO Y APOYO A LOS ACUERDOS DE MATERIA DE TRABAJO

Durante el ciclo que concluimos una de las tareas fundamentales de esta comisión fue la de dar seguimiento y vigilar el cumplimiento de los Acuerdos de Materia de Trabajo vigentes desde 1995 consensuados entre empresa y sindicato para las diversas especialidades, los acuerdos de Materia de Trabajo son un agregado a las negociaciones de Revisiones Salariales o Contractuales y un activo muy valioso para mantener la Materia de Trabajo, éstos siguen vigentes aún cuando la Materia de Trabajo que amparan se halla integrada a la redacción del perfil de alguna especialidad.

SERVICIOS A CLIENTES (SAC)

En relación a los puntos acordados de revisión de perfil de puesto se tienen avances en los siguientes conceptos:

Se ha venido implementando el cambio hacia la plataforma de operación IP en CEICOS preferentes, lo cual nos permitirá la implantación del Chat uno a uno, en el caso de CEICO Tangañica se han realizado pruebas que nos permitan que dicha plataforma no modifique los procesos de trabajo, con los cuales laboran nuestros compañeros.

Derivado de las reuniones sostenidas con la administración se viene trabajando en la creación de un nuevo sistema institucional que permita a los compañeros de la Especialidad la homologación de los procesos en las áreas CAACM y CAACN, por lo cual seguiremos trabajando la conclusión de dicha homologación.

INGENIERIA PROYECTOS REDES (IPR)

Dentro de los acuerdos alcanzados en Materia de Trabajo del perfil de puesto de IPR las labores que cobraron gran relevancia en este tiempo fueron entre otras, la ejecución de los Proyectos de Terminales de Banda Ancha y ejecución de los Proyectos de Fibra Óptica, sin duda por la expectativa del crecimiento y disputa del mercado de transmisión de datos, el apoyo y constante supervisión de los coordinadores de la especialidad es fundamental para vencer la tentación de la empresa de entregar esta Materia a terceros, así como la defensa por los propios compañeros de la especialidad.

COMERCIALIZACIÓN

OFICINAS COMERCIALES

En relación a la transformación y adaptación de las Tiendas Comerciales, la empresa en un principio se comprometió a Invertir a nivel Nacional sobre el modelo de una mejor atención integral al Cliente, esto lo viene prometiéndolo hace aproximadamente 6 años, Informando al día de hoy su negativa de inversión, sin embargo solamente hará cambio en muebles de exhibición para la demostración de productos. (Modelo llamado, MUDOC ó Modelo Único de Operación Comercial). Por otra parte La empresa hace mención que pretende desaparecer 60 Tiendas Comerciales a nivel Nacional aduciendo que ya no son rentables, obviamente tiene que demostrar al SINDICATO en una mesa de Trabajo y con datos contundentes que estas Tiendas Comerciales realmente deben cerrarse.

FIELDER

Se hace necesario seguir insistiendo a la Empresa una mesa de trabajo en lo inmediato para acordar la normatividad correspondiente para regular los canales externos llamados **Fielders**.

PISA GRAFICO

La empresa, presenta al sindicato un proyecto de trabajo, a través del sistema PISA GRAFICO lo cual consiste en que cada una de las posiciones o áreas de las Tiendas Comerciales ofrezcan algunos productos o servicios, con la finalidad de darle una mejor atención al cliente (Este proyecto está como prueba piloto). Además de presentarnos un formato de cómo podríamos captar áreas de oportunidad ante los Clientes en ventas de productos y/o servicios, con un grupo de compañeros llamados Moléculas donde se ofertarán servicios de valor agregado.

COMUTACIÓN- TRANSMISIÓN

Centros de Gestión

Con la convergencia tecnológica y la evolución de las redes, la infraestructura de Teléfonos de México también se transforma. Es el caso de los Centros de Gestión. La convergencia tecnológica está eliminando fronteras geográficas y está haciendo posible que los servicios y las aplicaciones sean suministradas y gestionadas desde un solo punto central independientemente de la ubicación geográfica, esto con el objeto de ser más competitivos y proporcionar servicios de calidad con oportunidad y eficiencia.

Anteriormente la Gestión de Redes estaba separada por tipos de servicio, hoy con la integración de las redes, con infraestructura de acceso y transporte común, los centros de gestión se han encaminado para el manejo de Servicios Multimedia.

Esta evolución está teniendo una dimensión y una importancia relevante ya que la estructura en Centros Nacionales de Supervisión, Centros de Servicio Multimedia y los Centros Nacionales de Aprovisionamiento representan un avance importante en la estrategia de atención y de ofrecimiento de servicios con calidad y al mismo tiempo de consolidar el liderazgo de la empresa ante otras empresas de telecomunicaciones.

Vale la pena comentar que la estructura de estos centros se ha conformado de la siguiente manera:

Cinco Centros de Servicio Multimedia y dos Centros de Aprovisionamiento (CSM Hermosillo, CSM Chihuahua, CSM Mérida, CSM Querétaro, CSM Guadalajara, CNA Monterrey y CNA Nextengo).

- CNS I Es responsable de la Atención y Gestión de toda la Red de Transporte a nivel nacional.
- CNS II Es responsable de la supervisión 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 en el País.

¿Qué está representando ésta transformación de los centros de gestión?

Por un lado la reingeniería que la empresa está consolidando y profundizando aún más con la centralización del mantenimiento como ya lo habíamos dicho en otras ocasiones y que están plenamente vinculados con la convergencia tecnológica aprovechando la integración de redes, la implantación de la plataforma IMS y de la plataforma de transporte basada en la tecnología de Carrier Ethernet así como en la Red de Acceso de Banda Ancha capaz de proporcionar Servicio Multimedia.

Así mismo laboralmente para el sindicato ha representado un reto que significó plantear premisas que salvaguardaran aspectos fundamentales para los trabajadores. Cabe mencionar que el sindicato se involucró plenamente en esta evolución y transformación de los centros de gestión a través de un acuerdo bilateral con la empresa al cual se le llamó plan rector para los centros de gestión en donde se establecieron de común acuerdo con la empresa ejes fundamentales por parte del sindicato 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.

Dicho proyecto se consolidó y prácticamente ha concluido derivándose una reorganización, redistribución y ejecución de funciones y actividades en cada centro. Es importante mencionar que el desarrollo de cada centro deberá estar siendo monitoreado y evaluado con el objeto de detectar desviaciones, deficiencias o incumplimientos por parte de la empresa.

Cabe mencionar que de este plan de evaluación y monitoreo han surgido prioridades como son:

- El requerimiento de un plan más agresivo en el rubro de capacitación en los diferentes centros.
- Otra prioridad detectada es la falta de licencias en todos los centros de gestión, se ha reconocido dicha deficiencia y la empresa acepta que es una limitante en su proyecto.
- Se continúa con el proceso de defensa de la Materia de Trabajo de los sindicalizados en el área de sistemas del CNS IV (CAR Metro)
- Se siguen generando problemáticas en los Centros de Servicios Multimedia (CSM Guadalajara) por falta de Materia de Trabajo así como de Insumos y Herramientas de Trabajo, así mismo en esta localidad la empresa ha modificado las propuestas para concluir la integración de los dos centros de gestión CNS II y CSM Guadalajara generando inconformidad entre nuestros compañeros.
- De manera genérica en los Centros de Servicios Multimedia se genera una problemática con los centros operativos y los centros de mantenimiento a nivel nacional por la falta de un auténtico proceso de trabajo que coadyuve en la atención del servicio Infitum, evidenciando una falta de coordinación y de un proceso homologado de trabajo.
- De igual manera se han identificado los 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 dejando ver también un vacío entre estas áreas.

Un tema que se deriva de esta problemática es la controversia que surge entre los Centros de Atención y Servicio (CAS, MAC, CAO) y los Centros de Gestión como consecuencia de esa falta de coordinación y sobre todo de la falta de un proceso homologado de trabajo.

Es importante considerar que la gestión es una Materia de Trabajo por la que se debe de mantener una constante lucha y una vigilancia permanente ya que ésta Materia de Trabajo en las actuales condiciones en donde todos estamos conectados en red es volátil y fácilmente reubicable en cualquier lugar, es decir la gestión puede ser ejecutada o realizada por personal de confianza o ajeno en cualquier ciudad y hasta fuera del país.

Por lo tanto entre los centros de Gestión y los Centros de Atención que conformamos los trabajadores del STRM debemos de impulsar una propuesta de coordinación y de procesos de trabajo que no sea excluyente de ningún área y que permita establecer objetivos comunes como lo es la defensa y protección de la Materia de Trabajo y que tenga como objetivo fundamental proporcionar una atención y un servicio de calidad a nuestros clientes

Esta comisión nuevamente los convoca a que en estas áreas de trabajo seamos intransigentes y que no le permitamos ni al personal de confianza ni a proveedores o terceros la realización de nuestra Materia de Trabajo.

Estrategia del STRM en la Convergencia de Redes

Una de la prioridades que el sindicato ha establecido es la de marcar una estrategia que asegure la Materia de Trabajo que se deriva de la convergencia de plataformas, redes y servicios considerando también el crecimiento de la Banda Ancha.

A partir de la implementación de las nuevas tecnologías por la empresa, para ofrecer nuevos y mejores servicios, el sindicato ha impulsado la apropiación de la Materia de Trabajo de estas tecnologías, para ello el STRM ha venido estableciendo acuerdos año con año sobre Materia de Trabajo asegurando las funciones y labores así como los procesos de trabajo que surgen de la atención de esta nueva Materia de Trabajo.

Un aspecto fundamental para este proceso es la capacitación y el trabajo mismo en campo.

Momentos cruciales han marcado estos procesos de apropiación de la Materia de Trabajo:

- La Revisión de Perfiles de Puesto del año 2000 donde se establecen condiciones y actividades que aseguran la atención de las nuevas tecnologías preparando las nuevas labores.
- Los acuerdos sobre Materia de Trabajo que se establecieron entre empresa y sindicato en los años subsecuentes a la revisión de los perfiles de puesto del año 2000, Acuerdos que consideraban la atención de la arquitectura de la Red de Nueva Generación en 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).

Estos acuerdos significaron la posibilidad de atender la 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**

- Otro momento fundamental para el sindicato y los trabajadores es **El Acuerdo Marco** que establece puntos medulares para que la Materia de Trabajo que surja de la convergencia de redes y servicios considere la participación del personal sindicalizado.

Un avance fundamental y estratégico para el sindicato es el acuerdo para la atención de la operación, mantenimiento y gestión de la plataforma IMS.

- La ampliación e instalación de la Red de Fibra Óptica y recientemente la plataforma de FTTH significando el crecimiento de los servicios de Banda Ancha.

En suma los trabajadores estamos participando en toda la plataforma de acceso transporte y procesamiento de la red de Telecomunicaciones de Telmex.

UniNet

Como es de su conocimiento el sindicato ha pugnado con la empresa para que la Materia de Trabajo que se derive de la Red de Datos UNINET sea atendida por el personal sindicalizado.

El STRM 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, hoy más que nunca estamos cerca de ello al concretar los compromisos de Materia de Trabajo referentes a la integración de Cx-tx al concluir la Revisión del Perfil.

La Red de Datos Uninet será fundamental en la Red de Telecomunicaciones de Teléfonos de México. De ahí la importancia de seguir considerando a Uninet como una prioridad en la agenda sindical.

Por otro lado la empresa está planteando una redistribución en la atención de las salas dorsales, regionales y sectoriales de la Red de Datos Uninet, asignándole a la Dirección Técnica y de la Administración de la Red la administración de las salas dorsales y regionales, permaneciendo las salas sectoriales con la atención y administración por parte de las Direcciones Divisionales. Tenemos que consolidar éste proceso de atención que propone la empresa y dar una adecuada atención a esta red para no dar pie a que la empresa nos señale de que no somos capaces de superar nuestras diferencias y conflictos entre especialidades, poniendo en riesgo la calidad del servicio y dándole margen al no cumplir los compromisos de entregar al STRM ésta Materia de Trabajo. (Ver Anexos)

Garantías de Equipos Instalados

En el tema de garantía de equipos nuevos instalados les informamos que se hizo un extrañamiento y reclamo de Materia de Trabajo por el incumplimiento de uno de los acuerdos celebrados entre empresa y sindicato donde habla de la participación de los trabajadores sindicalizados en la atención de los equipos.

Los compromisos firmados con la empresa referente a este tema tienen como objeto dar a conocer por parte de la empresa las fechas de compra e identificación de los equipos instalados en la planta telefónica 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.

Mencionamos 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.

Por lo cual es prioritario hacer cumplir los acuerdos en este tema y que los trabajadores participen en el mantenimiento de los equipos nuevos siempre respetando las normas y procedimientos emitidos por la empresa con las debidas reservas y precauciones.

INGENIERÍA PROYECTOS EQUIPO (IPE)

Ladaenlaces

La contingencia de atención de Ladaenlaces declarada por la empresa en julio de 2011, fue dada por concluida en enero 2012, con un gran esfuerzo de toda la especialidad a nivel nacional el fenómeno fue controlado, del número inicial de 7000 servicios pendiente en Metro, actualmente con un muy buen ritmo de producción se ha decrementando a un 45% de servicios pendientes quedando por atender aproximadamente 3900 servicios, a éstos números habrá que agregarle la atención de los servicios que cotidianamente se van contratando por los clientes como nueva demanda.

La especialidad además de sostener estos ritmos de producción, tiene una reclamación permanente a la empresa por la intromisión de personal de confianza, de proveedores y de terceros en la ejecución de la materia de trabajo del sindicato, la empresa ha intentado incorporar de manera oficial en el proceso de atención de ladaenlaces a personal ajeno a la especialidad y no lo hemos permitido, la no invasión de la materia de trabajo es fundamental para nosotros ya que a través de negociaciones deberemos de solicitar a la empresa nuevas vacantes para el sindicato.

La intenciona de la empresa en sus prisas y desordenes es apropiarse de nuestra materia de trabajo que hoy día es la más rentable, le hemos reiterado y demostrado que el sindicato tiene la capacidad, la disposición y el profesionalismo para enfrentar este reto, le hemos reiterado que no daremos marcha atrás en nuestro propósito de defender nuestra materia de trabajo realizando el trabajo mismo.

Nuestra propuesta es realizar nuestra materia de trabajo para retener a los clientes y mejorar la atención y calidad en este mercado, ya que los clientes son cada vez más exigentes y no solo requieren mejores servicios y mayor ancho de banda, tienen la necesidad de ser atendidos en el menor tiempo posible.

Por lo anterior, hemos dejado claramente planteado ante la empresa que dada la importancia de este proyecto, es con el STRM y con la especialidad con quien deberá de atenderse esta Materia de Trabajo.

Reingeniería de la Plataforma de Gestión de Telmex, el caso Nextengo:

A tres años del proyecto de la reingeniería de la plataforma de gestión de Telmex, no se ha concretado la incorporación del centro de gestión Nextengo al Centro Nacional de Aprovisionamiento, a pesar de dejar constancia del desempeño de nuestros compañeros en estos trabajos, y a pesar de haber dejado evidencia de su aporte productivo seguimos encontrado negativas por parte de la empresa para terminar la incorporación de este centro al proyecto nacional de reingeniería de la gestión.

La Dirección Técnica y de Administración de la Red ha coincidido en el propósito de privilegiar las mejores prácticas y lograr mejores procesos para lograr la atención y calidad de servicio que requieren nuestros clientes.

Por nuestra parte seguiremos señalándole a la empresa la importancia que tiene el establecimiento de procesos homologados, ya que esto permite oportunidad y estandarización en el desarrollo del trabajo, además de proyectar una visión de calidad de los servicios que prestamos.

La nueva plataforma Carrier Ethernet de Teléfonos de México.

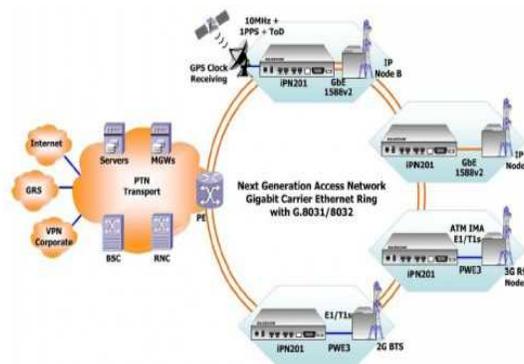
Hace cuatro años la empresa dio inicio a la instalación de equipos nuevos de tecnología IP de nueva generación en su red de telecomunicaciones, estos trabajo los enmarcó dentro de la evolución de su red basada en nuevos estándares internacionales de transmisión y transporte, esta decisión se puede entender derivado de que los telcos internacionales han migrado sus redes de telecomunicaciones a estándares internacionales como son redes basadas en el protocolo Internet Protocol conocido como IP, éstas redes miran de frente a conceptos globalizadores basadas en **la red de redes Internet**.

La llegada de los SDH de nueva generación basados en IP y los IP DSLAM's fueron los elementos iniciales en esa red evolucionada, pero en éstos dos últimos años la empresa ha incorporado nuevos equipos y dispositivos en las salas de equipo de las centrales telefónicas, también

los instala en los domicilios de los clientes que demandan servicios de gran ancho de banda, esta estrategia comercial y de negocio incluye la instalación de fibra óptica como medio de transmisión para estos equipos y servicios.

El proyecto que actualmente está poniendo en operación lo ha denominado Red Pre asignada (**RP**), esta red incorpora dos elementos básicos para su operación que son; los agregadores y los demarcadores, los proyectos sobre estos equipos ya son realizados por nuestros compañeros en las áreas donde hay IPE's.

El propósito de esta red, es el diseño de tuberías dentro de la red que serán utilizadas para proporcionar los nuevos servicios, todo el transporte está basado en el protocolo de transporte Carrier Ethernet, el cual está diseñado para los servicio de las redes 3G, 4G y Long Term Evolution (LTE) de redes para móviles, sin embargo la empresa considera subir a ésta nueva plataforma a los usuarios de transporte que por su necesidades de operación les convenga subir a esta red.



Como especialidad hemos estado reclamando a la empresa, que la totalidad de la materia de trabajo de esta RP sea realizada por los IPE's, reclamamos que sea personal sindicalizado quien desarrolle la Ingeniería, la Ingeniería de Proyecto y el seguimiento de los proyectos tal y como lo marca nuestro perfil, ésta red está diseñada y planeada para trabajar de manera independiente a la red de transporte de tecnología SDH y SDH NG y aunque actualmente se siguen subiendo servicios sobre SDH, en un futuro próximo ya no se hará, los crecimientos serán sobre la red Carrier Ethernet, con el tiempo las redes SDH cederán el lugar a Carrier Ethernet.

Esta tecnología de transporte es IP pura y facilitará la prestación de servicios de la red, ésto colocará a la empresa dentro del concepto de servicios Point and Click, que no es otra cosa que dar las condiciones para al momento en que el cliente contrate en las oficinas comerciales de manera casi inmediata se active su servicio, sin duda esto dará una posición muy competitiva a la empresa dentro del sector.

En las negociaciones con la empresa, estamos en el acuerdo para designar compañeros proyectistas para conformar un Centro Nacional de Asignación Carrier Ethernet, que tendrá el control de las tuberías de la RP con base en lo establecido en nuestro perfil de puesto, esperamos concretar a la brevedad ésta negociación y tener toda la presencia que debe de tener el sindicato en este tipo de proyectos de evolución de la empresa.

Red UniNet.

Estamos esperando que la empresa haga entrega de la Materia de Trabajo de las salas de UniNet, esto basado en lo establecido en el acuerdo de Contrato Colectivo de Trabajo, ya está listo para ponerse en operación el plan y programa de capacitación para atender ésta materia de trabajo.

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Con los trabajos de ésta convención los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo entregaremos la estafeta que hace cuatro años nos fue confiada, la experiencia de pertenecer al Comité Nacional fue para nosotros motivo de orgullo y generó grandes satisfacciones, lo que nos ayudó en nuestro crecimiento personal y profesional, el trabajo que realizamos lo hicimos siempre dando nuestro mejor esfuerzo para tratar de estar a la altura de la grandeza de este sindicato, el balance y calificación de nuestro actuar en esta encomienda lo harán ustedes que son el eje fundamental de esta organización.

No es una despedida pues es solo un cambio de asignación para seguir trabajando hombro con hombro en pro del proyecto sindical que nos ha garantizado la salvaguarda de nuestros derechos como trabajadores.

En esta ocasión es necesario hacer un reconocimiento a todos aquellos que día a día nos apoyaron para realizar nuestro trabajo, al personal de vigilancia, de intendencia, de mantenimiento, el callado y necesario trabajo de doña Lea que nos mantuvo limpia nuestra área de trabajo, a nuestra secretaria Ivonne, a quienes nos apoyaron antes Francis, Erna y Pati, a nuestros compañeros del Comité Nacional por su invaluable disposición, a nuestro compañero Jorge Castillo por su desinteresada disponibilidad a orientarnos.

Les deseamos sin duda a los compañeros del Comité y Comisiones que pronto entrarán en funciones el mayor de los éxitos en su vida personal y profesional ya que sus triunfos serán los de todos.

A todos y cada uno de ustedes que son el motor que mueve a éste sindicato y que con su quehacer diario desde su trinchera cotidiana luchan por engrandecerlo y dignificarlo.

Especial reconocimiento a la asertiva y firme conducción de nuestro secretario general Compañero Francisco Hernández Juárez, de quien recibimos siempre el apoyo no solo en lo laboral sino también en lo personal y humano.

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social
México D. F. Septiembre 2012

Alejandra Tapia Ramírez

Alberto Zepeda Gómez

Francisco J Zúñiga Arellano

Comisión Nacional de Materia de Trabajo

Perfiles de Puesto

La negociación de los Perfiles de Puesto ha ocupado un espacio importante en la agenda sindical, por la complejidad de los temas planteados por las comisiones en sus propuestas y sobre todo por la resistencia de la empresa para aceptar que se incluyan los temas que nos garanticen una mayor participación en la nueva Materia de Trabajo, ésta condición se ha reflejado más para las especialidades de Finanzas, Tráfico, Centrales y Larga Distancia.

A la presentación del presente informe, ya se tienen concluidas las negociaciones y firmados los acuerdos de las especialidades de **SUCOPE, Líneas L. D., Chóferes, Guarderías, Almacenes, IPR, IPE, Comercial, SAC, Especialistas Administrativos, Planta Exterior y Finanzas** las especialidades de **Tráfico Nacional e Internacional** están concluyendo el consenso a nivel nacional, de aceptarse los acuerdos se procederá a la firma.

Así mismo, las especialidades de **Centrales y Larga Distancia Mantenimiento** deben haber concluido a ésta fecha su negociación y estarán iniciando el proceso de Consenso, el tema particular es sobre la posibilidad de alcanzar el acuerdo entre las especialidades y la empresa para la Fusión de las mismas.

Con ésto estamos concluyendo en su totalidad la negociación de perfiles de puesto.

COMISION NACIONAL DE CAPACITACION Y NUEVA TECNOLOGIA

Compañeras y compañeros, actualmente está en plena marcha la evolución del nuevo modelo educativo (al que hemos llamado EVOCAP) aplicado por el INTELMEX, este cambio en el proceso de capacitación derivó de las recomendaciones que hicieron tanto la Universidad Anáhuac como el MIT (Instituto Tecnológico de Massachusetts) mediante sus trabajos de evaluación al modelo educativo utilizado, en ésta evolución se consideraron todas las mejoras señaladas en su diagnóstico, mismas que permitirán el logro de mejores resultados en los programas de entrenamiento que se imparten en el Inttelmex.

La evolución del modelo educativo aplicado en Telmex está directamente vinculada con el Acuerdo Marco y en ella ya se incluyen los perfiles de puesto que han concluido su revisión, ya cuentan dichos perfiles con sus respectivos planes de formación.

Se han definido además las competencias laborales específicas y sus correspondientes criterios de desempeño basados en las actividades de cada especialidad, las competencias descritas son las requeridas para los diversos puestos de trabajo.

Hemos determinado también las competencias tanto para las funciones de diseño de los productos de capacitación (cursos y/ó talleres) como para su posterior instrucción, así como los criterios de desempeño esperados al momento de llevar a cabo el proceso de diseño o de enseñanza aprendizaje, hemos establecido las matrices de evaluación para verificar que todos los desarrolladores e instructores comisionados al Inttelmex tanto internos como externos, demuestren ser competentes tanto en la función correspondiente de diseño o instrucción así como en los conocimientos que facilitarán.

Los cambios que la empresa ha venido implementando en su red de telecomunicaciones para colocarla en un nivel altamente competitivo

ante los competidores, son acompañados de una evolución y transformación acelerada que exige en todos nuestros compañeros un alto desempeño en el manejo de los más diversos equipos, esto se logrará estableciendo programas de capacitación que atiendan en tiempo y cobertura los requerimientos de capacitación en las diversas áreas de la empresa.

Las nuevas estrategias comerciales, de promoción y ventas, así como la puesta en operación de la prestación de nuevos servicios a los clientes y operadores que compitan eficientemente en la lucha por los diferentes segmentos del mercado de las telecomunicaciones, requiere de una nueva estrategia de capacitación que desarrolle al máximo las capacidades de nuestros compañeros de forma tal que los coloque en un nivel de atención y calidad de servicio al cliente, que marque de manera evidente la diferencia con la que los competidores ofertan y entregan dichos servicios al cliente.

Para enfrentar este reto como organización, habrá que dotar a todos nuestros compañeros con nuevos conocimientos, aptitudes y actitudes que en su conjunto promuevan una conducta apegada a normas y procedimientos para lograr la calidad requerida en los productos y puestos de trabajo, dicho en otras palabras su desempeño deberá de estar de acuerdo a las competencias emanadas de su perfil de puesto y las actividades ahí establecidas.

Alcanzar los estándares de productividad y de calidad establecidos en el Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad será una clara muestra del alto desempeño de nuestros compañeros en las diferentes áreas de trabajo.

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) dentro del proceso de capacitación, incorpora un componente novedoso y de gran utilidad para facilitar el aprendizaje de los trabajadores al momento de asistir a los eventos de capacitación. Esto se contextualiza dentro del concepto de la Sociedad de la Información (SI), por tanto,

forma parte de la Cultura Digital que hoy en día es un fenómeno innovador que ha modificado el modo de vida de gran parte de la sociedad, y es por ese gran impacto social que en la educación, la medicina y en muchas otras actividades se ha masificado e intensificado hoy el uso de las TIC.

La capacitación en Teléfonos de México ya incluye en todos los productos de capacitación el uso de las TIC como un apoyo para el aprendizaje de los trabajadores, considera que en los espacios de aprendizaje se cuente con el equipamiento necesario y así lograr el impacto previsto con el uso de las TIC.

A continuación en el reporte de cada subsistema del Sistema General de capacitación, les informaremos sobre los avances en 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, iniciamos los trabajos para la especialidad de Ingeniería y Proyectos de Equipo y próximamente lo haremos con Planta Exterior y Finanzas.

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 Intelmex 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 Sistema Educativo Nacional que ya trabaja dentro del esquema de formación basado en competencias y da la posibilidad de lograr 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 el programa de capacitación 2012 / 2013, estamos trabajado con un formato mixto, de tal forma que para las especialidades que han concluido recientemente su revisión del perfil de puesto como son; Ingeniería Proyectos Redes, Supervisión de la Construcción de la Planta Externa (SUCOPE), Almacenes, Líneas L.D. Mantenimiento y Choferes, a estas especialidades ya se les está aplicando la nueva metodología de diagnóstico de criterios de desempeño.

Para los perfiles que no han concluido como son el caso de Centrales Mantenimiento, Larga Distancia Mantenimiento, Planta Exterior (COPE´s) Especialistas Administrativos y Comercial (soporte) se hizo el levantamiento tradicional de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), en el caso de IPE aunque ya terminaron con la revisión de su perfil, los trabajos para la aplicación de la capacitación evolucionada aún no están listos para iniciar con la nueva metodología. Ya se ha realizado el diagnóstico de criterios de desempeño que se basa en identificar lo que no sabe hacer el trabajador en su puesto de trabajo, en las áreas de Comercial tiendas, Servicios a Clientes en todas sus áreas, Ingeniería Proyectos Redes, Supervisión de la Construcción a la Planta Exterior, Líneas L.D. Mantenimiento, Almacenes y Chóferes.

En la nueva metodología se incluye los perfiles de egreso para cada especialidad, esto sirve para establecer la oferta de capacitación, este trabajo lo hemos hecho con las especialidades que han concluido la revisión de perfil, excepto IPE con quien se están realizando los trabajos de evolución.

Las competencias se establecen con base en cada perfil de egreso, las competencias describen lo que **debe saber, saber hacer y saber ser** de los trabajadores de acuerdo a su perfil y puesto de trabajo, todo está referido a su proceso de trabajo. Las competencias dan la base para establecer los criterios de desempeño que finalmente deben de demostrar los trabajadores.

NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIA LABORAL

Este subsistema se está actualizando con las competencias y criterios de desempeño que se están desarrollando para todas las especialidades. También deberán de formar parte de esté subsistema, las competencias y criterios de desempeño de desarrolladores e instructores, en esta información se describe todo aquello que deben de dominar para la evolución y la mejora del proceso de enseñanza.

La información de este subsistema, será publicada a través de la Intranet de la empresa y de la página de internet de nuestro sindicato, la finalidad de su publicación, es que todos los trabajadores la conozcan y en todo momento sepan cuáles son los alcances de la capacitación dentro de su especialidad.

Esto facilitará el reconocimiento por parte de las instituciones educativas al momento de vincularnos al Sistema Educativo Nacional.

Para que se entienda lo anterior, buscamos la validación de la capacitación recibida en Telmex equiparándola a un plan de carrera, para formar parte de un plan de estudios a través de dicha vinculación, permitiendo el logro de algún título o certificación que cuente con validez oficial.

OPERACIÓN DE CAPACITACION

Realizamos visitas periódicas a los campus de Inttelmex con la finalidad de verificar que los programas de capacitación evolucionados se impartan conforme a la metodología establecida, por tal motivo estamos realizando el monitoreo permanente en todos los productos de capacitación, desde su diseño, su validación, su habilitación hacia los instructores y la operación, es muy importante recabar información no solo de los instrumentos de evaluación que diseñamos para el nuevo modelo, también requerimos de la recolección de datos de campo que obtenemos de los instructores y diseñadores, así como de los compañeros participantes.

INSTRUCTORES DISEÑADORES

Ya se desarrollaron las competencias y criterios de desempeño de las funciones de instrucción y diseño, también se elaboró la matriz de evaluación que estamos publicando para que todos los instructores y diseñadores comisionados al Intelmex sean sindicalizados, de la empresa o externos los conozcan y se preparen, por que todos deberán de ser evaluados y demostrar el dominio de la función que desempeñan, además deberán demostrar ser competentes en los conocimientos que facilitan, de forma tal que para participar en los programas de capacitación en Intelmex todos los instructores y diseñadores deberán de ser competentes.

Se ha impartido un programa de formación de evolución para instructores y diseñadores con la finalidad de fortalecer las competencias necesarias para ambos, el programa se basa en la propuesta de la Dra. Laura Frade quien es experta en Tecnologías de la Educación basadas en competencias, el programa de formación tiene el carácter de permanente, el énfasis es la "Capacitación por Competencias", los trabajos incluyen las modalidades de capacitación presencial y a distancia.

Todos los trabajos de la Evolución de la Capacitación que son realizados por los instructores y diseñadores son monitoreados en las fases de diseño de los productos de capacitación, la habilitación de instructores por parte del diseñador, hasta la etapa final de la experiencia de aprendizaje con nuestros compañeros, con la finalidad de poder realizar los ajustes necesarios desde su etapa inicial y conforme se va desarrollando cada producto de capacitación hasta comprobar que los compañeros para quienes fue diseñado dicho producto alcancen 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

La información contenida en este subsistema nos proporciona el dato necesario para el diagnóstico de revisión de la capacitación recibida por cada trabajador, los planes de formación propuestos para las especialidades ya en proceso nos sirven para contrastar con las Competencias Laborales requeridas, y como ya lo comentamos buscaremos un posible reconocimiento de instituciones académicas, por tal motivo el historial de capacitación actualizado se puede 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, de acuerdo a la convocatoria emitida, nos encontramos en éstos momentos dentro de las fechas en alguna de sus fases, por lo cual estamos incluyendo en los anexos del informe de la Comisión de Modernización la convocatoria respectiva, por lo que solicitamos de su apoyo para que ya sea desde ésta convención o así como al llegar a sus localidades puedan realizar dicha promoción e invitación en la participación de nuestros compañeros a éste evento en particular, por otra parte, 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.

Respecto al programa de titulación de los trabajadores en el grado de Licenciatura, les informamos que éste 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

Atendemos de manera permanente las solicitudes de nuestros compañeros en lo relativo a los cursos libres, dichos cursos tiene el propósito principal de ser de utilidad para su ascenso, adicionalmente nuestros compañeros solicitan cursos de Windows, Excel, PowerPoint, Correo Electrónico e Internet, estos contribuyen en el desarrollo de sus competencias informáticas y para el manejo de las TIC tanto en el ambiente laboral como fuera de él.

Atendemos de manera permanente a nuestros compañeros solicitantes de beca para cursos del idioma inglés, estas becas se atienden en 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.

Estamos incluyendo en los anexos información del procedimiento para la obtención de la beca para el curso de inglés.

Para el estudio de conocimientos básicos, continuamos con la oferta de 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.

PLANES DE DESARROLLO PARA LA ASIMILACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

La COMNCA realiza trabajos conjuntamente con el Inttelmex, para atender a los trabajadores telefonistas interesados en participar de la oferta del **Inttelmex IT**, esta oferta es abierta 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 del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT).

La COMNCA publicará a través de la página del sindicato lo relativo a este programa.

NUEVA TECNOLOGÍA.

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

Durante el presente año la empresa ha puesto especial énfasis en algunos proyectos que implican un avance y cambio en las tecnologías utilizadas para la prestación de servicios al cliente, dando especial relevancia a tecnologías para los diferentes medios de transmisión hacia nuestros clientes, desde el cobre hasta la Fibra Óptica, con el fin de ofrecer los anchos de banda que cubran las necesidades de los mismos. El objetivo es fundamental: retener a nuestros clientes con el uso de la mejor tecnología ofreciéndole además una excelente calidad de servicio en su medio de transmisión.

En la parte comercial se ha requerido hacer uso de un manejo intensivo de la difusión de los boletines emitidos para reforzar los programas de promoción y venta de productos y servicios, y lo que nunca falta en la operación de la Planta Telefónica, es la actualización de aplicaciones administrativas.

Por otro lado, se continuó trabajando con la publicación de las gacetas de actualización Tecnológica, de las cuales hoy en el marco de nuestra Convención Anual Ordinaria les estamos presentando la de "Fibra Óptica al Hogar".

Compañeros y compañeras convencionistas:

Con el presente informe del año de actividades que nos antecedió, cerramos un ciclo más en los trabajos que durante los cuatro años anteriores se realizaron por parte de la Comisión Nacional de capacitación y Nueva Tecnología, hoy quedan establecidos cambios que como ya lo mencionamos su importancia radica principalmente en el mejoramiento de todo el proceso de capacitación en la planta telefónica y su vinculación hacia el ámbito productivo así como su aportación a la calidad de servicio de nuestros clientes. Hoy también se dejan importantes compromisos de trabajo los cuales le corresponderá al próximo equipo de trabajo continuarlos.

Queremos por éste medio dejar el agradecimiento a todos nuestros compañeros con los que de una u otra forma interactuamos en la realización de éstos trabajos.

Queremos también agradecer a nuestro personal administrativo Rosalía, Irma, Lety, Jenny, Margarita Cabrera, Ángeles, Sagrario, Samantha y Margarita Navia por su paciencia y apoyo incansable en todos los trabajos que realizamos durante todo éste ciclo y que sirvieron también de apoyo hacia nuestros compañeros que requirieron trámites y asesorías de ésta Comisión.

Queremos agradecer a nuestro compañero Jorge Castillo Magaña por sus valiosas aportaciones en todo momento en el avance de los trabajos de ésta Comisión.

Agradecemos de manera muy especial a nuestro compañero Francisco Hernández Juárez quién en todo momento con la contribución de sus ideas, dirigió el rumbo de los trabajos de ésta Comisión, además de su invaluable apoyo ante la Dirección General de la Empresa y su contribución como miembro del Consejo de Inttelmex.

FRATERNALMENTE
“Unidad, Democracia y Lucha Social”

Septiembre 2012

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

Compañeras delegadas, compañeros delegados les damos una grata bienvenida a los trabajos de ésta trigésimo séptima (XXXVII) convención nacional ordinaria de los telefonistas.

Con base al mandato estipulado en nuestros estatutos rendimos el presente informe del periodo de gestión de actividades correspondiente del mes de Octubre de 2011 al presente mes de Septiembre de 2012.

Por lo anterior nos parece importante referirles que el plan de trabajo de ésta Comisión Nacional de Higiene y Seguridad tiene como base y sustento el marco legal con el que debe cumplir la administración, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Trabajo, Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, Normas Oficiales Mexicanas, Reglamento Interior de Trabajo y el mismo Contrato Colectivo de Trabajo suscrito entre nuestro sindicato y Teléfonos de México, principalmente en lo correspondiente al Capítulo XXIV, cláusula 136 sobre la instrumentación del Programa para el Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en el proceso de modernización y cambio tecnológico en Teléfonos de México en donde se establecen las líneas de acción a ejecutar.

En función de lo anterior ésta Comisión Nacional tiene como objetivo hacer cumplir estas disposiciones de ley en Materia de prevención de Accidentes y enfermedades de Trabajo vigilando con la administración de Telmex el cumplimiento de las mismas en la **COMISIÓN MIXTA CENTRAL DE SEGURIDAD E HIGIENE.**

Considerando lo antes expuesto rendimos a continuación el siguiente informe con base a las líneas de acción tales como:

1.- INTEGRACIÓN, REGISTRO, ORGANIZACIÓN, Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.

La primera etapa de trabajo sobre este rubro se enfocó a realizar trabajos con las especialidades de Centrales Mantenimiento, Planta Exterior y Guarderías con las reuniones previas respectivas de organización interna para delinear la estructura con la que se tiene que trabajar, definiéndose con los comisionados de higiene y seguridad de las especialidades respectivas para que una vez que se les proporcione la capacitación se dieran a la tarea de realizar los trabajos para atender todos los requerimientos y problemáticas en sus áreas de trabajo con el objetivo de hacer valer la representatividad legal que tienen los comisionados locales de seguridad e higiene.

Se les sugiere que las comisionadas ó comisionados electos permanezcan como mínimo 3 años ó más, apelando a su consideración con el fin de que apliquen la experiencia que van obteniendo en el proceso. En las condiciones actuales en que nos encontramos se requiere solamente recopilar las actas constitutivas de estas comisiones que están reconocidas oficialmente por la empresa.

En la siguiente etapa del programa de trabajo para este aspecto se tiene contemplado principalmente a las siguientes áreas:

- Comercial
- SAC
- Especialistas Administrativos
- Tráfico

2.- CAPACITACION PARA LOS INTEGRANTES DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.

La capacitación continúa siendo a “Demanda” y la necesidad se atenderá desde cada Localidad ó COPE con el proceso correspondiente.

Se integra en Curricula de T.C.E.A. y en general (D.N.C.) el curso “Manejo Seguro Y responsable” que será impartido en la modalidad presencial y a distancia, con la finalidad de cuidar la integridad de los trabajadores en el manejo de vehículos utilitarios y particulares.

Continuando con la capacitación a las comisiones se procedió a dar la capacitación oficial y formalmente a Guarderías.

Hay que dar seguimiento a las comisiones capacitadas de Planta Exterior, Centrales Mantenimiento y Guarderías con el objetivo de seguir reforzando y apoyándolas para el incremento de sus conocimientos.

Se hace entrega del “Acta Constitutiva” de los Comisionados de Seguridad e Higiene de la Sección Matriz.

Así mismo se establecerá el programa de capacitación para Comercial, SAC, Especialistas Administrativos y Tráfico.

3.- DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS, EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.

Con respecto a ésta línea de trabajo les informamos que nos hemos enfocado sobre los siguientes aspectos:

Transformación y Adaptación de las Tiendas Comerciales y Cajeros Automáticos. Del proyecto original que nos había presentado la administración, consideró primordialmente a las tiendas comerciales de Brisas en Monterrey, Cuicuilco y Nezahualcoyotl, posteriormente se atendió la adecuación de la tienda comercial de Centro Histórico y la puesta en operación de la tienda ubicada en Plaza Carso. Así mismo se han atendido algunos requerimientos en otras tiendas como Loreto.

Diademas para las especialidades de Tráfico, SAC.

Se continúa trabajando con la Diadema: H- 171 N/M.

Con el criterio de Cambio Total, al detectar desperfecto en alguna de sus partes.

Se procederá a buscar homologación de otra alternativa con las respectivas pruebas normadas.

Recorridos de Verificación de condiciones de trabajo en las especialidades de Metropolitana y Foráneas. Se realizaron 24 recorridos en el área metropolitana y 13 recorridos en secciones foráneas en función de las solicitudes que realizan las áreas locales.

Por otro lado se concluyó positivamente la revisión de la minuta de Ropa y Calzado para la dotación en el 2013.

Así mismo se concluyó con la minuta de ropa y calzado de protección para la especialidad de Guarderías.

Anexo1. Minutas de recorridos de verificación; de ropa y calzado de protección.

4.- SISTEMA DE INFORMACIÓN SOBRE RIESGOS DE TRABAJO, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.

Es de vital importancia informarles que de acuerdo a uno de los principales objetivos de esta comisión que es establecer las estrategias a seguir para disminuir el índice de accidentabilidad, se viene trabajando principalmente en lo siguiente:

1.- Análisis de las estadísticas de riesgos de trabajo. En lo relativo a éste aspecto se recopila toda la información estadística para focalizar las especialidades en las que se presentan el mayor nivel de accidentes de acuerdo a la clasificación correspondiente. En función de lo anterior les informamos los rubros más sobresalientes.

Número de accidentes por dirección divisional

DIRECCION DIVISIONAL	2010	2011
METROPOLITANA	441	505
CENTRO	360	345
NORTE	319	283
SUR	218	249
NOROESTE	193	185
CORPORATIVO	40	33
LARGA DISTANCIA	9	14
TOTAL	1580	1614

Porcentaje de accidentes por grupo de especialidad.

Planta Exterior	75%
Comercial Administrativo	14%
Conmutación Transmisión	7%
Tráfico	2%

Anexo 2. Gráfica estadística

Días de incapacidad por accidentes de trabajo por grupos de especialidad a nivel nacional.

Planta Exterior	77%
Comercial Administrativo	12%
Conmutación Transmisión	6%
Tráfico	1%

Anexo 3. Gráfica estadística

Números de casos por tipo de accidente

Anexo 4. Tabla estadística

Días de incapacidad por parte del cuerpo afectada

Anexo 5. Tabla estadística

Días de incapacidad por lugar de accidente

LUGAR DEL ACCIDENTE	2010	2011
DOMICILIO DEL CLIENTE	10468	11952
ACCIDENTE EN VEHÍCULO TELMEX EN TRÁNSITO	8055	6419
CENTRO OPERATIVO PLANTA EXTERIOR	4161	3921
CENTRAL	4982	4592
TRABAJOS EN VÍA PÚBLICA	4271	3971
POSTE	5008	7510
OFICINA COMERCIAL	1741	2561
CARRETERA	2352	2665
EN OTROS LUGARES	1211	2272
POZO	821	652
CENTRO DE OPERADORAS	775	407
ESTACIONAMIENTO TELMEX	476	1091
ALMACÉN	779	542
OFICINA ADMINISTRATIVA	531	590
CEICO	326	364
GUARDERÍA INFANTIL	267	272
CENTROS DE ADMINISTRACIÓN	713	290
REPETIDORES	98	29
CAMPUS INTELMEX	150	35
CENTRO DE REPARACIONES	95	232
COMISIONADO EN VIAJE	110	22
TOTAL	47390	50389

Anexo 6. Tabla estadística completa

Número de accidentes por lugar

LUGAR DEL ACCIDENTE	2010	2011
DOMICILIO DEL CLIENTE	345	361
ACCIDENTE EN VEHÍCULO TELMEX EN TRÁNSITO	275	252
CENTRO OPERATIVO PLANTA EXTERIOR	155	133
CENTRAL	151	142
TRABAJOS EN VÍA PÚBLICA	136	144
POSTE	135	158
OFICINA COMERCIAL	82	99
CARRETERA	72	74
EN OTROS LUGARES	50	89
POZO	33	41
CENTRO DE OPERADORAS	28	21
ESTACIONAMIENTO TELMEX	24	22
ALMACÉN	19	17
OFICINA ADMINISTRATIVA	18	13
CEICO	15	12
GUARDERÍA INFANTIL	14	17
CENTROS DE ADMINISTRACIÓN	10	9
REPETIDORES	7	3
CAMPUS INTELMEX	4	2
CENTRO DE REPARACIONES	4	3
COMISIONADO EN VIAJE	3	2
TOTAL	1580	1614

Anexo 7. Tabla estadística completa

Accidentes de trabajo por género a nivel nacional

GÉNERO	2006	2007	2008	2009	2010	2011
MASCULINO	1094	1059	1183	1194	1295	1312
FEMENINO	268	298	284	294	285	302
TOTAL	1362	1357	1467	1488	1580	1614

Número de accidentes por años de antigüedad

ANTIGÜEDAD	2006	2007	2008	2009	2010	2011
MENOS DE 1 AÑO	154	149	117	140	128	152
DE 1 A 5 AÑOS	127	132	196	208	238	237
DE 6 A 10 AÑOS	102	128	152	202	208	240
DE 11 A 15 AÑOS	164	161	152	119	111	98
DE 16 A 20 AÑOS	434	377	311	189	185	204
DE 21 A 25 AÑOS	252	282	355	453	514	470
MAS DE 25 AÑOS	129	128	184	177	196	213
TOTAL	1362	1357	1467	1488	1580	1614

Número de casos por agente perturbador

AGENTE PRODUCTOR	2010	2011
EQUIPO Y ELEMENTOS TELEFÓNICOS	291	307
ESCALERA PORTÁTIL	263	289
EDIFICIO	239	225
MOVIMIENTO CUERPO	221	237
VEHÍCULO EMPRESA	110	118
SUPERFICIE TRABAJO	88	57
VÍA PÚBLICA	83	66
HERRAMIENTA	64	62
FAUNA NOCIVA	50	40
MOBILIARIO	34	22
VEHÍCULO PARTICULAR	26	75
POLVO Y PARTÍCULAS	26	25
EQUIPO ELÉCTRICO	17	20
ASALTO	15	16
EQUIPO DE OFICINA	14	17

HUMEDAD	11	6
TRANSPORTE PÚBLICO	9	13
SUSTANCIA QUÍMICA	7	7
FUEGO	3	3
CONTAMINACIÓN	2	5
NATURALEZA (SISMO)	2	0
FALTA DE EPP	2	2
CONMUTADOR TOPS	1	1
RUIDO	1	1
TEMPERATURA	0	0
FUERZA MECÁNICA	0	0
RADIACIÓN	0	0
ILUMINACIÓN	0	0
TOTAL	1579	1614

Anexo 8. Tabla estadística completa

Número de casos por parte del cuerpo afectada

Anexo 9. Tabla estadística

Defunciones por accidente

AÑO	2006	2007	2008	2009	2010	2011	PROMEDIO
DEFUNCIONES	7	1	0	5	6	4	3.83

Producto de lo anterior se realiza el programa de verificación y difusión para prevenir accidentes y mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo. Se incluyen los recorridos de verificación señalados en la línea de acción número tres.

Como se podrán dar cuenta, en las zonas divisionales el índice de mayor accidentabilidad se presenta en metropolitana, centro, norte, sur y noroeste en ese orden respectivamente, por especialidad en cuanto a accidentes e incapacidades se presenta mayor problema en Planta Exterior.

Por lugar de accidente se presenta el mayor índice de accidentabilidad principalmente en **domicilio del cliente, postes, accidentes en vehículo Telmex en tránsito, Centro Operativo Planta Exterior y en las instalaciones de Centrales.**

Así mismo se puede detectar que uno de los rubros sobre los que hay que dirigir los esfuerzos preventivos, es el referente al número de accidentes que se presentan por años de antigüedad laboral. **(21 a 25 años).**

En función de los aspectos antes referidos les ratificamos que es de suma importancia el replicar las estrategias que se han implementado en la difusión por diferentes medios para incrementar el interés y la conciencia para el uso de la ropa y calzado de protección en las distintas especialidades, pero también que se mantenga la exigencia a la administración para que tenga en disposición todos los implementos de protección en los almacenes, así como concretar las mejoras de las herramientas en las distintas especialidades de acuerdo al tipo de operación que se realiza con el objetivo de la prevención de los riesgos de trabajo, preservando la integridad física y mental de los trabajadores y las trabajadoras en su medio laboral, procediendo a aplicar las medidas preventivas y correctivas necesarias.

5.- COORDINACION CON LOS SERVICIOS MÉDICOS

Considerando que de acuerdo a la cláusula 136 del c.c.t la empresa tiene la obligación de realizar los exámenes médicos anuales y entregar los resultados estadísticos, así como las recomendaciones para que los trabajadores estén enterados de su estado de salud, se procedió a solicitar la información correspondiente de los resultados del 2011 y el programa de exámenes médicos para aplicarse en el 2012.

En referencia a los **resultados estadísticos 2011** les informamos los datos generales de la siguiente manera:

Exámenes periódicos	8284
Campañas de casos atendidos	53373
Otras acciones preventivas	15468
Total de acciones preventivas	77125

Con respecto al **programa 2012 de trabajo** a nivel nacional para la aplicación de los **exámenes médicos** se tiene considerado del mes de Enero a Diciembre por división, área y departamento, por ejemplo: Verónica, Parque Vía, Impresión Mayram, Rojo Gómez, Centros Operativos, CEICOS, Comerciales, Centrales, Servicio Médico Linda Vista, Servicio Médico San Juan, División Centro, División Sur, División Noroeste y División Norte. En todas las divisiones, localidades y centros de trabajo se contempla la aplicación a todas las especialidades de acuerdo a lo señalado en la cláusula 136 del C.C.T.

Cabe aclarar que la comisión está en permanente monitoreo de la aplicación de los exámenes, y que los lugares donde se lleva a efecto ésta línea de acción cuenten con las condiciones adecuadas. Por lo anterior es importante que se le informe a esta instancia las inconsistencias para intervenir ante la administración.

Anexo. 10. Resultados de exámenes 2011 y Programa de exámenes para el 2012

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

La base principal de la Comisión de Higiene y Seguridad en este punto, se enfoca primordialmente considerando la información y análisis de las estadísticas de accidentabilidad y todos los instrumentos y documentos que deban conocerse en los centros de trabajo por parte del personal y

fundamentalmente por los comisionados de seguridad e higiene, en el entendido que se debe desarrollar un plan de trabajo de promoción y difusión de reglamentos, instructivos, minutas, circulares y boletines, así como promover la elaboración y distribución de carteles, folletos, trípticos y cuadernillos, cerciorándose que en los contenidos se den a conocer las medidas preventivas para disminuir riesgos y accidentes de trabajo y promover la salud de los trabajadores.

Con base a lo anterior se ha considerado en el plan de trabajo lo siguiente:

1.- Se aplicará la segunda etapa de difusión en la Especialidad de Planta Exterior derivado de alto índice de accidentabilidad en ésta a nivel Nacional, de los carteles para promover la importancia en el uso de Calzado, Ropa y Equipo de Protección Personal.

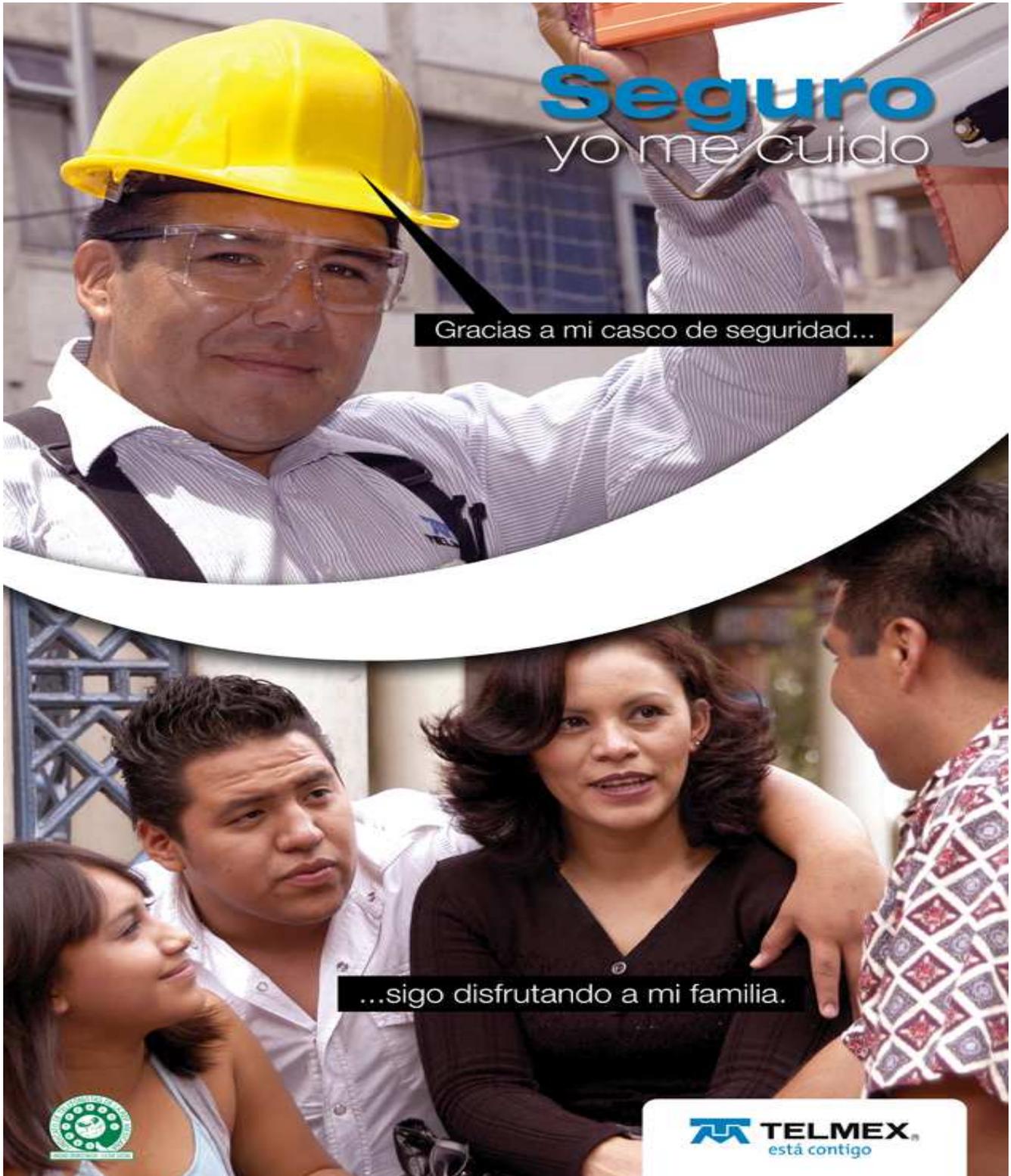
Así como también se acuerda trabajar en Carteles dirigidos a todas las Especialidades que lo requieran.

La primer etapa, fue bien aceptada entre los Compañeros e incidió en la conciencia en el cuidado y Protección de su Integridad Física.

Se aumenta Factor UV (50) en la Espuma Dermoplus en Planta Externa derivado de la alta incidencia en la radiación solar.

Se mejora Casco de Protección agregándole sistema de suspensión tipo "matraca" que esta ya homologado para suministro.

Anexo 11.-Carteles de Seguro yo me Cuido Ejemplo de los carteles que se enviaron



2.- Se reforzará el envío inmediato a nivel nacional por correo electrónico de información en archivos referente a herramientas y equipo de protección, así como procedimiento de uso, equipo de protección en centrales, catálogo y equipo de protección para planta exterior, tríptico equipo de protección personal, guía de seguridad e higiene para planta interna, soporte sacrolumbar, guía de seguridad e higiene en oficinas, recomendaciones de seguridad e higiene para el trabajo en postes, protección de hule para porta-escaleras y manual de operación de detector de gases peligrosos entre otros.

3.- Se efectuaron recorridos para dar pláticas sobre el uso de herramientas y equipo de protección en varios centros de trabajo a nivel metro y foráneas.

Anexo 12. Tabla con los recorridos realizados.

7.- ACCIONES PREVENTIVAS EN CASO DE EMERGENCIA Y SINIESTROS.

En el ámbito de las medidas preventivas en caso de emergencias o siniestros se debe poner atención y monitorear la aplicación de planes y programas preventivos que se hayan detallado con la administración, tomando como base lo dispuesto por protección civil, esto incluye lo siguiente:

1.- Aplicación de simulacros de evacuación en caso de siniestro (sismo, incendio, atentado, huracanes, e.t.c). Al respecto les informamos que se generó una serie de trabajos para concretar los simulacros en los centros de trabajo, tomando como base el programa anual que tiene la administración, éste programa coincidió con el calendario de ejercicios de respuesta inmediata ante un sismo de gran magnitud correspondiente a instalaciones vitales y estratégicas ubicadas en el Distrito Federal, promovido por el secretario de protección civil, de lo cual se hizo participe a Teléfonos de México, producto de estos trabajos se concretaron los ejercicios en Parque Vía 190 Y 198, San Juan, Linda Vista, Rojo Gómez y Nextengo.

Con el programa de protección civil del área de seguridad patrimonial de la empresa también se llevo a efecto el simulacro de evacuación en caso de sismo en el centro de trabajo Verónica.

Posteriormente se revisó con la administración el calendario que se tiene contemplado y se nos informo que se le dará seguimiento a nivel nacional, en principio en 76 instalaciones y posteriormente al resto de los centros de trabajo de Telmex.

En función de las aportaciones de esta comisión se adquirió el compromiso para que la administración proceda a lo siguiente:

- 1.- Integración de los comités internos de protección civil en los centros de trabajo.
- 2.- Liberar en cada centro de trabajo el programa de protección civil.
- 3.- Integrar y actualizar el padrón de brigadistas de los centros de trabajo (Evacuación, prevención y combate de incendio, primeros auxilios y comunicación).
- 4.- Capacitación a brigadistas.
- 5.- Evaluar las condiciones para la instalación de alertas sísmicas en los centros de trabajo.
- 6.- Aplicar los recorridos previos de verificación de instalaciones para detectar inconsistencias y corregirlas.
- 7.- Levantamiento de las actas de constitución del comité interno de protección civil y de brigadistas.

2.- Capacitación. Como lo referimos en el punto anterior, se dio capacitación en los centros de trabajo a **brigadistas de evacuación, prevención y combate de incendio, primeros auxilios y comunicación.** Por otro lado les damos a conocer la segunda etapa de los centros de trabajo contemplados para este fin.

3.- Verificación de los campos de prácticas en donde se realizan, así como la valoración para adaptar simuladores en los estados donde no existan previa certificación de estos.

Cabe aclararles que para estos programas de aplicación de simulacros y capacitación a brigadistas es fundamental el monitoreo del sindicato a través de nuestra estructura que incluye a la comisión nacional de higiene y seguridad, así como las comisiones locales de higiene y seguridad y la representación sindical en cada centro de trabajo, manteniendo una permanente comunicación con el objetivo de corroborar la ejecución de los ejercicios, la capacitación y por consiguiente las mejoras que tenga que ir aplicando la administración.

Anexo 13. Programa de aplicación de simulacros y programa de capacitación a brigadistas proporcionado por la administración.

Con base al presente informe les agradecemos su atención y por consiguiente lo ponemos a consideración a esta convención, no sin antes agradecer a las compañeras y los compañeros de las diferentes especialidades por el apoyo brindado para hacer posible los trabajos de esta comisión, así como agradecer al compañero Francisco Hernández Juárez su intervención para agilizar los trabajos en nuestra gestión de trabajo durante estos cuatro años.

Por otro lado agradecemos el apoyo de la compañera secretaria Francisca para la realización de los trabajos de la comisión nacional de higiene y seguridad. Y Finalmente nos ponemos a su disposición para cualquier duda o aclaración del presente informe.

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social
México D.F., Septiembre 2012

Pedro Ortiz Paz

Alejandro Salvador Velásquez
Eberto Gazali Rosado Bravo

Alonso Castillo Lerin
Miguel Ángel Vidal Gutiérrez

Comisión Nacional de Seguridad e Higiene

SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL

S I S

Continuamos con los trabajos del PROYECTO DE MIGRACIÓN Y MEJORAS A LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SIS. Este año se terminó el proceso de migración de la Base de Datos de un ambiente de red local a un ambiente WEB, se terminó el desarrollo de traductores del lenguaje de origen al lenguaje WEB elegido. Durante el mes de octubre se pondrán en funcionamiento las primeras aplicaciones en el nuevo SIS:

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

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

- Les recordamos que contamos con una red WiFi que se encuentra trabajando y dando servicio de conexión inalámbrica a todo dispositivo móvil que lo requiere dentro de las instalaciones del STRM y del Instituto de Capacitación del STRM.
- Los datos de acceso a la WiFi en el Auditorio Principal es:

Nombre de la red: **AuditorioSTRM** **CONTRASEÑA: STRM2012**

Correo Electrónico STRM

- Insistimos en la solicitud a nuestros compañeros Secretarios Generales que consulten y depuren su cuenta de Correo Electrónico, para evitar la saturación de su buzón electrónico y con esto dejen de recibir información importante de la organización.

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

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

CONSULTA-TEL

El servicio de atención telefónica, **CONSULTATEL 51-40-14-39** para los compañeros que desean saber de forma directa el estado de sus trámites (préstamos varios, cambios de residencia, etc.) así como pase de lista mensual para cambios de especialidad, este año atendió **11,619 consultas y atención telefónica**. Agradeceremos a ustedes nos apoyen en la difusión de la información de este servicio.

Página Web “strm.org”

Les recordamos que nuestro sitio web www.strm.org.mx es ya un importante medio de difusión de información relevante sobre nuestra organización y de eventos importantes a promover. Este año se registraron **688,082 visitas** a los distintos servicios que el portal ofrece:

SITIO WEB	VISITAS
www.strm.org.mx	403,285
consultaNet	12,069
Micrositio strm.net (jubilados, amparos, noticias y pensionados)	199,955
Movimiento por la Soberanía Alimentaria Y Energética	26,946
unt.org.mx	37,474
Elecciones 2012 (Sitio restringido a Secretarios Generales)	8,353

Este año se dió el apoyo al Comité Nacional de Vigilancia y al Jurídico, para implementar aplicaciones web para las VOTACIONES EN SECCIONES FORÁNEAS, para REVISIÓN CONTRACTUAL 2012-2014, así como en el proceso de elección de Comisiones Electorales Locales además de un **sistema de captura de votos y actas de recuento en línea, en el proceso de elecciones nacionales 2012-2016.**

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.

Le damos la bienvenida a los compañeros y compañeras que se integran en la representación del CEN, el CNV y las Comisiones Nacionales para el periodo 2012-2016, con la seguridad de que su trabajo y compromiso contribuirá para lograr los mejores resultados a favor del sindicato. Así mismo deseamos lo mejor a quienes se integraran en los CEL's de todas las secciones foráneas, para el periodo 2012-2015.

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 su 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 2012.**

Comisión de Modernización