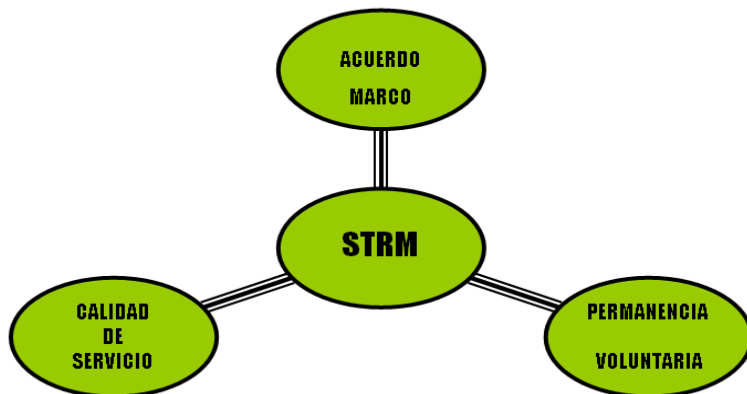




INFORME DE LA COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN

XXXVIII CONVENCIÓN NACIONAL ORDINARIA



Comisión Nacional de
Productividad

Comisión Nacional de Materia de
Trabajo

Comisión Nacional de
Capacitación

Comisión Nacional de Higiene y
Seguridad

Sistema De Información Sindical



Coordinación General

Francisco Hernández Juárez

Responsables

Remigio Castellón Alvarado
Jesús Nava Hernández
Ricardo Antonio Rocha Alemán
Elías Fuentes Suárez
Marco Antonio Ceja Pérez
Carlos Alberto Daniel Guerrero

Integrantes

Jesús Nava Hernández	Eréndira Leyva Alcalá
Emilio Francisco Salas Vázquez	Gerardo Hurtado Bastida
David Balderas Suárez	Alberto Pérez Lara
Cuauhtémoc Jiménez López	Andrés García Sarmiento
Ricardo A. Rocha Alemán	Gabriel Ruíz Cruz
Salvador Jacobo Ocelot	Joaquín Pérez
Jorge Alberto Martínez Posadas	Miguel Eduardo Zepeda Reséndiz
Daniel Moreno Chávez	José F. Estrada Gutiérrez
Juan Rodríguez Espinosa	Luciano M. Mota Hernández
Laura R. Guridi Barranco	Raúl Ramírez Grajales
José Ariel Rodríguez Zúñiga	José Juan Cuellar Zúñiga
Roberto Romero Camacho	



Responsabilidades Comisión de Modernización

Coordinación General:**Francisco Hernández Juárez**

Comisión / Tema Trabajo	Responsables
Responsables	Remigio Castellón Alvarado Jesús Nava Hernández Ricardo Antonio Rocha Alemán Elías Fuentes Suárez Marco Antonio Ceja Pérez Carlos A. Daniel Guerrero
Calidad, Productividad y Competitividad	Jesús Nava Hernández Emilio Francisco Salas Vázquez Juan Barragán Larios David Balderas Suárez Cuauhtémoc Jiménez López
Capacitación y Nueva Tecnología	Ricardo A. Rocha Alemán Salvador Jacobo Ocelot Jorge Alberto Martínez Posadas Daniel Moreno Chávez Juan Rodríguez Espinosa Laura R. Guridi Barranco Remigio Castellón Alvarado Ricardo Castillo Castillo Américo Martín Guzmán Navarro Luis Alejandro Montero Caballero Magdalena Salcido Mancha Luis Escobar Ramos Manuel Álvarez Hernández Salvador Castañeda Torres José Juan Cuellar Zúñiga
Materia de Trabajo	José Ariel Rodríguez Zúñiga Roberto Romero Camacho Eréndira Leyva Alcalá
Higiene y Seguridad	Alberto Pérez Lara Andrés García Sarmiento Gabriel Ruíz Cruz Joaquín Pérez Miguel Eduardo Zepeda Reséndiz
Integrantes de Otras Comisiones y Secretarías	José F. Estrada Gutiérrez Luciano M. Mota Hernández Raúl Ramírez Grajales



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 XXXVIII Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, agradeciendo su atención en la presentación de este informe.

Como es de su conocimiento la situación en el país, 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, no se percibe la posibilidad real de salir de esta crisis cíclica que nos genera mayor incertidumbre para el futuro inmediato.

El pacto por México y la aprobación de las llamadas reformas estructurales, como la laboral, la educativa, la de telecomunicaciones y próximamente la energética y la hacendaría, son los indicadores que presume el actual gobierno. En la realidad, para los trabajadores y para la sociedad reflejan un retroceso; los niveles de pobreza siguen creciendo, el desempleo y subempleo son la constante, la pérdida de poder adquisitivo sigue a la baja; además los impactos de la fallida guerra contra el crimen organizado que ha continuado el actual gobierno; 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 han agudizado la oposición contra Telmex, para en el discurso, dar cabida a un proceso de competencia inequitativa y con responsabilidades expresas para todos los operadores que permitan



un desarrollo sólido del sector en el país. Esto quedo establecido en la Reforma a la Ley de Telecomunicaciones promulgada en junio pasado por Presidente de la Republica, en la misma se establece la creación de la Comisión Federal de Competencia Económica y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los cuales serán responsables de regular el sector y específicamente el IFETEL tendrá facultades para determinar la existencia de agentes económicos preponderantes que tengan directa o indirectamente una participación nacional mayor al cincuenta por ciento. Seguramente calificarán a Telmex como empresa dominante y tratarán de imponerle sanciones como, la regulación asimétrica, la desagregación de sus elementos esenciales y su separación contable, funcional o estructural.

Ante esta situación la Empresa difunde en los medios, su decisión de iniciar con la venta de activos no relacionados con telecomunicaciones, adicionalmente en la relación Obrero Patronal se escuda en las modificaciones a la ley para disminuir la inversión e impulsar una mayor participación de terceros en la materia de trabajo realizada por el personal sindicalizado.

Además se anuncia la reestructuración de la Empresa, que pasó de cinco direcciones divisionales a cuatro y que para el STRM es fundamental que esto no se traduzca en falta de atención de la relación Obrero Patronal y la operación misma, por lo que deberemos reforzar nuestra presencia en los diferentes Centros de Trabajo y Secciones del País.

Otra decisión tiene relación con la escisión de las empresas CTBR, Aldeca y Resa, que según la Empresa es una estrategia vinculada con el tema regulatorio, por lo que pasan a un holding de bienes raíces e inmobiliario que ante una decisión del gobierno en turno blinde los activos de Telmex.



Por último, es básico comentar que América Móvil, holding en el cual se encuentra incluido Telmex ha venido tomando decisiones recientemente, mismas que como organización estamos analizando para poder dimensionar los impactos que laboral, económica y regulatoriamente pudieran presentarse para los telefonistas.

Los impactos que estamos teniendo en términos financieros sobre la Empresa derivan en múltiples factores, producto de la situación que vivimos en el País y aunado a una competencia favorecida por el gobierno; esto nos obliga a dimensionar los efectos y alcances en que cada uno de estos factores afectan 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.

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, el objetivo es 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.

Por lo que, 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 especialmente 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 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 esta 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 refleja en el cumplimiento de la metas con el desempeño individual.

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

Nuestra principal tarea será consolidar la PERMANENCIA VOLUNTARIA para defender la materia de trabajo desde el puesto de trabajo mismo, así como impulsar la movilización productiva como eje de lucha sindical, mediante la apropiación de los nuevos procesos productivos, lo que nos permitirá mejorar la CALIDAD DE SERVICIO y lograr establecer



una alianza con los clientes, solo esto, garantizara la viabilidad del Sindicato y de la Empresa ante el entorno adverso que se presenta en el futuro inmediato.

Es importante resaltar que no será la primera vez que el sindicato enfrente de manera exitosa los retos que se presentan, esto ha sido posible por la orientación de nuestro compañero FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ y el involucramiento de todos los compañeros, lo que nos ha permitido fortalecernos como una organización innovadora y de vanguardia a nivel mundial, pero sin duda este será uno de los mas grandes retos que ha enfrentado el sindicato en su historia, por lo que las decisiones y acciones que tomemos determinaran el futuro de nuestra organización.

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

CALIDAD DE SERVICIO

Actualmente estamos viviendo una etapa de definiciones en el sector de telecomunicaciones en el país; esto derivado de la promulgación de la Reforma a la Ley de Telecomunicaciones que el Presidente de la República realizó el 10 de junio pasado, un día después es publicada en el Diario Oficial de la Federación, en donde se establecen las reformas y adiciones a diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones.

A la entrada en vigor de este decreto, se permite la inversión extranjera directa hasta el cien por ciento en telecomunicaciones y comunicación vía satélite.

Así mismos se establece la creación de dos nuevos órganos regulatorios la Comisión Federal de Competencia Económica y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, este último será la autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, tendrá entre otras facultades, regular, promover y supervisar la radiodifusión y las telecomunicaciones; otorgar y revocar de concesiones; sancionar a los concesionarios; regular de forma asimétrica a los participantes en estos mercados; establecer las medidas que permitan la desagregación efectiva de la red local del agente preponderante en telecomunicaciones; ordenar la desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar la sana competencia, además de otorgar concesiones únicas.

La ley establece que se considerará como agente económico preponderante a cualquiera que cuente, directa o indirectamente, con una participación nacional mayor al cincuenta por ciento, medido este porcentaje ya sea por el número de usuarios, suscriptores, audiencia, por el tráfico en sus redes o por la capacidad utilizada de las mismas.

Así mismo establece que las resoluciones de estos órganos regulatorios únicamente podrán ser impugnadas mediante el juicio de amparo indirecto y no serán objeto de suspensión.

Ante este escenario, el tema de Calidad de Servicio toma especial relevancia, ya que junto con la Permanencia Voluntaria y el Acuerdo Marco son los principales ejes de acción de nuestra organización para enfrentar el desafío que se nos presenta.

El compañero Francisco Hernández Juárez ha sido el principal promotor del programa de calidad de servicio como estrategia para mantener la preferencia de los clientes, este programa quedo definido en el Acuerdo Marco y se establecieron los ejes de procesos infraestructura y productividad, con el objetivo de trabajar conjuntamente con la Empresa para satisfacer la demanda de los clientes de mas y mejores servicios.

Para lo cual, en la Dirección General se acordó establecer una mesa de trabajo permanente, en la que participamos compañeros del CEN y directivos de la Empresa, el trabajo esta enfocado en promover acciones de mejora considerando los 3 ejes del programa. Esta labor ha sido complicada, ya que convencer a la Empresa de mejorar la Calidad de Servicio no ha sido fácil, en todo momento ha pretendido hacer responsables a los trabajadores por la disminución de clientes que se ha presentado en los últimos años, con el argumento de que no se eleva la producción, pero sin asumir el compromiso de realizar mejoras en los procesos productivos y mantener la inversión para mejorar la infraestructura, por consiguiente mejorar la calidad en la atención y retención de los clientes.

Aun con estas dificultades se han logrado avances importantes al definir acciones generales de mejora en todas las especialidades, en el caso de infraestructura existe un programa de rehabilitacion de distritos, rehabilitacion de D.G., sustitución de equipos de monitoreo de presión de cables principales, integración del programa de banda ancha con FTTH,

TBA's e IP DSLAM, sustitución de tecnología para migrar a clientes de voz tradicional a voz sobre IP, evolución de los centros de gestión, entre otros.

En el tema de procesos, la implementación del proceso de planta verifica, Implementación de visores en CAP's para atención preventiva de fallas en TBA's, Conclusión del Modelo de Gestión en CX-TX, Implantación del sistema de alarmas para la identificación oportuna del robo de cables, Implementación MUDOC en tiendas comerciales, Implantación de precalificación de velocidades máximas a comercializar en distritos, desarrollar pantalla de atención PISA/CEICOS, Integrar oferta ideal, como parte del blindaje y retención, estabilización del nuevo sistema SIO en tráfico, estabilización del nuevo sistema VoIP, entre otros.

En el tema de productividad, el inicio de la prueba piloto de Medición Individual en Comercial y Ceico, etc.

Actualmente estamos en proceso de difusión de estas y otras acciones a en cada una de las diez subdirecciones que conforman el territorio nacional.

Por otra parte se formo un grupo interdisciplinario a nivel del CEN considerando todas las especialidades que intervienen en el proceso de atención de la queja, en donde revisamos la problemática y los cuellos de botella que se presentan durante el mismo, además elaboramos propuestas para mejorar el proceso de atención; la Empresa menciona que los cuellos de botella que se presentan en todo el proceso detonan en dilación de atención de la queja y se reflejan en la especialidad de Planta Exterior; para lo cual la Empresa diseño una herramienta de escalación que se implementará en 050, CEICO y Comercial en Secciones Foráneas; en el caso de Sección Matriz se esta planteando su implementación en principio sea solo en 050; la principal función de esta herramienta será ordenar y determinar prioridades en la atención a los clientes molestos por la falta de atención a su queja y canalizarla a la entidad correspondiente para su atención. Consideramos que esta herramienta por si sola no resolverá la problemática de fondo en la

atención oportuna a nuestros clientes, sin embargo permitirá tener un mejor control y seguimiento puntual al reporte, lo que aunado a otras acciones establecidas en el programa de calidad de servicio, ayudará a dar una mejor atención a los clientes.

En el caso de Planta Exterior se trabajo en el levantamiento de una encuesta a nivel nacional sobre el uso de la notebook, considerando 33 copes que están en áreas de competencia, se encuestaron a 441 compañeros, en donde solo el 51% de los mismos utilizan la notebook, principalmente para probar la navegación al cliente, además realizar el despacho y liquidación de tareas de clientes infinitum; pero también la encuesta nos muestra que muchos compañeros no la usan por que nos reportan que es lenta y por falta de capacitación, así mismo proponen realizar mejoras a la misma y la instalación de nuevas aplicaciones.

Derivado de esto, la Empresa esta por liberar nuevas aplicaciones a la notebook, como: atención de todas las tareas, pruebas eléctricas, prueba de navegación (REI), cambio de puertos, actualización de datos técnicos, edición del campo memo para citas, entre otras; consideramos que las nuevas aplicaciones ayudaran para mejorar sustancialmente el proceso de atención de las tareas, ya que facilitará el proceso de trabajo y la interacción del los compañeros con las diferentes áreas que intervienen en el proceso.

En el tema del CAP se realizara una visita a 3 Cap's a nivel nacional, el Cap Ciudad Obregón que tiene mejores resultados de productividad a nivel nacional, el Cap Toluca con mejores resultados de productividad en la división metro y el Cap Satélite con resultados debajo de la media; el objetivo es identificar las mejores practicas e implementarlas en el Cap Satélite para evaluar su funcionamiento y en caso de ser positivas homologarlas a nivel nacional.

Adicionalmente en Seccion Matriz se estableció un esquema de trabajo con la participación de representantes de Grupos de Análisis de Planta

Exterior y representantes de los CAP'S en reuniones semanales. En principio por separado para evitar discrepancias al interior.

Por parte del Grupo de Análisis el objetivo fue la elaboración de un manual que permitiera homologar el trabajo de los grupos de análisis y sobre todo el conocimiento, ya que algunos grupos se especializan mas en determinado proceso de trabajo, después de varias sesiones logramos ubicar las mejores practicas y plasmarlas en un manual el cual contempla las actividades principales que deben realizar los grupos de análisis además de una guía para obtener la información de los sistemas institucionales, resaltamos dos aspectos fundamentales que todo grupo de análisis debe tener: una radiografía del Cope con toda la información, desde numero de compañeros, cargas de trabajo, insumos, comportamiento de indicadores, etc. El otro es una estructura administrativa de Tepes y supervisores por actividades o zonas con responsabilidades definidas para establecer puntos de control.

Por otra parte con los representantes de los CAP'S el objetivo fue definir claramente el proceso de trabajo y el apoyo que requieren por parte del Cope, especialmente de los TEPE'S, para eficientar el proceso de trabajo y mejorar la atención al cliente. En ambos grupos un tema que salio a relucir es la falta de comunicación entre el CAP y el COPE.

El siguiente paso fue compartir la información entre ambas partes y realizar reuniones conjuntas para homologar en principio, la elaboración de agendas, esto mediante una herramienta denominada Portal Cap, la cual permite que vía sistema el COPE capture los ajustes diarios en la agenda, al termino de la jornada el Cap, mediante la misma herramienta visualice la información y pueda realizar la carga a demanda, con la posibilidad de interactuar vía telefónica con un TEPE del COPE para cualquier ajuste final, siempre y cuando en el COPE se cuente con un TEPE en ese horario. En algunos COPE's ya esta establecido este esquema y se tienen avances importantes. Por otra parte logramos que ambas entidades dejáramos de vernos como parte

del problema y trabajamos en forma conjunta para buscar soluciones, además de elaborar una agenda conjunta para reunirnos con la Empresa y en principio homologar el uso del portal CAP para la elaboración de agendas, además de los demás temas de la agenda para establecer programas de trabajo que nos permita mejorar la calidad de servicio. (El manual lo podrán encontrar en los anexos).

Actualmente estamos en proceso de difusión en conjunto con la Empresa de los trabajos de Calidad de Servicio. En primera instancia a nivel de cada Subdirección, posteriormente a nivel de cada localidad o área y por último a nivel de cada unidad productiva; por lo que solicitamos de su apoyo para asegurar que todos los compañeros reciban la información, de las acciones generales de mejora, propuesta del grupo interdisciplinario, herramienta de escalación y mejoras a la notebook; así mismo existe el compromiso con la Empresa de realizar reuniones a nivel de cada área y/o localidad para elaborar un plan de trabajo complementario a las acciones generales ya mencionadas. Esta información esta disponible en los anexos del informe de Modernización.

No podemos negar que las acciones generales impactan positivamente en todas las zonas sindicales, pero no de manera homologada, por lo que será fundamental para la organización adoptar este método de trabajo, para en las reuniones por localidad o área establecer mesas de trabajo que permitan mejorar la calidad de servicio, esto con el objetivo de implementar acciones complementarias de impacto local con la participación de grupos interdisciplinarios, considerando los ejes de infraestructura, procesos y productividad.

INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

Ante los cambios tecnológicos que vivimos actualmente en el sector de telecomunicaciones, la demanda de los clientes de más y mejores servicios, el programa general de incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad ha tenido cambios importantes para adecuarse a los nuevos escenarios del mercado, la implementación de reparto individual del incentivo es una herramienta impulsada por el sindicato para mejorar la calidad de servicio y reconocer a los compañeros que con su dedicación y trabajo participan en el cumplimiento de los objetivos

En la negociación del programa anual 2009, se fincaron los compromisos entre Empresa y Sindicato para impulsar la construcción de los modelos de distribución individual.

Para el caso de Planta Exterior, el modelo se encuentra operando en los 309 copes a nivel nacional.

Para el caso de Comercialización, les informamos que derivado de los acuerdos que se establecieron en la pasada negociación, la Empresa desarrollo la herramienta que nos permitió iniciar en el mes de agosto con una prueba piloto de la medición individual en sucursales comerciales y CEICO's.

En el caso de Tráfico y CX-TX se esta trabajando en los acuerdos que nos permitan desarrollar un esquema para la distribución individual del incentivo.

Cada año se buscan nuevos esquemas para la negociación del programa Productividad, ya que los márgenes de variación se reducen cada vez más; y la actitud negociadora de la Empresa ante las propuestas que se hacen por la representación sindical se van

complicando, aunado a la adecuación que requiere la Empresa por la entrada de nuevos servicios y productos; y al balance entre prestación del servicio y la calidad en los productos.

Las estrategias definidas por las comisiones negociadoras del programa de productividad de las 4 áreas tronco han permitido adecuar los contenidos de los indicadores tanto Internos como de Competitividad a las metas que se establecen para cumplir con los requerimientos de Calidad de Servicio, además de las propuestas hechas a la Empresa se han dirigido no solo al trabajo mecánico o rutinario sino al del valor agregado en la calidad de la atención al cliente.

Por tal motivo, es necesario poner en práctica toda la experiencia que hemos adquirido como resultado de la aplicación del Programa General de Productividad a lo largo de 20 años de creado y como una iniciativa del por parte de esta organización Sindical, 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, 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 Octubre del 2012 – Septiembre del 2013:

Negociación del Programa General de Productividad 2013

Como todos los años, y cumpliendo con lo establecido en el programa de Productividad, la Empresa en la primera decena del mes de Octubre del 2012 hizo entrega de su propuesta del programa de Productividad para el año 2013.

Cumpliendo con el esquema de trabajo la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad, procede a convocar a las comisiones de: Tráfico, Comercialización, Conmutación – Transmisión y Planta Exterior, con la finalidad de lograr una negociación exitosa para todos los telefonistas.

Ellos son quienes se encargaron de realizar los análisis de los resultados y cumplimientos de los indicadores para realizar proyecciones al 2013, y ejercicios comparativos para visualizar los escenarios y los diferentes niveles de medición, con el propósito fundamental de armar la contrapropuesta sindical para cada una de las áreas tronco que intervienen en el programa.

Una vez que son alcanzados los acuerdos en los Indicadores Internos, se da paso a 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 2013.

En el mes de Abril del 2013, concluyeron los trabajos de difusión y consenso de los acuerdos en principio del Programa General de Calidad Productividad y Competitividad, 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 23 de Abril, se llevó a cabo la firma del Programa General de Calidad, Productividad y Competitividad para el año 2013, con el apoyo de las comisiones, dando conclusión a la negociación de una manera exitosa.

Los indicadores establecidos para el Programa 2013, son:

Competitividad

Participación de Mercado (PDM), Disminución de Bajas de Clientes (Líneas 25% e Infinitum 75%), Altas de Nuevos Clientes Facturando

(Líneas 20% e Infitum80%), Percepción del Cliente y Nivel de Recomendación del Cliente (estadístico).

Planta Exterior

% de Quejas por cada 100 Líneas, % 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 del Cliente y Calidad de Tráfico Originado. Y los indicadores; 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, que habían quedado como estadísticos en el programa 2012, se integraron para el programa 2013.

Comercialización;

Para el programa 2013 los indicadores acordados son: Retención de Clientes, Comercialización de líneas e infitum, Ventas financiadas, Comercialización de productos, Calidad de servicio en SAC y Percepción del cliente para Comercial, como indicadores informativos en Ceico Comercialización de Productos y Ventas Financiadas.

Tráfico

Tiempo Promedio de Tramitación de Llamadas Mensual (AWT), Percepción del Cliente y en evaluación Calidad de Servicio.

Cierre Anual 2012

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 el año 2012 se alcanzaron niveles de asignación del 59.82%, lo que representa un 10.66% menos comparado al año 2011. Los resultados se vieron afectados por la situación difícil que vivimos en el sector, con las campañas en contra de Telmex y la competencia desleal, además de la campaña de desprestigio que emprendieron las televisoras en conjunto con las cableras así como el retiro de la publicidad de la Empresa en los canales de televisión abierta, los reportes emitidos por la COFECO donde califican a Telmex como dominante y la falta de oportunidad en la atención a nuestros clientes en zonas de competencia. Dichas amenazas se convirtieron en oportunidades que se transformaron en acciones dirigidas por nuestra organización en temas que han tomado relevancia para todos nosotros, que como tal es el caso que reviste de vital importancia la Calidad de Servicio.

En los Indicadores de **Competitividad**, resulta importante señalar que las áreas en las que se tiene que enfocar más la atención son, **Participación de Mercado y Disminución de Bajas de Clientes, donde el año pasado se dieron de baja la cantidad de 306,349 líneas**, y que si consideramos junto con el inventario del año anterior nos estaremos dando cuenta que seguimos perdiendo a ritmo de un millón y medio de clientes cada año.

Mención a parte es la necesidad de seguir manteniendo a los clientes ya que es vital para la organización como son aquellos que contratan Banda Ancha ya que a pesar de que en este año se contrataron 1, 742,068, también la fuga de ellos resulto se mucha pues se dieron de baja 1, 256,268 líneas, dejando un corto margen

de ganancia, y si contar contrataciones nuevas que también se dan de baja.

Los resultados en el área tronco Comercialización fueron de un 74.15% resultados en esta área a diferencia de años anteriores han tenido más impactos negativos. Los resultados del área tronco de CxTx fueron de un 82.79%. Los resultados del área tronco de Tráfico fueron de un 86.80%. Para el caso de Planta Exterior, los resultados promedio del área tronco fueron del 54.63%.

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 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 establecer un acuerdo por 8'684,845.18 correspondientes al remanente del 85% y de 241'815,154.82 del 15% anual, considerando conveniente distribuir en esta aplicación el monto destinado para incentivo adicional por la cantidad de 9'500,000.00 para centros con cumplimientos al 100%, quedando una distribución total de Remanente por la cantidad de 260'000,000.00, que esto junto con los cobros que se hacen de manera mensual dio un cobro total de la bolsa para el año 2012 de

1,794'417,063.07 siendo un porcentaje de cobro del 61.40%, representando un 8.65 menos de lo que se cobro en el 2011.

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 coordinaciones nacionales, para así poder 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 2013.

Bolsa Congelada y Aplicación de Pagos

Como resultado de la pasada Revisión Salarial 2013, se fijó el monto de la bolsa del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad para el periodo de Mayo 2013 a Abril de 2014, en **3,090,552,374.00** (Tres mil noventa millones quinientos cincuenta y dos mil trescientos setenta y cuatro pesos 00/100 M.N.).

Se realizaron en conjunto con la Empresa los escenarios para determinar las bolsas congeladas por División, Área y Especialidad, indicando el importe del 85% mensual a pagar y el 15% anual a pagar.

En lo que respecta a la aplicación de Pagos de la Bolsa Congelada con base al cumplimiento de los indicadores, durante los meses de Enero a Julio de 2013 se ha ejercido **\$ 908,947,163.56** del total asignado de **1,276,799,883.29**, lo que significa un **71.19%** de pago acumulado en el presente semestre.

Los factores para el cálculo de las bolsas congeladas son:

Para Planta Exterior

Bolsa Mensual (85%) =	Salarios x 365	x 53.361999	X 0.85
	12		

Para todas las especialidades, excepto Planta Exterior

Bolsa Mensual (85%) =	Salarios x 365	X42.689599	X 0.85
	12		

Resultados del Programa 2013 (Enero – Julio)

En el transcurso del primer semestre de 2013, hemos notado que los resultados obtenidos en el mismo período del año anterior han mejorado. Estos buenos resultados que se tienen a la fecha, obedecen de inicio a una negociación exitosa por parte de las comisiones y al buen desempeño que se genera en cada Área Tronco. Esperamos que esto siga alentando el trabajo y con ello se logren mejores incentivos.

En el Área Tronco de **Planta Exterior** se ha pagado un **59.17%** del total de la bolsa asignada en el primer semestre de este año, lo cual representa un **4.15%** mas que el año anterior. Los indicadores con mayor área de oportunidad son: % de arreglo mismo día con un cumplimiento de **36.47%** y Promociones Efectivas con un **30.93%**, el indicador Calidad y Continuidad de Telefonía Pública aunque tiene resultado del **53.26%** tiene una disminución del **12.50%** en el mismo período del año anterior.

Conmutación – Transmisión, se ha pagado un **80.30%** del total de la bolsa para el primer semestre. El indicador con mayor pago es: Cantidad de Afectaciones al Servicio en la red de Telmex con un pago del **88.21%**, para los demás indicadores se tienen cumplimientos y niveles de pago con un promedio del 80%.

Comercialización, durante el primer semestre de este año, se ha logrado obtener un cobro del **84.20%** de la bolsa asignada, los resultados que a la fecha se tienen en los indicadores; Retención de clientes **64.83%**, Comercialización de Líneas e infinitum **80.27%**, Ventas financiadas **78.154%**, Comercialización de productos **96.71%**, Calidad de servicio **98.01%** y Percepción del cliente **92.67%**.

Durante el primer semestre del año 2012 el resultado fue del **73.96%** y comparado con el mismo periodo de año en curso representa un **10.24%** de incremento.

El área de **Tráfico**, como especialidad sigue manteniendo niveles de mejora con respecto al año anterior, ya que de la bolsa asignada para este primer semestre se ha cobrado un **99.90%**, presentando un incremento del **13.10%**, 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 **69.71%** de la bolsa asignada a este periodo, presentando un incremento del **16.57%**, con respecto al año anterior. Los indicadores que han presentado los resultados más bajos es el de Participación de Mercado con un pago del **59.52%**, (este indicador tuvo una mejora mínima del **0.53%** con respecto al mismo periodo año anterior), Percepción del Cliente con un cobro del **71.36%**, Ata Nuevos Clientes Facturado con un cobro del **78.70%** y Disminución de Bajas de Clientes con un cobro del **68.16%**.

Las gráficas comparativas Enero – Junio 2012 Vs Enero – Junio 2013, se encuentran en la sección de Anexos, las cuales están proyectadas por área tronco, especialidad y dirección divisional.

Reiteramos la importancia que tiene el llevar a cabo las reuniones con los Grupos de Análisis, para poder dar continuidad a cada uno de los resultados y poder detectar en tiempo y forma nuestras áreas de oportunidad para así darles el debido seguimiento.

Modelos de Medición Individual

MEDICIÓN INDIVIDUAL DEL ÁREA TRONCO DE PLANTA EXTERIOR

Como se señaló al inicio del presente informe, reiteramos que actualmente el Modelo de Medición Individual para Planta Exterior, se encuentra ya operando en los 309 Centro de trabajo de Planta Exterior, esto a ayudado al propósito fundamental para el que fue concebido, el reconocer a los trabajadores de acuerdo a su participación productiva para el cumplimiento de las metas, esto significa recibir un mayor incentivo de productividad por hacer nuestro trabajo con la mejor calidad, oportunidad y eficiencia.

MEDICIÓN INDIVIDUAL ÁREA TRONCO DE COMERCIALIZACIÓN

Con la finalidad de continuar el impulso del Programa de Productividad, la comisión Mixta Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad, Empresa y Sindicato establecen el compromiso para realizar el análisis y estudios de Modelos de Distribución con base en la medición individual, bajo los siguientes objetivos:

- Eficientar el trabajo cotidiano, en todas las tiendas y ceicos del área de comercialización mediante los esquemas de Medición Individual.
- Modelo de distribución individual como factor de mejora Productiva y de Calidad en los Servicios, así como en la mejora de los Procesos de Trabajo, para el alcance de las metas del Programa de Productividad.

- Distribución del ingreso en función de los modelos de medición individual.

Toda vez que la Empresa tuvo lista la herramienta para llevar a cabo la medición individual, “Empresa y Sindicato” coinciden en que el avance del desarrollo del Modelo de Distribución con Base en la Medición Individual del Área Tronco de Comercialización permite darle continuidad a los trabajos que se vienen realizando desde el año 2009 por este motivo.

Posterior a los trabajos de negociación del programa anual 2013 la Comisión Nacional Mixta de Calidad Productividad y Competitividad, así como los Coordinadores del Área Tronco Comercialización nos reunimos para que la Empresa diera a conocer la herramienta para la medición individual.

Por indicaciones de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, el día 28 de Junio del 2013, fue citada la Comisión Revisora del Programa de Productividad del Área de Comercialización, donde se les hizo de su conocimiento la herramienta y propuesta de difusión, la cual fue validada por los mismos, por lo que se acordó la implementación, la logística y metodología de una prueba piloto, así mismo se trabajo de manera conjunta en una circular informativa que fue difundida a nivel nacional.

La metodología para la implementación de la Prueba Piloto, fue la siguiente:

COMERCIAL

Durante el mes de Julio se realizo difusión en los lugares acordados que fueron:

DIVISIÓN	TIENDA	CIUDAD
METRO	POLANCO	DF
METRO	PARQUE VIA	DF
METRO	CENTRO	PUEBLA
CENTRO	ZAPOPAN	GUADALAJARA JALISCO
NORTE	SANTAFE	MONTERREY
NORTE	GONZALITOS	MONTERREY
NORESTE	LA PAZ	BCS.
SUR	BUENA VISTA	MÉRIDA

La Prueba Piloto dio inicio el día 1 de Agosto a nivel nacional y se estará realizando por 4 meses durante los cuales, LA COMISIÓN MIXTA NACIONAL DE CALIDAD PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD en conjunto con los coordinadores de la especialidad estará dándole un seguimiento puntual para que al término de esta, se tengan los insumos necesarios para poder continuar con los trabajos que se requieran para el modelo de medición individual del área comercialización.

SERVICIOS A CLIENTES

La metodología fue la misma para los Ceicos, los lugares acordados fueron:

DIVISIÓN	CEICO	CIUDAD
METRO	PERALVILLO	DF.
CENTRO	UNO	GUADALAJARA JAL
CENTRO	LEON	LEON GUANAJUATO
NORTE	TORREON	TORREON COAHUILA
NORESTE	HERMOSILLO	HERMOSILLO SONORA
NORTE	MAYO	MONTERREY N.L.
SUR	MÉRIDA	MÉRIDA YUCATÁN

Es importante hacer mención que para poder tener una muestra que permitiera tener una certeza importante para esta prueba, se busco que la implementación fuera en Ceicos que llevan a cabo funciones de

Retención, Comerciales y Residenciales. Así como también que se tuviera representación a nivel nacional.

Durante la implementación de la **Prueba Piloto**, **NO SE MODIFICA EL ESQUEMA ACTUAL DE PAGO**, esta solo servirá como estadística los cuatro meses que dure la prueba, que estará concluyendo el último día del mes de noviembre del 2013.

Para las demás áreas que conforman Servicios a Clientes, al momento de concluir la prueba piloto y se integre la comisión revisora del programa, se buscará un método para la medición en las áreas corporativas, por lo que se continuará con el análisis para encontrar la posibilidad de considerarlas en la medición individual cuando existan las condiciones. Clarificado que no se implementara el modelo de distribución individual en solo parte de la especialidad.

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, en cuanto se consolide la Evolución de la Red de Telmex en la planta interna que nos permita tener una visión clara de su implementación, la Comisión Mixta Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad, en conjunto con las Comisión Revisora del programa seguirá en busca de elementos y metodologías que nos lleven a este fin.

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.

Grupos de Análisis

Compañeros Convencionistas y Secretarios Generales les hacemos un llamado para que se impulse y fortalezca a los Grupos de Análisis, pues con ellos debemos seguir planeando formas que nos lleven a tener en cada área tronco alternativas para tener un logro en las metas aplicando el Programa de Calidad, Productividad y Competitividad.

La importancia del trabajo que desarrollan los grupos de análisis para la aplicación del programa de calidad y productividad, hace de ellos los principales responsables de la continuidad y seguimiento de los acuerdos del mismo, como generador principal de ideas para encontrar alternativas, además de ser actores principales para evaluar resultados que nos permitan mejorar y fortalecer el trabajo cotidiano.

Resulta trascendente que nos mantengamos vigilantes y atentos para que se lleven a cabo las reuniones de los Grupos de Análisis, quienes tienen como una de sus funciones primordiales la de capturar las minutas de trabajo en conjunto con la Empresa en la Intranet, pues resultan importantes para la realización de la problemática que se vive en todas las áreas, en base al poco interés que muestra la Empresa en inversión.

En este foro buscamos la intervención de ustedes compañeros Delegados Convencionistas y Secretarios Generales para dar la importancia de tener un inventario actualizado de los grupos de Análisis en sus localidades, así como en la Sección Matriz, por lo tanto esperamos nos hagan llegar los nombres de los integrantes de los grupos.

No solo es el hecho de darnos a conocer los nombres y tener el inventario. Se deberán hacer las gestiones necesarias a fin de presentar a los miembros de cada uno de los grupos de análisis con los responsables de la administración de cada área para que estos realicen la captura de los nombres de los integrantes del Grupo de Análisis, quienes deben elaborar oficio a la Gerencia de Recursos Humanos de su

localidad, con el fin de obtener la firma electrónica que servirá en la captura de las minutas.

Compañeras y compañeros convencionistas:

La Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad presenta a ustedes, las actividades realizadas durante este año, los retos que hemos afrontado durante esta gestión no han sido fáciles, pero gracias al trabajo conjunto y al apoyo brindado por todos y cada uno de los compañeros que integraron la Comisión Revisora del Programa de Productividad 2013 de la cuatro Áreas Tronco logramos darle una gran solidez al programa general de Productividad, por lo tanto agradecemos a todos ustedes por el apoyo brindado.

Difícilmente podemos pasar por alto el liderazgo, enseñanza y apoyo que nos ha brindado, el Co. Francisco Hernández Juárez quien como una organización sólida, nos ha permitido llegar a concluir con éxito las negociaciones de esta Comisión.

Muchas gracias!

COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD.

JESÚS NAVA HERNÁNDEZ

EMILIO F. SALAS VÁZQUEZ

JUAN BARRAGÁN LARIOS

DAVID BALDERAS SUÁREZ

CUAUHTEMOC JIMÉNEZ LÓPEZ

INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Es grato saludarles y darles la bienvenida a esta nuestra XXXVIII 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 iniciamos no solo un año, sino un ciclo de trabajo en la responsabilidad que nos fue conferida, en el transcurrir de este año como representantes sindicales siempre actuamos esperando corresponder a la confianza que nos fue depositada por ustedes.

En este periodo 2012-2016 que inicio, nuestro sindicato vive una vorágine de acontecimientos que pone a prueba nuestra capacidad de respuesta, la embestida del gobierno con una Reforma Laboral lesiva a los trabajadores, una Ley de Telecomunicaciones en contra de TELMEX, una inminente Ley Reglamentaria que nos afectará aun más, la reducción de la plantilla laboral, la inclusión masiva de empresas filiales para la realización de nuestra nueva materia de trabajo, donde la Empresa no pretende contemplarnos, 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 toca enfrentar. Sin embargo una dirección confiable, un proyecto sindical sólido, un programa tan importante como el de Permanencia Voluntaria, con la unidad el Involucramiento y participación de todos y cada uno de ustedes es el activo que nos permitirá 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 estamos haciendo nuestro mejor esfuerzo por corresponder a la confianza que en nosotros se depositó, por lo tanto ponemos a su disposición el siguiente informe de labores.

CLÁUSULA 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 hubo disminución de personal con respecto del año pasado, solamente en el periodo de junio del 2012 a junio del 2013 redujeron 252 recursos en algunas áreas de la Empresa, con un total de 5930 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 actual y al personal de Telmex de nuevo ingreso a partir del 25 de Abril de 2013.

REVISIÓN SALARIAL 2013-2014 (MATERIA DE TRABAJO)

La revisión salarial 2013 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.

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.

Planteamiento de materia de trabajo

UNINET : El centro de Gestión UNINET concluirá sus adaptaciones en el mes de junio de 2013, quedando conformado por 60 compañeros de la especialidad de Conmutación Transmisión, integrándose 20 técnicos por fase.

Fase 1. Presentación de candidatos en Agosto y Septiembre para integrarse en la primera quincena de Octubre de 2013.

Fase 2. Presentación de candidatos en Septiembre y Octubre para integrarse en la primera quincena de Noviembre de 2013.

Fase 3. Presentación de candidatos en Noviembre y Diciembre para integrarse en la primera quincena de Enero de 2014.

El requisito de escolaridad para incorporarse será a nivel de pasante de una carrera del área de ciencias físico matemáticas o ciencias computacionales.

PROGRAMA DE OBRAS

La Empresa entregó el Programa de Obras 2013 que se detalla a continuación:

Aumento de Líneas de la Planta Interna:

- División Centro 42,812.
- División Metro 77,577.
- División Noroeste 32,608.

- División Norte 33,570.
- División Sur 60,100.
- **Total Telmex 246,667.**

Cabe mencionar que el crecimiento de líneas en la planta interna prácticamente se incremento este año 27,111 líneas, es más para ser precisos, el año pasado hubo 219,556 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	5,911	34,484	40,395
Metro	9,369	59,942	69,311
Noroeste	4,963	27,672	32,635
Norte	17,631	31,524	49,155
Sur	13,180	42,219	55,390
Telmex	51,054	195,832	246,886

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), además de aumentos de red de fibra óptica para corredores comerciales 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 el, 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 este año 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 de los perfiles de puesto de las diferentes especialidades.

PLANTA EXTERIOR

Programa de incorporación a los DG's

Este programa que se estableció en la minuta de **CxTx**, en la **Cláusula Décima Sexta**.

DÉCIMA SEXTA.- En relación con las actividades que se ejecutan en el distribuidor general, en las áreas foráneas se continuarán realizando en el caso del área metropolitana de la Ciudad de México en donde las actividades en el distribuidor general son realizadas por el personal de centrales mantenimiento, en lo subsecuente serán ejecutadas de manera conjunta y gradual con el personal de la especialidad de planta exterior de acuerdo al "**PROGRAMA DE INCORPORACIÓN**", que se anexa, en el que se establece una proporción del 50% de ambas especialidades, cumplido este programa se estará a lo dispuesto en lo señalado en el punto III.

I.- ACTIVIDADES A REALIZAR POR EL PERSONAL DE PLANTA EXTERIOR:

- A)** realizar los puentes en el distribuidor general,
- B)** atención a los técnicos de planta exterior en el distribuidor general.

II.- MECÁNICA DE INCORPORACIÓN DEL PERSONAL DE PLANTA EXTERIOR A LOS DISTRIBUIDORES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES SEÑALADAS EN EL PUNTO I:

A) EN GABINETES Y CONCENTRADORES

A.1) DONDE ACTUALMENTE NO HAY PERSONAL EN SITIO.

El personal de planta exterior atenderá el distribuidor general de manera inmediata, previa capacitación, ejecutando las actividades señaladas en el punto 1a.

Para la ejecución de las actividades señaladas, el personal de centrales mantenimiento que actualmente realiza estas labores, capacitará en cinco días al personal de planta exterior.

A.2) DONDE ACTUALMENTE EXISTE PERSONAL DE CENTRALES MANTENIMIENTO EN SITIO.

El personal de planta exterior se incorporará gradualmente en el distribuidor general para ejecutar las actividades señaladas en el punto 1a y 1b, conforme al “**PROGRAMA DE INCOPORACIÓN**”.

Para la ejecución de las actividades señaladas, un técnico de centrales mantenimiento que actualmente realiza estas labores, capacitará durante diez días hábiles al personal de planta exterior que se incorpore.

Concluido el periodo de capacitación, el personal de centrales mantenimiento que conforme al programa de incorporación se libere, se integrará a su centro de mantenimiento correspondiente.

B) EN CENTRALES.

El personal de la especialidad de planta exterior se incorporará gradualmente en el distribuidor general para ejecutar las actividades indicadas en el punto **1a** y **1b**. Respetando la proporción acordada conforme al **“PROGRAMA DE INCORPORACIÓN”**.

Para la ejecución de las actividades señaladas, un técnico de centrales mantenimiento que actualmente realiza estas labores en el distribuidor general, capacitará durante diez días hábiles al personal de planta exterior que se incorpore.

Concluido el periodo de capacitación, el personal de centrales mantenimiento que conforme al **“PROGRAMA DE INCORPORACIÓN”** se libere, se integrará a su centro de mantenimiento correspondiente.

III. cumplido el “programa de incorporación”, cuando el personal de **CxTx** que continúe en el distribuidor general cause baja definitiva se cubrirá con personal de planta exterior cuando la Empresa lo determine, para ejecutar las actividades señaladas en el punto 1a y 1b. Los movimientos generados por la salida del personal de la especialidad de **CxTx** de los distribuidores generales por cambio de área de asignación que autorice la empresa, serán cubiertos con personal de esta misma especialidad.

IV. por lo anterior, **las actividades señaladas en los puntos 1a y 1b, quedarán sin efecto para la especialidad de CxTx cuando ya no exista personal de esta especialidad asignado en el distribuidor general** realizando estas actividades.

Este programa se dividió en dos Fases:

1ª Fase (Gabinetes y Concentradores).

Esta Fase dio inicio en el mes de Marzo.

2ª Fase (Centrales).

Esta Fase se dividió en 6 Etapas, donde cada etapa consta de integrar al personal de Planta Exterior en cierto número de centrales, de las cuales hasta el mes de Septiembre vamos en la 4ª Etapa, y esta Fase dio inicio en el mes de Mayo. Hasta el día de hoy se le esta dando el seguimiento a la problemática que surge entre ambas especialidades, por parte de Empresa y Sindicato.

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

Pisa Alternativo

La Empresa, dio a conocer como prueba piloto, una herramienta llamada PISA ALTERNATIVO (PISA OFF LINE) que permite en el área de cajas, cobrar y hacer cortes cuando haya caídas del Sistema Pisa Grafico, sin ninguna afectación de los servicios cobrados.

Retención y Blindaje de Clientes (Calidad de Servicio)

Cabe destacar que este indicador, es de suma importancia para blindar a los clientes, contando con estrategias muy dirigidas para su retención. Considerando así, los ejes que se encuentran establecidos en el programa de Calidad de Servicio, (infraestructura, procesos, productividad, así como los planes de trabajo). A si mismo en este mismo rubro se creo una Comisión Interdisciplinaria de las diferentes

especialidades a nivel CEN para revisar los procesos y buscar en conjunto estrategias que nos puedan ayudar a retener a nuestros clientes.

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 suministrados y gestionados 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.

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 (Querétaro) Es responsable de la Atención y Gestión de toda la Red de Transporte a nivel nacional.
- CNS II (Chapalita, Jal.) Es responsable de la supervisión de toda la Banda Ancha.
- CNS III (Puebla) Atiende todo el procesamiento y la fuerza.
- CNS IV (Metro) Por sus dimensiones es el responsable de toda la Red de Acceso en el País.

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, 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.

Para nosotros ha representado un reto que significó plantear premisas que salvaguarden aspectos fundamentales para los trabajadores. El Sindicato se involucró plenamente en esta evolución y transformación de los centros de gestión acordando con la Empresa el plan rector para los Centros de Gestión consistiendo en:

- Respeto y garantía de la Materia de Trabajo y 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 hoy esta dándose una reorganización, redistribución y ejecución de funciones y actividades en cada centro al formar dos grandes grupos el primero de Gestión y el segundo de Monitoreo. Es importante mencionar que el desarrollo de cada centro esta 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, (la Empresa acepta que es una limitante en su proyecto).

- Cabe resaltar que hemos identificado graves problemas de calidad y atención en el servicio por la falta de una adecuada coordinación con los Centros de Atención y Servicio.

Es importante considerar que la gestión es una Materia de Trabajo en las actuales condiciones en donde todos estamos conectados en red es volátil y fácilmente realizable en cualquier lugar.

Esta Comisión nuevamente los convoca a que en todas las 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

El Sindicato ha establecido 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 parte de la Empresa, para ofrecer nuevos y mejores servicios, 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 se van generando.

Un aspecto fundamental para este proceso es la capacitación la calidad del servicio y sobre todo en el puesto de trabajo.

Recordemos algunos acuerdos de Materia de Trabajo:

- La Revisión de Perfiles de Puesto del año 2000 donde se establecen condiciones y actividades que aseguraron la atención de las nuevas tecnologías y 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 la Materia de Trabajo de convergencia de redes y servicios fuera con 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 logrado establecer un acuerdo con la Empresa “bajo un contrato de prestación de servicios” para que la Materia de Trabajo que se derive de la Red de Datos UNINET sea atendida por el personal sindicalizado. En este rubro quedo plasmado el Centro de Gestión UNINET se esta instalando en la central Guadalupe Inn.

La Red de Datos Uninet será fundamental en la Red de Telecomunicaciones de Teléfonos de México.

Garantías de Equipos Instalados

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

El conjunto de servicios y productos denominados Ladaenlaces ha ocupado para la Empresa y el STRM un lugar primordial en cuanto al plan de negocio de la Empresa en los últimos años, en 2011 se declaró una contingencia por el número de servicios que estaban pendientes de atención a nivel nacional (más de 20000) misma que se ha atendido en un trabajo planeado entre Empresa y Sindicato y gracias al apoyo de los compañeros de la especialidad hoy se tienen al mes de julio en la sección matriz 4500 servicios pendientes de los 7000 que existían al inicio de la contingencia. Lo anterior considerando el ritmo de ingreso de nuevos servicios que ha alcanzado un promedio de casi 2000 servicios mensuales.

El reto hoy en estos servicios es grande y tiene que ver con los efectos de la Ley de Telecomunicaciones, ya que al ser aprobada, solo falta que en estos días se defina la reglamentación en la ley secundaria, aquí se especificaran los tiempos de entrega y calidad de servicio mismos que de no cumplirse originaran penalizaciones importantes para la Empresa. Estamos seguros como especialidad y parte del STRM que el reto podrá vencerse, ya que siempre ha sido interés sindical el tema de la calidad de servicio como uno de los ejes estratégicos para enfrentar a la competencia y en este caso la embestida del gobierno contra TELMEX.

Reingeniería de la Plataforma de Gestión de Telmex, el caso

Nextengo:

Hace ya cuatro años que se incorporó un proyecto de reingeniería de la plataforma de gestión de TELMEX, estamos en espera de que se incorpore el centro de gestión Nextengo al Centro Nacional de Aprovechamiento, 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 encontrando 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 plataforma Carrier Ethernet.

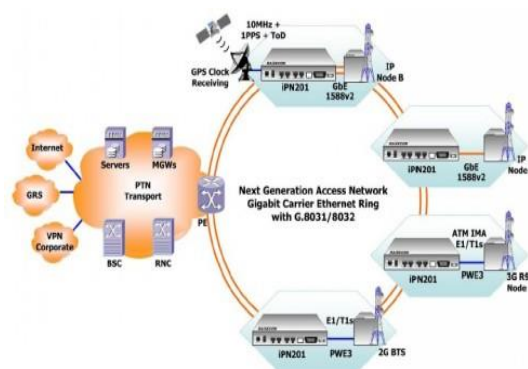
La Empresa dio inicio a la instalación de equipos nuevos de tecnología IP de nueva generación en su red de telecomunicaciones, estos trabajos los enmarcó dentro de la evolución de su red basada en nuevos estándares internacionales de transmisión y transporte, esta decisión se puede entender derivado 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.



En las negociaciones con la Empresa, logramos poner en marcha el Centro Nacional de Asignación Carrier Ethernet, que tiene el control de las tuberías de la RP.

Red Uninet.

En esta materia de trabajo, la especialidad ha tenido interés desde hace tiempo igual que todo el STRM en que sea con personal sindicalizado que se realice. Hoy estamos en espera de la herramienta de control que esta desarrollando la Empresa para que lo que tiene que ver con el perfil de puesto de la especialidad se haga por parte de I.P.E. de acuerdo al alcance en el compromiso con UNINET.

FINANZAS

En esta especialidad se tienen diferentes problemáticas de invasión de materia de trabajo como el área de Contraloría donde el personal de

confianza realiza actividades pactadas en el perfil de puesto; está planteada la invasión de materia de trabajo, pero está pendiente la solución.

En el área de Pago a Proveedores la Empresa causó un conflicto interno con Especialistas Administrativos, la cual ya fue resuelta.

En general los problemas que se han presentado han sido atendidos cotidianamente por la representación sindical y tenemos en proceso un Acta de Invasión de Materia de Trabajo por resolverse.

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

Por la modernización de los procesos administrativos en la Empresa, esta especialidad ha tenido que estar en la lucha día a día para defender su materia de trabajo.

Debido a estos cambios también se ha tenido que hacer una evaluación de las cargas de trabajo para el mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

Están pendientes algunos casos específicos por resolver.

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo entregamos el trabajo que realizamos, lo hacemos 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, 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 apoyan para realizar nuestro trabajo, al personal de vigilancia, de mantenimiento, a nuestra secretaria Chuy y a quien la

antecedió Ivonne, a nuestros compañeros del Comité Nacional por su invaluable disposición.

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 el 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 2013

José Ariel Rodríguez Zúñiga

Roberto Romero Camacho

Eréndira Leyva Alcalá

Comisión Nacional de Materia de Trabajo

COMISION NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

Compañeros Convencionistas la Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología les damos la más cordial bienvenida y ponemos a su consideración nuestro informe de actividades.

EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN

A partir de la iniciativa de nuestro Secretario General compañero Francisco Hernández Juárez planteada al Director General de Telmex, acerca de cómo impacta la capacitación en el puesto de trabajo y que beneficios proporciona la misma al proceso productivo, implementamos el proceso de “Evaluación del impacto de la capacitación en el puesto de trabajo”.

Se aplicó una herramienta de evaluación de seguimiento de la capacitación, con el fin de conocer la percepción de los compañeros que participaron en los talleres de capacitación, durante el periodo del 1 de julio al 31 de octubre del 2012, así como la percepción de sus jefes inmediatos, con el propósito de **conocer la aplicabilidad e impacto de la capacitación en el puesto de trabajo.**

Dicha herramienta se aplicó de manera directa a través de una aplicación web en la intranet. El periodo de recopilación de la información fue del 3 al 31 de diciembre del 2012.

Se recabaron 2600 encuestas (1508 de participantes y 1092 de jefes) de un total de 8699 encuestas.

Después de esta prueba piloto la COMNCA acordó **darle seguimiento a la evaluación en forma permanente**, iniciando en el mes de mayo con los talleres impartidos a partir del mes de enero del 2013, **analizando resultados mensuales que nos permitan tomar acciones pertinentes, para una mejora constante.**

HOMOLOGACIÓN DE PROCESOS EN CAMPUS A NIVEL NACIONAL.

Durante los trabajos de la revisión salarial acordamos realizar una serie de mejoras a los procesos del INTELMEX, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de dichos procesos y acuerdos, nos dimos a la tarea de acudir los responsables de la capacitación a nivel nacional, a cada uno de los 8 Campus foráneos para analizar y revisar los siguientes temas:

- Plantilla de instructores (Comisionado, Auxiliar, Externo o Interno).
- Condiciones de Aulas.
- Seguimiento a los programas de capacitación, hombres curso detectados vs programa, programa vs asistencia, asistencia vs inasistencia y en este último rubro el detalle que originó la causa de la inasistencia esto fue durante el periodo comprendido del mes de octubre 2012 al mes de agosto 2013.
- Procesos administrativos y de logística.

Así mismo en los recorridos tuvimos reunión con las Direcciones Divisionales y Recursos Humanos con los Instructores a fin de darles a conocer la nueva metodología por competencias, los procesos de seguimiento a la capacitación y las mejoras acordadas para crear ambiente idóneo en cada uno de sus talleres.

Se tomaron acuerdos para la mejora de los procesos de los que al concluir dicho recorrido haremos difusión de los mismos.

De igual forma se iniciaron los trabajos de homologación de procesos en los campus del área metropolitana los cuales concluiremos en el mes de octubre.

Presentamos el estadístico de cada Campus.

MODELO EDUCATIVO BASADO EN COMPETENCIAS

Estamos en el seguimiento del proceso de Capacitación basada en competencias para todas las especialidades, tomando en cuenta las actividades y funciones principales establecidas en el perfil de puesto, se

elaboró el perfil del egresado para tener las competencias necesarias a desarrollar por cada trabajador.

Este trabajo nos dará la pauta para diseñar los procesos a seguir para la capacitación del período 2013 – 2014 los cuales estaremos iniciando en el mes de Octubre 2013.

Damos una breve descripción; se realiza un diagnóstico de criterios definidos en los perfiles de egreso, entre jefe y delegado a través de la observación, con la finalidad de detectar las áreas de oportunidad que mediante la capacitación el trabajador ira desarrollando.

De acuerdo a la Ley Federal del Trabajo: Competencias laborales; Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad; (DOF)(STyPS), 14 de junio de 2013).

Estaremos dando difusión constante, así como capacitación a jefes, delegados y sub comisionados para que podamos asegurar tener diagnósticos objetivos.

Lo anterior es una forma más eficiente para Identificar los Requerimientos de Capacitación en cada compañero, con el objetivo muy claro de proporcionar al trabajador las competencias laborales requeridas para el desempeño de sus funciones en su puesto de trabajo.
Considerando la capacitación como factor importante en el impacto de las metas productivas y la calidad del servicio.

Se han definido los perfiles de egreso de las siguientes especialidades; Líneas L. D. Mantenimiento, Chóferes, I. P. R., Almacenes, SUCOPE, Comercial, SAC, Planta Exterior, Conmutación-Transmisión y Especialistas Administrativos.

La COMNCA acuerda establecer un programa de difusión constante y permanente a nivel nacional, con la finalidad de que todos los compañeros, compañeras y administración estén informados del nuevo modelo de capacitación, sus alcances, seguimiento y mejora continua.

Cabe destacar que derivado de la Reforma Laboral reciente, se modifican también los rubros de capacitación, donde destacan los temas de **capacitar por competencias y la obligatoriedad del patrón a proporcionar la capacitación y la obligación del trabajador a recibirla** cuando este último se niegue a recibirla tendrá que acreditar mediante examen la evidencia que acredite tener la competencia en el desarrollo del trabajo.

LFT: Artículo 153-A. Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores.

Artículo 153-U. Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad mediante el correspondiente certificado de competencia laboral o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, **el examen de suficiencia respectivo.**

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2012

El plan de capacitación 2012, se realizó bajo los esquemas de:

- Detección de Necesidades de Capacitación.
- Capacitación Específica.

- Identificación de Requerimientos de Capacitación por Competencias.

Definimos con la Empresa una ruta crítica que nos permita concluir los programas de capacitación 2012, para estar en condiciones de poder integrar a todas las especialidades bajo el esquema de Capacitación por Competencias.

DESARROLLO DE TALLERES

Con la finalidad de que el desarrollo de talleres se realice de acuerdo y en apego a las necesidades de las áreas productivas, considerando el impacto de la capacitación en la metas de productividad y la calidad de servicio, la escuela del Intelmex, encargada del desarrollo de talleres, realiza visitas constantes a las diferentes áreas de la Empresa, recibiendo retroalimentación directa de la administración y de los compañeros a quienes va dirigida la capacitación. En apego al modelo de diseño.

Con el objetivo de contar con capacitación actualizada en tiempo y forma, la COMNCA tiene incidencia directa en la regulación de los tiempos en el desarrollo de los talleres.

INSTRUCTORES Y DESARROLLADORES

Se retoma con la Empresa, la necesidad de contar con la plantilla suficiente de instructores-diseñadores sindicalizados y en actividad continua, por lo que seguiremos con las convocatorias a nivel nacional de los requerimientos de instructores-diseñadores auxiliares y de plantilla en cada campus.

Con esta acción revisamos que los que están actualmente, estén realizando la función y estén actualizados en la metodología de capacitación por competencias. Esto con varias finalidades;

- Que se cumpla con el porcentaje (50%) establecido en la cláusula 185 del CCT.

- Contar con los mejores instructores-diseñadores seleccionando a los mejores trabajadores
- Capacitarlos y habilitarlos como lo establecen, el subsistema y el modelo de diseño, actualizándolos en las nuevas tecnologías y técnicas de impartición
- Tener una retroalimentación en el puesto de trabajo en forma periódica.

Se realizara un diagnostico de competencias, a todos los instructores-diseñadores sindicalizados o no sindicalizados, que impartan capacitación a nuestros compañeros, con la finalidad de encontrar las áreas de oportunidad para tener Instructores-diseñadores que cumplan con los requerimientos que este nuevo modelo nos exige.

En el anexo IV les presentamos los requerimientos de instructores Auxiliares, así como la convocatoria que publicamos por población y/o especialidad.

“Cos. solicitamos su apoyo para contar con la excelencia en la fuerza de instrucción” emanada de nuestra organización”.

AMBIENTES DE APRENDIZAJE PRESENCIALES Y A DISTANCIA

Continuamos realizando de manera permanente la revisión de los espacios de aprendizaje, así como la verificación y en su caso validación de los nuevos espacios, con el fin de constatar que cuenten con los elementos requeridos para la correcta aplicación del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Anexo les presentamos la distribución de las aulas y campus en el país.
(Aula mundi)

SEMINARIOS Y DIPLOMADOS PARA LA EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA Y COMERCIAL

Se encuentran en operación los siguientes diplomados a distancia;

- Telecomunicaciones
- Atención y Calidad de Servicio al Cliente y
- Cultura Digital.

La intención es ofertar mayor cantidad de diplomados al año, ya que han tenido muy buena aceptación, lo que representa un avance en la cultura de educación a distancia por parte de nuestros compañeros.

Emitimos dos convocatorias por cada diplomado en lo que va de nuestro ejercicio.

Como todos los años realizamos la convocatoria del examen único de certificación nivel preparatoria, CENEVAL

CONVENIOS CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Buscando beneficios para los compañeros telefonistas y a sus familiares, hemos renovado convenios con las siguientes instituciones educativas;

- Universidad del Valle de México (UVM)
- Universidad ETAC la cual amplió su cobertura a nivel nacional
- Instituto Fleming
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Instituto Politécnico Nacional

Estamos en pláticas para ampliar la oferta, algunos de ellos son:

- Universidad de la tercera edad
- Universidad Católica y la
- Escuela Comercial Cámara de Comercio.
- Escuela Nacional de Periodismo

- Universidad UCUGS
- Universidad Obrera de México

EXÁMENES DE ASCENSO Y DE INGRESO

Con la fusión de las especialidades de Centrales y Larga Distancia Mantenimiento se realizó un esquema de ascenso **transitorio** para la nueva especialidad fusionada mismo que durará hasta el 31 de diciembre de este año.

Establecimos con la Empresa el acuerdo, de revisión de los reactivos de ingreso, hasta este momento llevamos el avance en las materias de: ALGEBRA, ELECTRICIDAD, CONTABILIDAD, ELECTRÓNICA Y ORTOGRAFÍA.

Derivado de lo anterior ya se cuenta con la bibliografía de cada una de estas materias, las cuales ya se pueden consultar en la en la página del STRM y se están actualizando con la SIFEIS los cursos para aspirantes.

Asimismo estamos trabajando en la revisión y actualización de las materias de ascenso hasta el momento no hemos concluido ninguna especialidad.

Se han venido realizando en forma continua revisiones de los exámenes de ingreso que las Secretarías de Trabajo y Conflictos Foráneos nos han solicitado.

CURSOS LIBRES

Se han gestionado en forma continua cursos libres para los compañeros que desean acumular créditos para su ascenso, así como cursos libres de Cómputo, Becas de inglés y Materias Básicas.

ACUERDO MARCO

Hemos revisado y actualizado los acuerdos establecidos en el Acuerdo Marco en el tema de capacitación.

PLATAFORMA ELEARNING

Contamos con una nueva plataforma más robusta y actualizada que nos permitirá ampliar la oferta educativa a distancia, revisar historiales, chat's, foros y ambientes de colaborativos y de aprendizaje de mejor y mayor capacidad, así como rapidez y efectividad.

F R A T E R N A L M E N T E

“Unidad, Democracia y Lucha Social”

Septiembre 2013

Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología

Ricardo A. Rocha Alemán	Salvador Jacobo Ocelot
Jorge Alberto Martínez Posadas	Daniel Moreno Chávez
Juan Rodríguez Espinosa	Laura R. Guridi Barranco
José Juan Cuellar Zuñiga	Ricardo Castillo Castillo
Américo Martín Guzmán Navarro	Luis Alejandro Montero Caballero
Manuel Álvarez Hernández	Luis Escobar Ramos
Remigio Castellón Alvarado	Salvador Castañeda Torres
Magdalena Salcido Mancha	

INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Compañeras delegadas, compañeros delegados reciban un fraternal saludo y sean ustedes bienvenidos a esta su casa donde llevaremos a cabo los trabajos de ésta Trigésima Octava (XXXVIII) Convención Nacional Ordinaria de los Telefonistas en la que sin duda alguna se tomaran acuerdos muy importantes para el futuro de nuestra organización y del sector obrero en general ya que como todos ustedes saben el entorno regulatorio no es del todo favorable pero estamos seguros que con la acertada dirección de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez podremos sortear el embate de los competidores, del nuevo organismo regulador y del propio gobierno quien bajo el argumento de modernizar el sector y atraer capital no está pensando en las afectaciones que genera a más de treinta y dos mil trabajadores de un sindicato con más de 63 años de lucha en favor de sus agremiados.

Con base al mandato estipulado en nuestros estatutos en su artículo 128 bis inciso t) esta Comisión Nacional les presenta el siguiente informe actividades del periodo de gestión que corresponde del mes de Octubre del 2012 al presente mes de Septiembre del 2013.

Por lo tal motivo nos parece de suma importancia referirles que el plan de trabajo de ésta Comisión Nacional de Higiene y Seguridad tiene como base y sustento legal la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Trabajo, el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, así como las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, todo esto teniendo como marco normativo el Reglamento Interior de Trabajo y el mismo Contrato Colectivo de Trabajo suscrito entre nuestro Sindicato y Teléfonos de México, principalmente en lo correspondiente al Capitulo 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 de manera conjunta con la administración de Telmex el cumplimiento de las mismas dando seguimiento o emitiendo recomendaciones de carácter obligatorio desde el seno de la **COMISIÓN MIXTA CENTRAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

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 HIGIENE Y SEGURIDAD.

Con base en las modificaciones de la NOM-019-STPS, referente a la Constitución y Funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene en los Centros de Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación que entro en vigor el día 13 de Abril del 2011, se está actualizando y revisando el documento de Acuerdo General para la Integración, Registro, Organización y Funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene en Teléfonos de México S.A.B de C.V. En esta actividad se esta trabajando en conjunto con los coordinadores nacionales, para integrar a los Comisionados Locales de Higiene y Seguridad, debido a que en muchas secciones foráneas y en Sección Matriz se han renovado a sus integrantes, estas acciones están como prioridad en los puntos de agenda de la Comisión, ya que se necesitan formalizar atreves de su Acta Constitutiva ya que este documento es lo que los avala como Comisión Mixta Local dando representatividad legal ante la Empresa, una vez actualizado el padrón se deberá proceder, a realizar las capacitaciones necesarias para el buen funcionamiento de las mismas en cada localidad a la que pertenecen. Es necesidad básica reportar los cambios en los integrantes para tener un padrón actualizado

constantemente, por lo que se les solicita atentamente el apoyo en este rubro. El impulso que esta Comisión Nacional desea darle a las comisiones locales para su efectivo funcionamiento es muy importante, es nuestra intención tener comunicación efectiva e inmediata para la atención de los problemas de seguridad e higiene que nos sean presentados por nuestros compañeros y compañeras en sus respectivos centros de trabajo, ya que detectamos que la canalización de los problemas en algunos lugares resulta inapropiada.

Para hacer más eficiente las funciones de la Comisión se busca que en una primera visita a cualquier centro de trabajo o localidad se realice este conjunto de acciones para que se inicien los trabajos locales de manera inmediata.

2.-CAPACITACIÓN PARA LOS INTEGRANTES DE LAS COMISIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD.

Con respecto a esta gestión les informamos que se lleva a cabo de manera continua, hay una nueva generación de Comisionados que necesitan la capacitación para formalizar sus actividades, por lo que la detección de las necesidades es un factor que nos ayuda considerablemente.

Es de suma importancia que la falta de capacitación sea comunicada a sus representantes lo mas pronto posible, para darles un seguimiento por que es parte fundamental del buen funcionamiento de las Comisiones.

Les informamos también que se continua con la capacitación siendo está a solicitud de las comisiones locales estas necesidades se atenderán se atenderán en cada localidad, COPE o unidad de trabajo con el proceso correspondiente.

Se integra en la Curricula del curso de T.C.E.A. el módulo de Seguridad e Higiene con número de código 04001069 mismo que tiene una duración de tres días.

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

En esta línea de trabajo les comunicamos que estamos teniendo actividades en las siguientes especialidades:

COMMUTACION-TRANSMISIÓN

- Proyecto CASE mismos en los que hoy se tiene un avance del 90% a nivel nacional entre las mejoras de estos nuevos espacios de trabajo se encuentra la homologación del mobiliario, instalación de sistema de iluminación a través de la tecnología de Led's remodelación del área de toma de alimentos, sillas ergonómicas con cinco anclas al piso y rodajas dobles en cada una de ellas que permite tener una movilidad segura durante el deslizamiento hacia adelante o atrás, ajuste de altura en el asiento así como ajuste de altura e inclinación en el respaldo, descansa brazos ergonómicos con inclinación que permite un mejor descanso en los antebrazos durante jornadas prolongadas de trabajo respaldo y asiento fabricados de poliuretano termo formado que evita que se deformen por el peso y el uso continuo; la posición individual de trabajo tiene un espacio total de la superficie del plano de 1.22 x .84cm con un acabado tipo cascada de 7cm. Acabado que permite un mejor descanso al soportar las muñecas de las manos en una superficie con ángulo de 45° cuenta además con una altura del piso al plano de trabajo de 75cm. Dimensiones que permiten un mayor espacio en el habitáculo inferior para la mejor movilidad de las extremidades inferiores, dicha posición de trabajo cuenta con un porta CPU con rodajas mueble que permite a los compañeros acomodar este equipo de acuerdo a sus necesidades personales (izquierda, derecha o al fondo) en la parte

superior se cuenta con dos orificios tipo media luna para el paso de los cables y dos toma corrientes dobles de corriente regulada para evitar variaciones de voltaje, todos los equipos de cómputo son de nueva generación con pantallas planas y tecnología Led's.

Anexo 1

PLANTA EXTERIOR

- a)** Modificación y adaptación de un nuevo porta escaleras derivado del cambio del parque vehicular solo para los de Tipo Spark ya que las nuevas dimensiones de altura de este vehículo en combinación con el anterior porta escaleras, estaban generando un sobre esfuerzo al momento de subir y bajar las escaleras; ocasionando esto, posibles lesiones en la parte lumbar del cuerpo.

Además se consideró en el diseño el crear un espacio para colocar la escalera tipo tijera ya que nunca se pensó que en el caso de los trabajadores que usan este tipo de herramientas de trabajo (escaleras) siempre deben utilizar ambas invariablemente para la realización de las actividades relacionadas a instalaciones y reparaciones, además se le instalaron seguros independientes para cada una de las escaleras. Este aditamento permitirá la colocación de candados para cada una de ellas y así dar seguridad durante la jornada.

Anexo 2

- b)** Modificación en la colocación al soporte Tipo **V** (apoyo en poste) de la escalera de extensión de 7.5 metros, se detectó que el anterior no cumplía su función de apoyo, ya que su colocación debe ser en un ángulo de 45° que al colocar la escalera en el poste quede en paralelo haciendo contacto total evitando así movimientos que pudieran generar riesgos durante su uso en postes.

Anexo 3

CEICOS

- Se han atendido problemas de aire acondicionado, generados por falta de mantenimiento preventivo y correctivo durante los últimos años, situación que se ha abordado de manera contundente realizando reuniones donde se integra al personal de mantenimiento por parte de CTBR, supervisores de seguridad e higiene y la parte medular de esta problemática que son los responsables de la empresa FYCSA, así como los técnicos encargados de la realización de las rutinas de mantenimiento, quienes son lo que proporcionan este servicio, logrando con estas medidas mejoras importantes en cuanto a condiciones del aire acondicionado se refiere de acuerdo a lo que la normatividad indica (**clima de confort y velocidad del flujo de salida**).

MINUTA DE ROPA Y CALZADO

- Se han atendido las quejas de parte de los compañeros en cuanto a las dotaciones de ropa y calzado por falta de cumplimiento, de acuerdo a lo marcado en la cláusula 163 del C.C.T. principalmente en la zona sureste donde se detecto calzado que se degrado el material de la suela, enviando un lote de calzado de prueba para superar este problema; se está en pláticas desde el seno de la Comisión Mixta Central con el proveedor para la incorporación de un nuevo material en la inyección de la suela y así evitar que por condiciones de almacenaje o de hidrolisis en climas húmedos se degrade este componente.
- En lo que respecta a la minuta de ropa y calzado, se está trabajando en algunas modificaciones en término de redacción, derivado que hoy existen dentro de la especialidad de Planta Exterior, compañeras que por el desarrollo de sus actividades diarias de trabajo requieren del mismo tipo de calzado de seguridad que se dota a los compañeros.

- En lo referente a la dotación de ropa para la especialidad de Guarderías en sección Matriz agradecemos la valiosa intervención y apoyo de nuestras compañeras delegadas y comisionadas con las que se está trabajando en cuanto a la selección de telas y corte del modelo de los uniformes que se entregaran como dotación 2013.

RECORRIDOS

Avances, problemáticas y acciones implementadas:

- Se han atendido diversos recorridos tanto en sección matriz como en secciones foráneas de los cuales se han levantado 63 minutas con estas acciones se corrigen posibles condiciones de riesgo que pudieran derivar en accidentes de trabajo, así también se contribuye a mejorar las condiciones del medio ambiente de trabajo dentro de las diferentes instalaciones de la empresa que así lo solicitan a través de las coordinaciones.

ANEXO 4

PARQUE VIA

Se ha reorganizado a los comisionados de Parque Vía, integrándolos a las actividades del conjunto, para retomar sus actividades de seguridad e higiene.

El programa de mantenimiento de los elevadores, causo complicaciones durante las horas de entrada y salida del personal, por lo que se le solicito a la Empresa una explicación del funcionamiento de los mismos y el tiempo de ejecución de la obra para que no afectara la circulación en horarios complicados.

El apoyo a la Secretaria de Previsión Social en la aplicación del Prevenimss fue con una participación activa de los compañeros comisionados, integrando las inquietudes de los mismos, por que se les

de una mayor Difusión a esta prestación por su importancia en la prevención de la salud de los compañeros y compañeras.

Los recorridos que se han realizado en todos los pisos, incluyendo los sótanos y vías peatonales en los estacionamientos, detectando las irregularidades que existen para su corrección y mantenimiento. Se les continúa dando seguimiento a los puntos pendientes por resolver.

A partir del mes de Agosto se esta llevando a cabo la integración de los brigadistas, ya que en el padrón anterior debido a la movilidad de los compañeros no estaba actualizado, procediendo en conjunto con la Empresa a organizarse para tal fin.

Se realiza una difusión para convocar a los nuevos brigadistas y detectar las necesidades de capacitación en los rubros de evacuación, primeros auxilios e incendio.

EDIFICIO UNIVERSIDAD

Siendo prioridad por los sismos recientes, la atención de los compañeros, se estructuro un programa en el cual se realizo una logística para integrar los brigadistas que apoyan estas situaciones.

Dando capacitación a los compañeros en las áreas de incendio, evacuación y primeros auxilios.

Se organizo un simulacro de Evacuación General con hipótesis de daño estructural, con sismo de 8.9 grados R. el día 17 de Abril del año en curso, donde se realizo una logística para integrar a los habitantes del Edificio, participando 521 personas en un tiempo de evacuación de 5.05 minutos.

Se ha dado la capacitación a los compañeros en las áreas de incendio y primeros auxilios.

La Empresa entregó el reporte de la revisión estructural, realizada con fecha 2 de mayo del 2012 y que se le había venido solicitando reiteradamente.

RUIDO EN 050

Se asistió a las reuniones de ruido en 050, entre los meses de enero a junio, en las que se definió el levantamiento de bitácoras de los ruidos, dicha actividad quedó a cargo de la coordinación.

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

Es de vital importancia informarles que 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:

- **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 anteriormente dicho les presentamos los resultados comparativos para su valioso análisis.

ANEXO 5

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 la división metropolitana, seguido por la división centro, norte, sur y noroeste en ese orden respectivamente, en cuanto a accidentes e incapacidades por riesgo de trabajo el mayor índice se presenta en la especialidad de Planta Exterior.

Por lugar de accidente se presenta el mayor índice de accidentabilidad principalmente en **domicilio del cliente, postes, accidentes en tránsito en vehículo de Telmex, dentro de los edificios de las Centrales seguido por los Centros Operativos Planta Exterior.**

Así mismo se puede detectar que uno de los rubros sobre los que hay que dirigir nuestros esfuerzos preventivos, es con los compañeros cuya antigüedad laboral oscila entre los 21 y 25 años de servicio ya que es en este grupo donde se están generando el mayor número de días de incapacidad.

Así mismo ubicamos que son las caídas a diferentes niveles el factor número uno de los días de incapacidad ocasionando estos contusiones, esguinces y en ocasiones fracturas.

Analizando estas estadísticas se detecta claramente que la parte del cuerpo más afectada es la espalda, la rodilla, tobillo, hombro, dedos de la mano y cuello respectivamente.

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 concientización de todos nuestros compañeros y compañeras 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.- COORDINACIÓN 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 2012 y el programa de exámenes médicos para aplicarse en el 2013.

En referencia a los **reportes estadísticos de los resultados generados de los exámenes médicos correspondientes al año de 2012** les informamos los datos generales de la siguiente manera:

DIVISION	EXAMENES PERIODICOS	CAMPAÑAS CASOS ATENDIDOS	OTRAS ACCIONES PREVENTIVAS	TOTAL DE ACCIONES
METRO	4906	23685	4011	32602
SUR	2044	5471	2894	8951
CENTRO	1106	4174	1311	7529
NORTE	853	7728	2092	10926
NOROESTE	611	2574	1740	5167
COORDINACION	586	5449	1781	7841
TOTALES	10106	49081	13829	73016

Con respecto al **programa anual de exámenes médicos correspondientes al ejercicio 2013** se dio inicio a nivel nacional en el mes de Enero y se tiene considerado terminar en el mes de Diciembre estos exámenes se realizaran por división, área y departamento se contempla la aplicación a todas las especialidades de cuerdo a lo señalado en la cláusula 136 del C.C.T.

Es importante mencionar que esta comisión verifica que la administración cumpla con la obligatoriedad contractual que se tiene

en el marco de cláusula 136 de nuestro C.C.T. y que durante la realización de estos exámenes se cuenten con las condiciones adecuadas para la aplicación de los mismos. Por lo anterior es importante que se le informe a esta instancia las inconsistencias para intervenir ante la administración.

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

Uno de los ejes principales de la Comisión de Higiene y Seguridad se enfoca en el análisis de las estadísticas de accidentabilidad además de dar a conocer todos los instrumentos y documentos entre todos nuestros compañeros y compañeras en los diferentes centros de trabajo y fundamentalmente a los comisionados locales de seguridad e higiene, entendiendo que a través de la difusión de las medidas preventivas se logra disminuir los riesgos y con ello la posibilidad de accidentes de trabajo además es muy importante saber que el actual ritmo de vida encamina a malas prácticas de salud, motivo por el cual es muy importante promover estilos de vida saludables entre nuestros compañeros y compañeras.

Con base a lo anterior se continúa con campañas de concientización a través de carteles, trípticos y folletos para promover la importancia de prácticas de vida saludable así como el de seguridad en el trabajo realizando las siguientes acciones:

- Se distribuyeron junto con los volantes de pago y dentro de la campaña “SEGURO YO ME CUIDO” cuatro folletos que indicaban prácticas de vida saludable dichos folletos se numeraron y distribuyeron en el siguiente orden:
 1. SOBRE PESO Y OBESIDAD.
 2. DIABETES.
 3. HIPERTENSION ARTERIAL.
 4. COLESTEROL ELEVADO.

ANEXO 6

Derivado del análisis estadístico de los resultados de riesgos de trabajo 2012 el más alto índice de accidentabilidad a Nivel Nacional se encuentra en la Especialidad de Planta Exterior por ello se trabajó en el diseño de un "STANDING" en tamaño real que nos muestra de manera muy visual el uso adecuado del Calzado, Ropa y Equipo de Protección Personal para la distribución de este promocional se consideraron todos los centros de trabajo de planta exterior distribuyéndose un total de 314 ejemplares a nivel nacional.

ANEXO 7

Dentro de esta línea de acción se acuerda trabajar en Carteles dirigidos a todas las Especialidades que lo requieran.

Derivado de la alta incidencia de los problemas que causan las radiaciones solares les informamos que contamos con un producto en el cual se trabajó desde la Comisión Mixta Central en gestiones anteriores al cual se le adiciono un Factor de Protección Solar (FPS 50) contra rayos UV como lo es la espuma "DERMA PLUS" hacemos de su conocimiento desde este foro en la promoción de este producto que está homologado para su suministro y el cual tiene número de catálogo **1005442** mismo que debe existir en los almacenes de Planta Exterior para la distribución entre los compañeros.

ANEXO 8

3.- Se están efectuando recorridos para dar pláticas sobre el uso de herramientas y equipo de protección en varios centros de trabajo empezamos con esta actividad en la localidad de Cuernavaca; Morelos en los centros de trabajo Diana y Zepeda al igual que con los compañeros de la especialidad de L.D. Líneas este tipo de pláticas se estarán replicando a nivel de metro y foráneas a solicitud de los coordinadores.

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

En este rubro los brigadistas deben ser bastante participativos de las medidas preventivas en el desarrollo de estas prácticas ya que en esta comisión monitoreamos la aplicación de planes y programas preventivos mismos que la administración, debe aplicar tomando como base lo dispuesto por protección civil, esto incluye lo siguiente:

1.- Aplicación de simulacros de evacuación en caso de siniestro (sismo, incendio, huracán o atentado) Al respecto les informamos que se realizaron una serie de trabajos para concretar los simulacros en los centros de trabajo, tomando como base el programa anual que tiene la administración.

Posteriormente se revisó en conjunto con la Empresa el calendario que se tiene contemplado y le estamos dando seguimiento a nivel nacional; en principio se tienen consideradas 70 instalaciones del D.F. entre centrales, centros de trabajo y oficinas comerciales, además se realizaron en las siete instalaciones corporativas: Parque Vía 190 y 198, Conjunto Verónica, Centro Lada, Universidad 1311 y el C.T. San Juan.

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 a un total de 385 compañeros de las instalaciones antes mencionadas y en cuatro de los siete corporativos abarcando con esto una población total de 760 compañeros capacitados como **brigadistas de primeros auxilios, combate contra incendios, evacuación búsqueda y rescate, así como seguridad y comunicación.** Tenemos pendiente la capacitación y los ejercicios de evacuación de Parque Vía 190 y 198 así como en el conjunto Verónica y se está trabajando en la integración de los brigadistas.

3.- Verificación de los campos de prácticas.

Se realizó la inspección del lugar donde se imparte la capacitación a brigadistas contra incendios y primeros auxilios.

Esta Comisión Nacional recomienda que sea la estructura sindical iniciando por las comisiones locales de higiene y seguridad y la representación sindical en cada centro de trabajo, quienes observen que dicha capacitación cumpla con los objetivos señalados ya que es de vital importancia tener una preparación acorde para el manejo de situaciones de riesgo reales. Así mismo es necesario que las observaciones de deficiencias sobre esta capacitación nos las hagan llegar para solicitar se corrijan en lo inmediato y esta mejore de manera considerable.

Con base al análisis objetivo del presente informe realizado por parte de ustedes compañeros y compañeras convencionistas les agradecemos su atención y por consiguiente ponemos a consideración a esta honorable Convención los trabajos realizados durante estos doce meses; mismos que sabemos no son suficientes para abatir el rezago que existe, pero que estamos seguros que con tenacidad, dedicación, y esfuerzo siempre con el firme objetivo de servir a todos nuestros compañeros y compañeras podremos ir cerrando esa brecha de deficiencias y problemáticas que sin duda alguna con el apoyo de las comisiones locales de higiene y seguridad además de la dedicación de nuestros

representantes, que sin temor a equivocarnos, son ellos quienes en primera instancia enfrentan a los representantes de la administración en cada una de las localidades y centros de trabajo de todas las especialidades, para la solución rápida y expedita de la problemática; misma que nunca deberá de poner en riesgo la integridad física de nuestros compañeros y compañeras durante el desarrollo de sus actividades laborales diarias, ni mucho menos dejar en un estado de indefensión cuando se trate de probables riesgos de trabajo que con medidas preventivas debieron haberse evitado.

Queremos 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, Secretario General de nuestro Sindicato su valiosa intervención, siempre con el único y firme propósito de ayudar en la solución de los problemas que por su índole necesitaban de ese impulso ante los representantes de la dirección de la empresa.

Finalmente nos ponemos a su disposición para cualquier duda o aclaración del presente informe.

Fraternalmente
"Unidad, Democracia y Lucha Social"
México D.F., Septiembre 2013

Alberto Pérez Lara
Presidente

Andrés García Sarmiento
Primer Secretario

Gabriel Ruiz Cruz
Segundo Secretario

Joaquín Pérez
Primer Vocal

Miguel E. Zepeda Reséndiz
Segundo Vocal

Comisión Nacional de Higiene y Seguridad.

SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL

S I S

Continuamos con los trabajos de MIGRACIÓN A APLICACIONES WEB del SIS (Sistema de Información Sindical), es decir, lo que será SIS v2.0

ACTUALMENTE LAS APLICACIONES DEL SIS QUE SE ENCUENTRAN LISTAS PARA TRABAJAR EN SIS 2.0 SON:

Catálogos
Agremiados y CEN-Funcionarios
Obrero Patronal
SIS Móvil. Sistema de Consultas de Tramites de Compañeros para Coordinadores.
Cortes de Caja Secciones Foráneas. Se inició prueba piloto con 2 Secciones Foráneas para ajustar lo que fuera necesario para posteriormente implementar el CORTE DE CAJA VÍA SIS en TODAS las Secciones Foráneas.

Les recordamos que 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

- Como ustedes saben, 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: **STRM2013**

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.
- Actualmente TODAS las Secciones Foráneas y algunas Sub Secciones, cuentan con al menos una cuenta del Correo Eléctrico del STRM por lo que es el más importante medio de comunicación, transmisión de documento e información relevante para nuestra organización por lo que debe mantenerse en óptimas condiciones para poder brindar un buen servicio. Dada la enorme cantidad de información que se genera en nuestra organización, es importante que en las Secciones Foráneas se CONSULTEN Y DEPUREN (borren o guarden) los MENSAJES DE CORREO de sus buzones (Carpeta de Entrada) lo más periódicamente posible.

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

Tenemos ya integradas a la VPN **69** secciones foráneas, el Deportivo Zumpango, Cadetel y CSR. Este año se integraron las siguientes Secciones Foráneas:

* **66 SAN ANDRES TUXTLA. VER**

* **36 CD GUZMAN, JAL**

* **81 FRESNILLO, ZAC**

* **162 JEREZ, ZAC**

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 **11,759 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	664,805
ConsultaNet	16,190
Micrositio strm.net (jubilados, amparos, noticias, pensionados,)	143,656
unt.org.mx	59,559
Votaciones Revisión Salarial Telmex y CTBR 2013 (Sitio restringido a Secretarios Generales) y Limsa 2012	6,850
Amparo reforma laboral (diciembre 2012)	84,543
Buzón Secretario General (abierto en mayo 25, 2013)	3,013

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.

Nuestra organización esta inmersa en el centro del debate por la reforma a la Ley de Telecomunicaciones, pero estamos seguros que superaremos una vez mas el desafío que se nos presenta y seguiremos a la vanguardia como organización sindical, pero es fundamental el involucramiento y el compromiso de todos los compañeros primordialmente en los temas que hemos insistido en nuestro informe, la permanencia voluntaria y la calidad de servicio, estos serán los ejes fundamentales de la estrategia sindical en lo interno, pero deberemos estar atentos a los acontecimientos que se desarrollen en el país, ya que el gobierno federal insistirá con las llamadas reformas estructurales, por lo que deberemos ganar espacios de Lucha y Unidad con otras organizaciones sindicales, sociales y campesinas; para pugnar por que estas reformas estén enfocadas en mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, la sociedad y en potenciar el desarrollo del país.

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

Queremos hacer un reconocimiento y a la vez agradecer al personal administrativo y de soporte de nuestro sindicato por el apoyo incondicional brindado a todas las Comisiones Nacionales que integran

ésta Comisión de Modernización, ya que con el apoyo de todos ellos se hace posible el desarrollo del trabajo diario de ésta comisión.

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

Fraternalmente,

“Unidad, Democracia y Lucha Social”

México, D. F., Septiembre del 2013.

Comisión de Modernización