

XXXIX CONVENCION NACIONAL



INFORME DE LA COMISION DE MODERNIZACION



**CALIDAD DE SERVICIO
RETENCION DE CLIENTES**

**PLAN DE PERMANENCIA VOLUNTARIA
VACANTES**

UNIDAD Y FORTALECIMIENTO SINDICAL



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
Marco Antonio Ceja Pérez
Carlos Daniel Guerrero
Elías Fuentes Suárez

Integrantes

Jesús Nava Hernández
Emilio Francisco Salas Vázquez
Juan Barragán Larios
David Balderas Suárez
Cuauhtémoc Jiménez López
Ricardo A. Rocha Alemán
Salvador Jacobo Ocelot
Jorge Alberto Martínez Posadas
Daniel Moreno Chávez
Juan Rodríguez Espinosa
Laura R. Guridi Barranco
José Ariel Rodríguez Zúñiga

Roberto Romero Camacho
Eréndira Leyva Alcalá
Gerardo Hurtado Bastida
Andrés García Sarmiento
Gabriel Ruíz Cruz
Joaquín Pérez
Miguel Eduardo Zepeda Reséndiz
José F. Estrada Gutiérrez
Luciano M. Mota Hernández
Raúl Ramírez Grajales
José Juan Cuellar Zúñiga

**Responsabilidades Comisión de Modernización****Coordinación General:****Francisco Hernández Juárez**

Comisión / Tema Trabajo	Responsables
Responsables	Marco Antonio Ceja Pérez Remigio Castellón Alvarado Jesús Nava Hernández Ricardo Antonio Rocha Alemán 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 José Ramón Quintero Terrones Remigio Castellón Alvarado Ricardo Castillo Castillo Sergio P. Coleote Morales Américo Martín Guzmán Navarro Luis Alejandro Montero Caballero Magdalena Salcido Mancha Luis Escobar Ramos Manuel Álvarez Salvador Castañeda José Juan Cuellar Zúñiga
Materia de Trabajo	José Ariel Rodríguez Zúñiga Roberto Romero Camacho Eréndira Leyva Alcalá
Higiene y Seguridad	Alberto Perez 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



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 esta XXXIX Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, agradeciendo su atención a la presentación de este informe y esperando que el desarrollo de los trabajos sea fructífero y en ellos encontremos la retroalimentación suficiente, en la búsqueda de alternativas de solución a los compromisos que hoy en día enfrenta el STRM.

Como es por todos conocido, el entorno actual en el país, es 100 % reformista, y tal parece la apuesta es a que mediante la entrega de nuestros recursos naturales, la desmedida e ilimitada participación de empresas transnacionales, la prometida inversión extranjera, el exprimir a los contribuyentes cautivos con más impuestos y la sujeción a las directrices de los organismos financieros internacionales (FMI, BANCO MUNDIAL, OCDE), que se colocan así como la única y virtual salida a todos los problemas que enfrentamos, cuando lo subyacente es el agotamiento del modelo económico neoliberal que desde hace casi 40 años ha propiciado el aumento de la desigualdad y la inequitativa repartición de la riqueza generada por los trabajadores.

Los telefonistas estamos totalmente inmersos y sujetos a estos temas estructurales, derivado que las reformas para nuestro sector implican serias repercusiones para Telmex y el Grupo Económico al que pertenece, demanda de nuestra total atención y ocupación ya que la reforma a las Telecomunicaciones y Radiodifusión, la declaración de Preponderancia y la aprobación de la Ley Secundaria del sector, temas en los que seguramente se profundizará en el análisis por todos ustedes a lo largo de los informes.



Siendo esta Convención nuestro máximo órgano de gobierno enmarcado en nuestra ley interna, es fundamental para la organización, el mantener una visión crítica desde el punto de vista de nosotros los trabajadores sobre lo que estamos viviendo en los ámbitos 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 que nos genera mayor incertidumbre para el futuro mediato, es decir, el ciudadano de a pie no percibe en su bolsillo esa recuperación económica de la que tanto se habla y en lo general las previsiones de crecimiento se han venido ajustando a la baja durante el transcurso del año hasta llegar al 2.3 % que pronostica el Banco de México.

De todos es sabido que el gobierno en turno presumió de grandes indicadores, como crecimiento real en la economía, las promesas de campaña en temas como el empleo, la seguridad, son temas que nos siguen reflejando un retroceso. Los niveles de pobreza siguen creciendo, el desempleo y subempleo son una constante, la pérdida de poder adquisitivo sigue a la baja, como ha sido en las últimas 4 décadas y los impactos de la guerra contra el crimen organizado han repercutido directamente en el bajo crecimiento y la falta de inversiones productivas. El panorama de la escena nacional no logra revertir las percepciones y hechos de incertidumbre para todos los sectores de la sociedad.

En este año que transcurre principalmente en el sector de telecomunicaciones las posiciones impositivas de órganos y los actos de autoridad del gobierno han agudizado la oposición contra Telmex, según ellos que de forma transparente quedó establecido en la Reforma a la Ley de Telecomunicaciones promulgada en junio del año pasado por el Presidente de la República, en la misma se establece la creación de la Comisión Federal de Competencia Económica y el Instituto



Federal de Telecomunicaciones (quien será el que tenga el mayor poder resolutivo en el sector), los cuales son los responsables de regular el sector y específicamente al IFETEL se le ha otorgado la facultad para determinar la existencia de agentes económicos preponderantes que tengan directa o indirectamente una participación nacional mayor al cincuenta por ciento.

Como es su conocimiento, la calificación a Telmex como empresa preponderante, conllevando la eliminación de los costos de interconexión, eliminación de la Larga Distancia y adicionalmente se le han impuesto alrededor de 63 medidas, que de no cumplir podría ser objeto de sanciones, estas van desde la regulación asimétrica, el proveer servicios mayoristas de diversos enlaces dedicados, la desagregación del bucle local y de sus elementos esenciales, separación contable, funcional o estructural hasta la posible revocación del Título de Concesión. **“Esto tiene como finalidad según el Gobierno, algunos Legisladores y organismos como el IFETEL, llegar a un escenario que dé cabida a un proceso de competencia efectiva, equitativa y con responsabilidades expresas para todos los operadores, lo cual permitirá un desarrollo sólido del sector en el país”, tema en el que diferimos, ya que al obligar a Telmex a entregarles el acceso a su infraestructura, difícilmente alguien querrá invertir.**

Ante esta situación, un día antes de ser aprobada la Ley, la Empresa emite un comunicado a la Bolsa y a los medios, en donde anuncia su decisión con base en el Artículo 276 y el Transitorio duodécimo de presentar un plan de desincorporación de activos, con el objetivo de salir de su condición de preponderante, hecho de gran trascendencia para el STRM, 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.



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

Los impactos que estamos teniendo en términos financieros sobre la Empresa que se deriva de múltiples factores, producto de esta situación que vivimos en el País, aunado a una competencia favorecida por el gobierno, nos obliga a dimensionar los efectos y alcances en que cada uno de estos factores afectan en mayor o menor grado día a día en nuestro trabajo; y se evidencia en el crecimiento o baja de los clientes, en el consumo de los servicios, en la recuperación de la cobranza y los ingresos globales. Todo esto desencadena los debates con la Empresa por las “políticas” de presupuesto, la inversión en “zonas rentables”, el ahorro de gastos, que finalmente repercuten en la calidad del servicio y la pérdida de clientes, de tal forma que nos exponemos a quedar atrapados en un círculo vicioso. Como muestra un botón recordemos la pasada revisión contractual, el acuerdo de productividad y la negociación de remanente.

En la dinámica que se está desarrollando con la puesta en servicio de la tecnología IP para las plataformas de Carrier-Ethernet, de IMS, la conectividad FTTH en forma masiva, del sistema SIO para servicios de operadora, y sobre todo la integración de las redes públicas de datos y de servicios móviles están determinando los trabajos en la Comisión de Modernización, para lograr integrar en la agenda los temas que nos aseguren una participación directa en los procesos y las actividades de las especialidades que se involucran con estos cambios.

Se hace necesario que en los trabajos de la Convención se realice el análisis de la situación que se tiene en cada uno de los temas e integrarlo en la agenda general, considerando también el contexto de la situación crítica que vive la Empresa en el 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 higiene y seguridad y los inherentes a estos conceptos.

El nuevo contexto en el estaremos inmersos a partir de las reformas en materia de telecomunicaciones en el país, nos lleva nuevamente a replantear la urgencia para la evolución del Programa de Productividad y con mayor razón en las exigencias que se imponen a TelMex, derivado de la Declaración de Preponderancia sobre el Grupo Económico al pertenece, esto es la respuesta y solución a las solicitudes de instalación de los servicios para la interconexión vía directa o por renta de los enlaces, la reparación de las quejas que se generen; y todo el apartado que se establece sobre la Compartición de Infraestructura. Lo que considero fundamental es que se comprenda que el planteamiento que hemos venido haciendo para que el Programa de Productividad siga siendo la herramienta que nos permita conducir los esfuerzos productivos y de inversiones para cumplir con las exigencias y la posición competitiva de la empresa hacia este nuevo entorno.

Como hemos señalado, cada localidad, especialidad y centro de trabajo seguramente tendrá su propia percepción y diagnóstico de lo que se vive de frente a la circunstancia en la que está inmerso. Lo relevante es poner en otra perspectiva las dificultades e impulsar iniciativas para revertir las tendencias sobre el trabajo que realizamos.

La convocatoria que nos hace el compañero 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 a resolver integralmente los problemas, a partir de los diagnósticos en infraestructura, procesos y productividad, que vincule los requerimientos de inversiones con un trabajo homologado y



que se refleje en el cumplimiento de las metas ligado al desempeño individual.

Todo lo anterior hace necesario el análisis, debate y las propuestas de esta Convención, para que de manera conjunta y comprometida podamos orientar e impulsar esta estrategia, esto se logrará con sus participaciones y propuestas, para ofrecer a nuestras compañeras y compañeros las opciones y acciones de frente a la situación compleja y adversa que enfrentamos y luchar de manera unitaria por mantener un futuro cada vez más promisorio.

Nuestra principal tarea será continuar impulsando 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 derivados de la regulación, lo que nos permitirá mejorar la CALIDAD DE SERVICIO y lograr establecer una alianza con los clientes, sólo esto, garantizará 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 con la orientación y atinada dirección 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 del Servicio

Compañeros y compañeras convencionistas, les damos la más cordial bienvenida a esta XXXIX Convención Nacional Ordinaria DE LOS Telefonistas

Como ustedes saben, durante la definición de las leyes secundarias en el poder legislativo América Móvil anunció la desincorporación de activos como medida para salir de la preponderancia, como parte de la misma Telmex pretende reducir aproximadamente 6 millones de unidades generadoras de ingreso para tener menos del 50% del mercado, contemplando ceder 4 millones de clientes de voz y 2 millones de clientes de datos, ante este escenario el sindicato trabaja sobre 5 ejes fundamentales, uno de ellos es el programa de calidad de servicio, el cual toma especial relevancia como herramienta fundamental para mantener la preferencia de los clientes, esto, para que los mismos se conviertan en nuestros mejores aliados, al negarse a que otra empresa diferente a Telmex les preste los servicios de telecomunicaciones.

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 las bases del Acuerdo Marco. Con el objetivo de trabajar conjuntamente con la Empresa para satisfacer la demanda de los clientes de mas y mejores servicios.

Cabe mencionar que desde hace 2 años para dar seguimiento puntual a este programa, en la Dirección General se acordó establecer una mesa de trabajo permanente, en la que participamos compañeros del CEN y Directivos de la Empresa.

En el escenario actual el tema de calidad de servicio toma mayor relevancia, por lo que la constante será promover acciones de mejora considerando los 3 ejes del programa, Procesos, Infraestructura y

Productividad; 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.

En el eje de procesos; seguramente se definirán nuevos esquemas de trabajo para cumplir con los tiempos y condiciones impuestas a la Empresa por parte de la autoridad, esto podría significar que algunas fronteras entre especialidades pudieran diluirse y generar discusiones estériles entre compañeros, por lo que será fundamental la madurez y compromiso de todos los integrantes de la organización para priorizar que la materia de trabajo sea realizada por personal sindicalizado y construir una comunicación constante entre especialidades con la participación de compañeros especialistas en el desarrollo del proceso de trabajo e integrantes del CEN, para dirimir ágilmente las controversias y apropiarnos de los procesos productivos.

En el tema de infraestructura; la Empresa tiene un programa discreto de inversión que considera, rehabilitación de distritos, rehabilitación 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, la Empresa insiste en que hay infraestructura disponible para atender la demanda de clientes, con lo cual no coincidimos, ya que tenemos ubicadas áreas de oportunidad en donde la Empresa puede ofrecer más y mejores servicios al modernizar la red o inclusive la posibilidad de crecimiento, pero con el argumento de la Empresa sobre la compartición de infraestructura y la desincorporación de activos, se traduce en una negativa de la Empresa para invertir en infraestructura, por lo que será fundamental la

participación de todos ustedes, para ubicar estas áreas de oportunidad en cada localidad y solicitarle a la Empresa por escrito la necesidades de inversión, así como el sustento de las mismas para atenderlo localmente o en su caso escalarlo para buscar la solución.

En este tema ha sido fundamental el apoyo de los compañeros de las diferentes secciones de los diferentes Centros de Trabajo para poder retroalimentarnos e inclusive por parte de ellos la argumentación en reuniones y mesas de trabajo.

Sobre el tema de Productividad, por una parte se trabaja en Planta Exterior con los compañeros con baja producción continua, esto para minimizar al máximo los compañeros que están en esta condición, así como ubicar las causas por las que se presenta esta situación, tenemos ubicadas 5 principales: condición medica, falta de capacitación, falta de herramientas e insumos, mala aplicación y/o desconocimiento del modelo y actitud; así mismo un esquema para corregir cada una de las desviaciones, este ejercicio ya se realizo en la División Norte y actualmente esta implementado en parte de la División Sur y en el área lomas de seccion matriz, el objetivo es lograr que ningún compañero este en esa condición y quitarle el argumento a la Empresa de que esa es la causa de que no mejore la Calidad de Servicio y obligarla a que atienda mas eficientemente los ejes de procesos e infraestructura.

SE CONTINÚA CONSOLIDANDO LOS MODELOS DE MEDICIÓN INDIVIDUAL.

En el caso de Planta Exterior se libero una nueva clave de liquidación "331" para identificar la actividad número 15 inciso "B" reconstrucción total, clarificando que no se modifica el % productivo asignado a la tarea que se mantiene en 33.33%, el objetivo de la nueva clave de liquidación es clarificar y diferenciar la reconstrucción total y la reconstrucción parcial, así mismo se trabaja en la posible modificación del proceso para asignar folios en SISCOPE, ya que nos han reportado problemas por la no atención de los mismos por los empleados de confianza, estamos buscando dar mayores facultades a los TEPEs, por otra parte se tiene lista la interfase para que a fin

de mes, productividad tome la información del % productivo de los compañeros directamente del SISCOPE y no depender de que el Jefe de Centro mande la información como se hace actualmente, este cambio es trascendental ya que significa que debe realizarse correctamente el trabajo por parte de los TEPEs y la administración en el día a día, referente a la aplicación diaria de personal, revisión de deméritos, trabajos especiales, cierre y edición de folios, entre otras, aún no se tiene definida la fecha para liberar la interfase por lo que es importante reforzar los trabajos en el COPE para que las actividades definidas para los tepes y supervisores se realice de manera constante y no esperar a fin de mes para hacer ajustes.

En Comercialización estamos en espera de la entrega de la herramienta con la cual se sistematizara y transparentara el proceso de captura de todas y cada una de las actividades que nos apoyan a contribuir al logro y cumplimiento de metas de los indicadores, en cuanto se concluya con esta etapa se trabajara la difusión a nivel nacional del modelo de medición individual por el área de comercialización.

Sobre CX-TX y Tráfico, se mantiene el compromiso de trabajar en la construcción de los modelos de Medición Individual.

Por otra parte reiteramos la importancia de las acciones emanadas por los grupos de análisis de las diferentes especialidades para generar alternativas de mejora en la calidad de servicio, en este tema detectamos que uno de los principales obstáculos era que en gran medida los grupos de análisis no estaban actualizados en sistema, lo que limitaba su participación en la elaboración de minutas y el acceso a la capacitación a distancia, ante esto se acordó con la Empresa dar mayores facultades al facilitador de cada unidad de medición para que actualizara el inventario de integrantes del grupo de análisis y con ello cumplan con su cometido, para esto se envió a todas las secciones foráneas y coordinadores de sección matriz el inventario que estaba en sistema para su ratificación y/o actualización, así mismo en los anexos encontraran un tríptico en donde se detalla el procedimiento para

acceder a través de la Intranet a las minutas y la capacitación.

Adicionalmente en el caso de Planta Exterior se trabaja fuertemente en el impulso de la herramienta Notebook al liberar nuevas aplicaciones como, prueba eléctrica, prueba de navegación, cambio de puertos, entre otras; adicionalmente a estas aplicaciones se entregaron dispositivos de banda ancha móvil en Sección Matriz, Guadalajara, Monterrey y en Nuevo Laredo, Tamps.

La utilización de la herramienta no ha sido satisfactoria, se tiene en promedio un 20% del uso de la misma, por lo que reiteramos de la importancia de impulsar el uso de la esta herramienta principalmente en las ciudades en donde se asignaron los dispositivos de banda ancha móvil, esto para continuar con el programa de dotación de dispositivos a nivel nacional y la liberación de nuevas aplicaciones, ya que seguramente ante la evolución tecnológica que se vive en el sector de telecomunicaciones en el corto y mediano plazo la Notebook será nuestra principal herramienta de trabajo.

Cabe la pena resaltar el trabajo que se esta realizando en la seccion 16 Nuevo Laredo Tamps. En donde el uso de la notebook con dispositivo de banda ancha móvil al corte del mes de agosto reporto el 63% de uso de la herramienta, en esta seccion además se trabaja en la prueba piloto para la implementación de una nueva versión de Pisaplex, denominada versión 10, la cual se trabajara en la misma plataforma que Pisa Verde, esto para evitar el desfase o perdida de tareas que existía en la interfase de ambos sistemas, durante su implementación se hicieron algunas propuestas de mejora por parte de nuestros compañeros del CAP, adicionalmente de detectaron problemas técnicos con la nueva versión de Pisaplex, estos responsabilidad de la Empresa, actualmente explotación de la planta trabaja en las mejoras propuestas por nuestros compañeros y en corregir los problemas detectados durante el intento de implementación, el compromiso es concluir con estas mejoras a finales del mes de septiembre y retomar la prueba piloto en el mes de

octubre. Los mantendremos informados del avance de estos trabajos.

VSI

Se esta en proceso de consolidación la migración de voz por cobre a voz sobre Internet (VSI), con este proceso se busca mejorar la calidad de servicio en clientes que tienen dos medios de transmisión, FTTH para datos y cobre para voz, estos clientes tienen problemas constantes por daños en el cobre alrededor de un 9%, al migrar a voz por Internet estos se reducen al 1%, lo que significa un avance considerable en la calidad de servicio.

Se esta definiendo el proceso para cuando el cliente reporte su línea por daño en la voz, el objetivo aprovechar la presencia de nuestros compañeros en el domicilio del cliente y migrar la voz a VSI, de esta manera agilizaríamos los tiempos de atención, ya que evitaríamos la necesidad de realizar pruebas eléctricas al cobre para identificar el daño y repararlo, solo aprovisionaríamos la voz sobre Internet por medio de la notebook.

Adicionalmente se esta perfeccionando un nuevo proceso de atención a los clientes que tienen voz y datos por cobre, este consiste en la posibilidad de migrarlos a FTTH, generando nosotros mismos la orden de trabajo en sitio, mediante la notebook y realizando la instalación de la fibra al hogar para dejar al cliente con voz y datos a través de FTTH.

Exhortamos a todos nuestros compañeros a continuar confiando y fortaleciendo nuestra estructura sindical, ya que aun con las dificultades que representan la declaración de preponderancia con las respectivas sanciones a la Empresa, las Leyes Secundarias en Telecomunicaciones, el anuncio de América Móvil de separación de activos, el programa de Calidad de Servicio es uno de los ejes de acción de nuestra organización para enfrentar el reto que tenemos por delante y que muy seguramente será el mas complicado que de los que hasta el momento hemos superado, pero también estamos convencidos de que una vez

mas el sindicato demostrará toda su capacidad para salir fortalecidos y con mayor posibilidad de desarrollo, contando como herramienta de lucha el programa de calidad de servicio, esto bajo la dirección de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez y la participación de todos nuestros compañeros.

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social
México D. F. Septiembre 2014

Informe de la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad

En el contexto actual, el entorno de las Telecomunicaciones ha presentado un cambio trascendental en su legislación, muestra fehaciente de ello es la aprobación de la Ley Secundaria en esta materia, que ha tenido modificaciones importantes para adecuarse a los nuevos escenarios de competencia. Esta modificación ha traído, en lo particular, cambios en nuestro entorno laboral al ser determinada como preponderante la Empresa para la cual trabajamos, la imposición de las reglas asimétricas ha causado un impacto directo en los procesos de trabajo y en el servicio al cliente. El programa de incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad no es ajeno a estos cambios, y requerirá de adecuaciones que nos permitan mantener su viabilidad y su vigencia, es evidente que los escenarios se tornan cada vez mas complicados y que requieren esquemas de negociación mas dinámicos con la Empresa, que nos permitan establecer acuerdos que sean compatibles con la realidad actual.

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.

En Planta Exterior, el modelo se encuentra operando en los 309 copes a nivel nacional, debido a la evolución tecnológica de la Planta Externa, donde estamos comprometidos a dar un mejor servicio contemplando la aplicación de la Ley Secundaria de la Reforma en Telecomunicaciones, esto nos obliga a revisar el valor de todos los nuevos servicios que requieren de un manejo de nuevos equipos y herramientas para estos procesos, principalmente en las tareas que se relacionaran con la fibra óptica y fibra óptica al hogar.

Por lo que se tienen que ver reflejados en el catalogo de tareas, las actividades que nos demandan interactuar con las demás entidades,

de ahí que tengan que actualizarse e integrar los valores, de estos nuevos concepto y servicios al catalogo de tareas.

Para el caso de Comercialización, informamos que el modelo de medición individual fue concluido y acordado el pasado mes de junio del presente año, por parte de los compañeros comisionados nacionales de la especialidad. Quienes revisaron las diferencias y resultados que se tuvieron en la prueba piloto, que se realizó en los meses de agosto a diciembre del año 2013. Se acordó con la Empresa que al concluir los ajustes en la herramienta de medición Individual conforme a los últimos acuerdos, se tendrá reunión como Comisión Mixta para conocer cuales serán las tiendas y Ceicos donde se iniciara la implementación del Modelo de Medición Individual.

Para el caso de Tráfico, se comprometió la Empresa a entregar un reporte mensual de las estadísticas, que darán base para que en la próxima negociación se busque ya un modelo que permita la medición individual en esta área tronco, lo mismo estaremos trabajando en ver que todas las salas cuenten con el sistema SIO sin problemas, a la fecha se tiene el reporte que en Lindavista está funcionando este sistema y aun no se pone en función en la sala San Juan.

Cx-Tx.- se continuará trabajando en acuerdos que permitan llevar al desarrollar un esquema y se de paso para la distribución individual del incentivo, en esta área tronco.

Como cada año se buscan esquemas para la negociación del programa productividad, 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.

Sin embargo como es sabido por todos nosotros, la afectación que tendríamos con la dinámica de negociación con la que se viene trabajando, nos obliga a buscar un esquema acorde a la determinación tomada por el gobierno en base a las Leyes Secundarias, por lo que tendríamos que dar cumplimiento a lo pactado ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, donde hoy existe un compromiso adquirido mientras se negociaba el pago del remanente de productividad, donde se deberá tener un cambio sustancial de la cultura laboral y productiva para la mejora continua en las todas las áreas.

Por lo que es importante mencionar a esta Convención que los tiempos acordes para negociar el programa de productividad deben ser entre dos y tres meses de negociación, para poder visualizar los resultados de un programa anual.

Esto dará una negociación eficiente para así enfrentar los retos que actualmente tenemos por una regulación desigual, que pone en riesgo el Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad.

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 21 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 actual que tiene una gama mayor en la rama de Telecomunicaciones.

Con base en lo anterior, la Comisión Nacional de Productividad presenta el informe de actividades realizadas en el periodo Octubre del 2013 – Septiembre del 2014:

Negociación del Programa General de Productividad 2014

Dando cumplimiento con lo que se establece en el Programa de Productividad en el punto 4.2 de metas y cumplimientos, la Empresa en la primera decena del mes de Octubre del 2013 hizo entrega de su propuesta del Programa de Productividad para el año 2014.

Cumpliendo con el esquema de trabajo la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad, convocó 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 2014, 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 2014.

En el mes de Abril del 2014, 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 y Centros de Trabajo de las cuatro especialidades, esto 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. En el mes de Abril, se concluyó con los trabajos de las comisiones y por lo complicado que se tornaron las negociaciones del Remanente de Productividad del año 2013,

la firma del Programa General de Calidad, Productividad y Competitividad para el año 2014, se firmo el día 30 de Junio del presente año, toda vez que se elaboró el convenio entre el Sindicato y la Empresa, documento que se acordó en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los indicadores establecidos para el Programa 2014, son:

Competitividad

Participación de Mercado (PDM), Disminución de Bajas de Clientes (Líneas 20% e Infinitum 80%), Altas de Nuevos Clientes Facturando (Líneas 20% e Infinitum 80%), 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 Quejas pendientes mayores a 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, 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.

Comercialización

Para el programa 2014 los indicadores acordados son: Retención de Clientes, Comercialización de líneas e infinitum, Ventas financiadas, Comercialización de productos, Servicios de valor agregado, 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 2013

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, por lo que este el año no fue la excepción, ya que resulto mas complicada derivado de la situación actual que vive la Empresa.

Durante el año 2013 se alcanzaron niveles de asignación del 69.53%, lo que representa un 9.71% positivo comparado al año 2012. Los resultados se incrementaron, por la labor que desarrollan en su lugar de trabajo cada uno de los compañeros y la buena negociación que realizo en este periodo de trabajo los comisionados en este ciclo. Por lo que nos damos cuenta que aún con una 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 somos capaces de afrontar este tipo de situaciones adversas y salir adelante aun cuando califican a Telmex como dominante y la falta de oportunidad en la atención a nuestros clientes en zonas de competencia. Estas amenazas las aprovechamos y convertimos en oportunidades transformándolas 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 2'676,454 Infinitum y líneas**, y que si

consideramos junto con el inventario del año anterior nos estaremos dando cuenta que seguimos perdiendo a ritmo de mas 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 en este año fue 1'612,157, también la fuga de ellos resulto ser mucha pues se dieron de baja 1'472524, 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 84.63%. Los resultados del área tronco de CxTx fueron de un 84.90%. Los resultados del área tronco de Tráfico fueron de un 99.96%. Para el caso de Planta Exterior, los resultados promedio del área tronco fueron del 56.51%.

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 2014, se fijó el monto de la bolsa del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad para el periodo de Mayo 2014 a Abril de 2015, en **3,210,552,374.00** (Tres mil doscientos diez 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 Junio de 2014 se ha ejercido **\$ 865,259,742.78** del total asignado de **\$1,333,246,584.33**, lo que significa un **64.90%%** de pago acumulado en el presente semestre.

Resultados del Programa 2014 (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 **57.44%** del total de la bolsa asignada en el primer semestre de este año, lo cual representa un **1.73%** menos que el año anterior. Los indicadores con mayor área de oportunidad son: % de arreglo mismo día con un cumplimiento de **44.94%** y % de arreglo de quejas mayor a tres días con un cumplimiento del 41.95%, % de quejas por cada 100 líneas con un cumplimiento del 38.83% siendo este el mas bajo de todos los indicadores en cumplimiento.

Conmutación – Transmisión, se ha pagado un **80.81%** 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 **89.42%**, para los demás indicadores se tienen cumplimientos y niveles de pago con un promedio del 79%.

Comercialización, durante el primer semestre de este año, se ha logrado obtener un cobro del **78.56%** de la bolsa asignada, los resultados de cobro que a la fecha se tienen en los indicadores son; Retención de clientes **67.94%**, Comercialización de Líneas e infinitum **64.32%**, Ventas financiadas **95.61%**, Comercialización de productos **75.43%**, Calidad de servicio **98.51%** y Percepción del cliente **93.34%** y servicios de valor agregado **63.73%**.

Durante el primer semestre del año 2013 el resultado fue del **84.20%** y comparado con el mismo periodo de año en curso representa un **5.64%** de disminución.

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 **97.85%**, presentando una disminución del **2.11%**, en sus resultados, tiempo promedio de llamada tiene un cumplimiento del 100%, percepción global del cliente 96.53%, y el de calidad de servicio tiene asignaciones del 91.69%.

Con respecto a los indicadores de competitividad, hacemos mención que en este primer semestre del año, se ha cobrado un **57.18%** de la bolsa asignada a este periodo, presentando una disminución del incremento del **12.53%**, con respecto al año anterior. Los indicadores que han presentado los resultados más bajos es el de Participación de Mercado con un pago del **58.23%**, Percepción del Cliente con un cobro del **69.15%**, Ata Nuevos Clientes Facturado con un cobro del **78.41%** y Disminución de Bajas de Clientes con un cobro del **31.75%**.

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 Centros de Trabajo de Planta Exterior, esto ha 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

Dando el impulso que merece el Programa de Productividad, los comisionados, establecieron los acuerdos para la Medición Individual, con los siguientes objetivos:

- Eficientar el trabajo cotidiano, en todas las tiendas y Ceicos del área de comercialización.
- 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.

Una vez concluida la negociación del programa de productividad 2014, la Empresa entregó los resultados de la prueba piloto que se llevó a cabo de agosto del 2013 a diciembre del 2013 en 8 tiendas y 7 Ceicos a nivel nacional. Esto permitió a los comisionados nacionales de productividad realizar análisis de los puntos pendientes y las diferencias que se tenían en la prueba piloto.

Esto permitió llevar a cabo la negociación final de los modelos de comercial y servicios a clientes, que concluyo en el mes de julio del presente año.

COMERCIAL: las comisiones y empresa tienen acuerdos en los 4 puntos que básicamente se tenían como diferencias que son:

Inclusión de anexo de actividades no susceptibles de medición.

Cálculo de medición del grupo de comercialización de productos.
Promedio de contribución de la tienda.

Intervalos de fracción de jornada.

SERVICIOS A CLIENTES: los comisionados nacionales y la Empresa acuerdan ponderaciones para los factores de:

Asistencia y puntualidad.

Comercialización (contribución productiva, funciones complementarias, contribución fija).

Satisfacción del cliente.

Se acuerda además intervalos de fracción de jornada.

Para las Áreas corporativas (MAC, CAS, CAO, CAACN, CAACM, CAT CARRIER, CUENTA MAESTRA Y CREAS) se integran al modelo de medición individual solo con el factor de asistencia y puntualidad de acuerdo a las bases del modelo de medición individual. Y con el compromiso de Empresa y Sindicato para seguir buscando formas de medición referente a la contribución en estas áreas. Con esto se da cumplimiento al acuerdo tomado para que toda la especialidad se integre al modelo de medición individual.

Una vez que la Empresa indique que se tienen listas las modificaciones a la herramienta en función de los acuerdos tomados, se llevará a cabo la

difusión e implementación de los modelos de Comercial y Servicios a Clientes de acuerdo a lo establecido en el anexo 12 de libro azul y esto se llevará acabo por parte de la Comisión Mixta Nacional de Calidad Productividad y Competitividad con el apoyo de los coordinadores de la especialidad y de las secciones.

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.

Estamos dando seguimiento a los compromisos que como Comisión de Productividad se tienen para que los grupos de análisis tengan las herramientas necesarias para trabajar y la capacitación acordada entre la empresa y el sindicato, por lo que les informo que la Empresa libero el curso de capacitación a distancia para conocer la información de Indicadores de Productividad, se encuentran inscritos todos los compañeros registrados como parte de los grupos de análisis, de acuerdo al área tronco a la que pertenezcan, conforme inventario que se tiene por parte de esta comisión.

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.

Agradecemos 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!

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social
México D.F., Septiembre 2014

COMISION NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD.

JESUS NAVA HERNANDEZ

EMILIO FRANCISCO SALAS VAZQUEZ

JUAN BARRAGAN LARIOS

DAVID BALDERAS SUAREZ

CUAUHTEMOC JIMENEZ LOPEZ

INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Es grato saludarles y darles la bienvenida a esta nuestra XXXIX 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 llevamos dos años, de un ciclo de trabajo en la responsabilidad que nos fue conferida, en el transcurrir de este segundo 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 Ley de Telecomunicaciones en contra de Telmex, una 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 2013 a junio del 2014 redujeron 355 recursos en algunas áreas de la Empresa, con un total de 5,575 integrantes.

REVISIÓN CONTRACTUAL 2014 (MATERIA DE TRABAJO)

La Revisión Contractual 2014 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 en apoyar a la Comisión Revisora encabezada por el compañero Francisco Hernández Juárez y al C.E.N. en llegar a un acuerdo para que posteriormente de la salida de las Leyes Secundarias Empresa y Sindicato nos sentáramos a discutir como alinear algunas cláusulas de nuestro C.C.T. con las Leyes Secundarias dio la pauta para no transigir en las demandas fundamentales del STRM, como vacantes e inversión en infraestructura que garantizará nuestra permanencia, habernos sostenido nos da la certeza de seguir siendo los titulares de la Materia de Trabajo sin permitir que nos convirtiéramos solamente en una empresa transportadora de señales sin tener injerencia en otros aspectos como la gestión o generación de las mismas, que sin infraestructura o personal se perdería.

PROGRAMA DE OBRAS

La Empresa entregó el Programa de Obras 2014 que se detalla a continuación:

Aumento de Líneas de la Planta Interna:

- División Occidente 52,900.
- División Metro 44,112.
- División Norte 38,966.
- División Sur 163,799.
- **Total Telmex 299,777.**

Cabe mencionar que el crecimiento de líneas en la planta interna prácticamente se incremento este año 53,110 líneas, es más para ser precisos, el año pasado hubo 246,667 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
Metro	3,620		3620
Norte	190	90	280
Sur	1,413		1,413
Telmex	5,223	90	5,313

Debemos destacar que este año existe un 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 esta dispuesta a invertir en la Red de Telecomunicaciones mas grande de América Latina para poder así blindar e nuestros clientes evitando que se vayan con la competencia, con todo lo anterior debemos resaltar el enorme esfuerzo de nuestra Organización Sindical para hacer valer lo pactado en el Acuerdo Marco.

Seguimos solicitando a la Empresa información más detallada en este rubro ya que para la organización es de vital importancia conocer esta información por **Central** y por **COPE** no por área, de esta forma se puede orientar mejor a nuestros compañeros identificando de manera más precisa el crecimiento en la Planta Interna y Externa para poder así realizar un seguimiento efectivo y oportuno de estos trabajos. Sin embargo es un punto que no debemos abandonar y seguiremos insistiendo en él, convocando a reuniones encaminadas a concretar acuerdos que reflejen de una manera tangible la inversión que la empresa realiza a nivel nacional.

SEGUIMIENTO Y APOYO A LOS ACUERDOS DE MATERIA DE TRABAJO

Durante 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

Se esta dando seguimiento a la problemática que se genera en los diferentes DG's, ya sea por capacitación, actividades, herramientas, materiales, turnos, horarios.

Programas de FTTH y Corredores Comerciales.

Continuamos con seguimiento a los trabajos de mantenimiento a la red de F.O. para FTTH y a la instalación de líneas de FTTH y de Corredores Comerciales, donde ha aumentado la participación por parte del personal sindicalizado.

Filiales o terceros

Se está impulsando que los centros operativos que tengan que recurrir al apoyo de las filiales o empresas terceras, lo hagan con un estricto control en los trabajos que realicen y la atención a los clientes para que estos no afecten a lo que estamos impulsando como sindicato que es la Calidad de Servicio.

Especialidades afines

Se empezó con un programa en la sección Matriz de apoyo por parte de los compañeros de Almacenes donde se capacitó en un principio a 40 compañeros en lo referente a instalación de O. S. A rezago o contrato, este programa lo seguiremos impulsando con las demás especialidades para seguir incrementando la participación de los compañeros y continuar así posicionarnos en la recuperación de nuestra materia de trabajo.

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, que incluyen los proyectos de lada enlaces sin duda por la expectativa del crecimiento y disputa del mercado de transmisión de datos, así como las nuevas condiciones en las que se encuentra la Empresa derivado de la nueva ley

de telecomunicaciones y sus leyes secundarias; 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 (en Parque Vía), una herramienta llamada PISA ALTERNATIVO (PISA OFF LINE) que permite seguir laborando en el área de contratos, cuando haya caídas del Sistema Pisa Grafico, sin ninguna afectación de los servicios contratados.

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). Así mismo en este 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

Lada Enlaces:

En relación al tema de **Lada Enlaces**, se conformo un grupo de cos. de Cx-Tx e IPE y de acuerdo al documento que esta trabando con el tema, hay un punto en el que solicitan depurar el proceso de trabajo ya que la administración retoma algunas actividades que le corresponde a la especialidad de Cx-Tx, también se hace referencia que como dicho proceso no esta bien definido, la administración asigna trabajo que

corresponde a Cx-Tx a la especialidad de IPE generando un conflicto interno entre las especialidades.

Equipos Obsoletos:

Derivado de la obsolescencia de los equipos de transmisión y tomando en cuenta uno de los ejes principales del STRM; "Calidad del Servicio", existe la necesidad de proporcionar el mejor servicio con la mejor calidad hacia nuestros clientes, por lo que es necesario realizar y en su caso reforzar el programa de migración de enlaces hacia las plataformas más actualizadas.

UNINET:

El Centro Nacional de Gestión UNINET ha venido postergando sus adaptaciones que estaban previstas para el mes de junio de 2013, se acordó que estaría conformada por 60 compañeros de la especialidad de Conmutación Transmisión, integrándose 20 técnicos por fase.

En la Presentación de candidatos que realizamos acreditaron 30 cos., sin embargo se modifico el requerimiento de escolaridad, (de acuerdo a lo que la Empresa dice; en el Contrato de Prestación de Servicios con Uninet) quedando el requisito de escolaridad para incorporarse que será a nivel de una carrera del área de ciencias físico matemáticas o ciencias computacionales.

En este momento nos encontramos por presentar la segunda convocatoria y continuar con el proceso

Centros de Gestión

Estamos trabajando, revisando y analizando los procesos de los centros Nacionales de supervisión y gestión.

Cinco Centros de Servicio Multimedia y dos Centros de Aprovechamiento (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.

El Sindicato se involucró plenamente en esta evolución y transformación de los centros de gestión dando continuidad con la Empresa del 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.

Hoy esta trabajándose en 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 Supervisión.

Es importante mencionar que el desarrollo de cada centro está siendo monitoreado y evaluado con el objeto de detectar desviaciones, deficiencias o incumplimientos por parte de la Empresa.

- 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.

La plataforma Carrier Ethernet.

La Empresa amplía la instalación de equipos nuevos de tecnología IP, estos trabajos los enmarcó dentro de la evolución de su red basada en nuevos estándares internacionales de transmisión y transporte.

Apagado de centrales:

Se tiene en proyecto de la Empresa ir migrando los equipos de conmutación, en principio congregándolos en uno y posteriormente en equipos basados en protocolos IP.

Rehabilitación de DG's

Derivado del acuerdo de perfil de puesto de CX-TX, se dio inicio al programa de rehabilitación de Dg's en la que se genero un programa a nivel nacional. El cual esta por concluir para dar inicio a la segunda fase en el área de la Ciudad de México fueron 26.

Cases:

Dando continuidad al proyecto de los cases, nos encontramos en la desincorporación del CAO en la atención de reportes de operteles, ya que anteriormente los cases foráneos atendían este tipo de reportes y a

la fecha llevamos el avance de los cases de Hermosillo, Puebla y Mérida, esperando concluir con el resto en este mismo año.

Por otro lado se encuentra en proceso de obra el case cafetales.

INGENIERÍA PROYECTOS EQUIPO (IPE)

Ladaenlaces

Como parte de los principales servicios y productos que la Empresa proporciona es como se determinan hoy en día a los denominados Ladaenlaces ocupando para la Empresa y el S.T.R.M. 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 (mas de 20000) misma que se ha atendido en un trabajo planeado entre Empresa y Sindicato.

En la División Sur también se trabajo en 2014 un proyecto derivado de la cantidad de servicios requeridos, teniendo alrededor de 2400 enlaces pendientes, con un promedio mensual de ingreso de nuevo servicios de 1300. La movilidad productiva en la especialidad ha sido el eje con el que en conjunto con la administración se han abatido pendientes y se ha mantenido la producción.

La Ley de Telecomunicaciones es un hecho y el reto hoy en estos servicios es grande y tiene que ver con los efectos de la ley así como de su reglamentación en la Ley Secundaria.

Hoy estamos trabajando ya sobre ajustes en procesos de trabajo para poder alcanzar la competencia que se requiere ante un entorno muy exigente en tiempos y calidad.

Estamos seguros como especialidad y parte del S.T.R.M. 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 incorporo 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 encontrado negativas por parte de la Empresa para terminar la incorporación de este centro al proyecto nacional de reingeniería de la gestión.

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

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

La plataforma Carrier Ethernet.

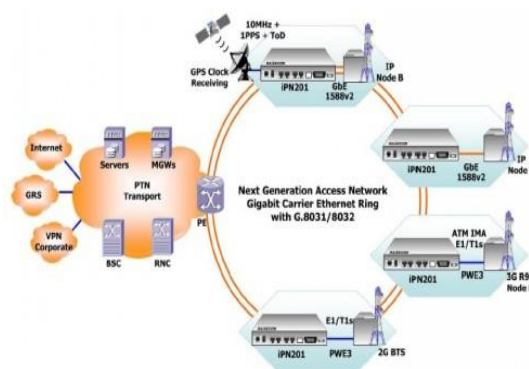
La Empresa dio inicio a la instalación de equipos nuevos de tecnología IP de nueva generación en su red de telecomunicaciones, estos trabajo los enmarcó dentro de la evolución de su red basada en nuevos estándares internacionales de transmisión y transporte, esta decisión se puede entender derivado de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

La llegada de los SDH de nueva generación basados en IP y los IP DSLAM´s fueron los elementos iniciales en esa red evolucionada, pero en éstos dos últimos años la Empresa ha incorporado nuevos equipos y dispositivos en las salas de equipo de las centrales telefónicas, también los instala en los domicilios de los clientes que demandan servicios de

gran ancho de banda, esta estrategia comercial y de negocio incluye la instalación de fibra óptica como medio de transmisión para estos equipos y servicios.

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

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



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. Este centro está en etapa de consolidación ya que viene operando por varios años con un buen desempeño.

Red Uninet.

En esta materia de trabajo, la especialidad ha tenido interés desde hace tiempo igual que todo el S.T.R.M. 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.

Ya se elaboro un proyecto piloto al respecto y estamos en espera de ponerlo en marcha en conjunto con la Empresa.

Programa de Recuperación de Facilidades.

El trabajar las bajas de equipos y servicios es un tema que hoy planteamos como fundamental para ordenar y optimizar los procesos productivos, por tanto tenemos un planteamiento en ese sentido para darlo a conocer en diferentes áreas de la Empresa, actualmente esta en proceso de prueba, en breve se hará de conocimiento de la base de compañeros de la especialidad para ponerlo en marcha una vez que se reciba la retroalimentación necesaria.

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

Producto de las acciones que se implementaron ante Telmex para hacer valer el pago del remanente del año 2013, se detectó en detalle la invasión de materia de trabajo que existe por parte del personal de terceros y confianza en los edificios de Parque Vía 190 y 198, materia de trabajo que, desde nuestra perspectiva y experiencia corresponde a lo pactado en los perfiles de puesto de la especialidad de especialistas administrativos.

En la historia de la relación obrero patronal entre Telmex y el STRM a través de la capacitación y del desarrollo de la naturaleza de nuestras funciones, se ha demostrado que los integrantes de esta especialidad son trabajadores altamente calificados lo que permite realizar las actividades operativas por muy complejas que estas sean.

Al evidenciarse que existe materia de trabajo en manos de personal de confianza y terceros, el compromiso de parte de nuestras compañeras y compañeros sindicalizados es elaborar de la mejor manera nuestras actividades del día a día, con la finalidad de recuperar y atender de

manera eficiente y con calidad de servicio los trabajos, como se marca en los cinco ejes, y que de manera estratégica el STRM ha planteado.

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 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 2014

José Ariel Rodríguez Zúñiga
Roberto Romero Camacho Eréndira Leyva Alcalá

Comisión Nacional de Materia de Trabajo

COORDINACIÓN GENERAL

Ing. Francisco Hernández Juárez

INTEGRANTES

Ricardo Antonio Rocha Alemán

Salvador Jacobo Ocelot

Jorge Alberto Martínez Posadas

Daniel Moreno Chávez

Juan Rodríguez Espinosa

Laura Rebeca Guridi Barranco

Luz María Hoyos Rosas

Magdalena Salcido Mancha

Elías Fuentes Suárez

Ignacio Ávalos Meza

José Juan Cuellar Zúñiga

Juan Manuel Cedillo Palafox

Luis Alejandro Montero Caballero

Luis Escobar Ramos

Manuel Álvarez Hernández

Martín Américo Guzmán Navarro

Ricardo Castillo Castillo

Salvador Castañeda Torres



COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

Compañeras y compañeros, sean cordialmente bienvenidos:

Los cambios que la Empresa ha venido implementando en su red de telecomunicaciones para colocarla en un nivel altamente competitivo ante las nuevas reformas, y para enfrentar a los competidores, son acompañados de una evolución y transformación acelerada que exige en toda nuestra organización un alto desempeño en el manejo de los más diversos y modernos equipos, esto se logrará estableciendo programas de capacitación que atiendan en tiempo y cobertura los requerimientos de conocimientos en las diversas áreas de la Empresa.

Las nuevas estrategias comerciales, de promoción y ventas, así como la puesta en operación de nuevos y diversos servicios, en la lucha por los diferentes segmentos del mercado de las telecomunicaciones, requiere de una nueva estrategia de capacitación que permita desarrollar las competencias de nuestros compañeros de forma tal que nos coloque en un nivel de atención y calidad de servicio al cliente, que marque de manera evidente la diferencia con la que los competidores ofertan y entregan dichos servicios al cliente.

Para enfrentar este reto como organización, la Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología, trabaja en talleres enfocados en los **conocimientos, aptitudes y actitudes** para lograr la calidad en el servicio y la mejora en las áreas productivas, logrando que su desempeño sea acorde a las competencias emanadas de su perfil de puesto y las actividades a desarrollar en el puesto de trabajo.

Por lo anterior estamos dando inicio al modelo de capacitación **D I * C** “**Desarrollo Integral por Competencias**”, el cual se basa en las



investigaciones de expertos de esta Tecnología Educativa. El programa incluye las modalidades de capacitación presencial y a distancia.

Este cambio de modelo educativo en capacitación surge de una tendencia mundial de formación de los trabajadores, en este modelo destacamos los **tres saberes** para movilizar el conocimiento, las habilidades y experiencia, elevando la calidad en el servicio, la atención al cliente y la tendencia constante de mejora en las áreas productivas.

- 1. Saber:** se refiere al conocimiento de normas y procedimientos.
- 2. Saber hacer:** son las habilidades y destrezas para desempeñar nuestro trabajo.
- 3. Saber ser:** la actitud y responsabilidad con las que realizamos nuestras actividades en el puesto de trabajo.

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

Éste es un modelo educativo innovador del cual no se tiene ningún precedente, sin embargo se enmarca perfectamente en la nueva Ley Federal de Trabajo.

La evolución del modelo ya aplicado en Telmex también está directamente vinculada con el Acuerdo Marco y en ella se incluyen los perfiles de egreso de cada especialidad y área de especialidad, así como sus respectivos planes de formación personalizada.

En la pasada Revisión Contractual con el apoyo de la Comisión Revisora del Contrato Colectivo de Trabajo 2014-2016 y el apoyo del compañero Francisco Hernández Juárez, se modificó la cláusula 185, adecuándola al modelo educativo basado en competencias.

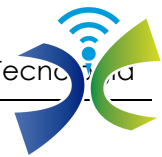


Trabajos del Modelo Educativo DI*C, en ésta evolución hemos realizado las siguientes acciones:

- **“Maratón de Mejoras 2013-2014”**; evento realizado en todos los Campus del Inttelmex, donde dimos a conocer la construcción del modelo a todo el personal involucrado en los procesos de capacitación, jefes y coordinadores de Campus, instructores y personal administrativo, con la finalidad de que todos conocieran el modelo de capacitación y tuvieran el entrenamiento requerido.
- **“Semana Cultural DI*C”**; semana dedicada a cada uno de los campus a nivel nacional. En esta semana se diagnosticó a 371 instructores y 96 diseñadores que impartieron capacitación a nuestro compañeros durante los años 2012 al 2014, (comisionados, auxiliares, externos e internos), se diagnosticó su perfil psicométrico, nivel de conocimientos, así como su comunicación verbal, corporal y escrita, con la finalidad de detectar sus áreas de oportunidad, para elaborar el plan de formación individual y elevar su desempeño en el aula.

Dicho diagnostico muestra **evidencias** del desempeño de sus habilidades como instructor- diseñador bajo el modelo DI*C.

- **Taller de Herramientas Básicas del Instructor-Diseñador DI*C**; a la fecha se ha impartido el taller al 90% de instructores-diseñadores diagnosticados para lograr las competencias necesarias e impartir talleres bajo este nuevo modelo de capacitación.
- **Análisis de requerimientos de instructores-diseñadores**; este análisis nos permitió detectar la necesidad de nuevos instructores-diseñadores, para lo cual **en breve emitiremos convocatoria** para realizar el procedimiento de selección a nivel nacional con las características de este modelo.



- **Documentos Normativos en los diferentes procesos de capacitación;** hemos realizado los siguientes documentos normativos, con la finalidad de asegurar la calidad de servicio en la capacitación, en donde cada entidad asume su área de responsabilidad.

Normatividad para el diseño y desarrollo de cursos y talleres DI*C.

Proceso de Habilitación de Instructores DI*C.

Validación de cursos o talleres DI*C.

Guía operativa de Campus.

Guía para la Supervisión de espacios de Capacitación.

Guía para la supervisión de Instructores.

Guía para la aplicación de evaluaciones de satisfacción y conocimiento de los participantes.

Guía para promover el incremento de la asistencia del personal a los eventos de capacitación en Inttelmex.

- **Matrices cuatro por cuatro;** en base a los perfiles de puesto se han definido las competencias laborales requeridas para los diversos puestos de trabajo, desglosadas en matrices cuatro por cuatro, que corresponden a los criterios de desempeño de acuerdo a las actividades de cada especialidad.

Por lo anterior se han elaborado las matrices y competencias, tanto para las funciones de diseño de los productos de capacitación (cursos y/o talleres) como para su posterior instrucción, así como los criterios de desempeño para el portafolio de evidencias.

- **Difusión a Nivel Nacional;** se realizó la presentación del modelo de capacitación DI*C, dirigida a jefes y representación sindical a nivel nacional, utilizando diferentes medios de comunicación (presencial, video y audio-conferencias, etc.) con la finalidad de



difundir el modelo e informar el proceso para realizar los diagnósticos, en las diferentes especialidades.

- **Inicio de Programas;** se dio inicio a los diagnósticos en las diferentes especialidades así mismo se acordaron los talleres a impartir en las especialidades que tendrán programas dirigidos.

En base a los resultados obtenidos y en apego a los acuerdos con la Comisión de Productividad se iniciaron los siguientes programas de capacitación:

Especialidad	Área	Taller
TODAS	TODAS	Mi compromiso con Telmex
COMERCIAL	Tiendas	Taller de argumentos para blindar y promocionar cara a cara
COMERCIAL	Tiendas	Taller la atención en el servicio clave para retener a nuestros clientes Telmex
CxTx	CM	Análisis y solución de fallas en equipos de acceso en el servicio infinitum
CxTx	CASE	Diagnóstico de fallas en LADAENLACES
CxTx	CM	Análisis y solución de fallas en equipos de acceso en el Lada enlaces Ethernet
PLANTA EXTERIOR	COPE TIPE-TUPE	Taller de detección y solución de fallas en líneas de Banda Ancha Infinitum
PLANTA EXTERIOR	CAP	Taller de pruebas de servicio con sistemas institucionales
SAC	CEICO	Taller de argumentos para blindar y promocionar vía telefónica
SAC	CEICO	Taller de habilidades clave para retención vía telefónica
SAC	CASE	Taller Sistema de atención a servicios empresariales SM
TRAFICO	Servicio 050	Mejorando mi proceso de atención con el cliente



- **Plataforma E- learning;** el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) dentro del proceso de capacitación, es de gran utilidad para facilitar el aprendizaje de los trabajadores al momento de asistir a los eventos de capacitación, para éste y otros usos y fines contamos con la nueva Plataforma E- learning, la cual forma parte de la Cultura Digital que hoy en día ha modificado el modo de vida de la sociedad, y es por ese gran impacto social que en la educación y en muchas otras actividades se ha intensificado su uso.

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

- **Espacios de aprendizaje;** en forma continua estaremos supervisando las mas de cuatrocientas aulas tanto de campus como auxiliares, las cuales en breve se estarán adecuando bajo el modelo de capacitación

Todos los trabajos de Capacitación son monitoreados por la Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología, en todas sus fases, desde el diseño de los productos de capacitación, la habilitación de instructores, hasta la etapa final de la experiencia de aprendizaje con nuestros compañeros, con la finalidad de poder realizar los ajustes necesarios desde su etapa inicial hasta comprobar que los compañeros para quienes fueron diseñados dichos productos, alcancen la Competencia Laboral requerida en su puesto de trabajo.

Continuamos atendiendo la demanda educativa de nuestros compañeros que requieren iniciar y/o concluir sus niveles de Secundaria



y Nivel Medio Superior (Preparatoria, bachillerato) por lo que la promoción es permanente para los interesados, ya sea en sistemas abiertos o presenciales en cualquier escuela.

Así mismo continuamos con el acuerdo 286 de la Secretaría de Educación Pública en el que se puede obtener el Bachillerato mediante un examen único de conocimientos aplicado por el **CENEVAL**, de acuerdo a requisitos específicos y en el cual la Empresa cubre el total del costo del curso propedéutico para la presentación de dicho examen.

Acordar convenios de colaboración con instituciones educativas y asociaciones de profesionales ha sido una estrategia que ha permitido obtener beneficios directos para los trabajadores y sus familiares en los programas educativos que ofertan las instituciones, esto ha permitido que muchos trabajadores puedan obtener su grado académico.

Están vigentes los convenios con diferentes escuelas como son:

- Universidad Obrera de México.
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Universidad del Desarrollo Empresarial y Pedagógico.
- Escuela Internacional de Turismo.
- Universidad de Negocios.
- Instituto Boston.
- Centro Universitario Columbia.
- Universidad Tominaga Nakamoto.
- Universidad de Periodismo y Arte en Radio y Televisión.
- Universidad ICEL.
- Universidad del Valle de México (UVM).
- Grupo Cetec.
- Universidad ETAC.



Continuamos ofertando diplomados a distancia.

- Atención y Servicio de Calidad al Cliente.
- Redes de Telecomunicaciones.
- Cultura digital.

Respecto al programa de titulación de los trabajadores en el grado de Licenciatura, les informamos que éste es permanente, lo único que se necesita, es cumplir con los requisitos que establece su institución educativa de formación.

Se actualizaron las Guías de las Materias de Ingreso para las diferentes especialidades, las cuales están disponibles en la página del sindicato (<http://strm.org.mx>) en la cejilla de Capacitación/SIFeIS

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

Las becas para cursos del idioma inglés son permanentes para nuestros compañeros solicitantes, estas becas se atienden en las instituciones Quick Learning, Interlingua, Anglo Americano y Hammer Sharp, en metropolitana y para las secciones foráneas donde no exista alguna de estas instituciones con la escuela de mejor calidad de acuerdo a lo que determine la **COMNCA**.

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



Las Gacetas de Actualización Tecnológica se publican en forma continua.

Quedamos a sus órdenes para cualquier duda y/o sugerencia.

Agradecemos la colaboración de nuestras compañeras secretarías Araceli Mata y Rosalía Rojas.

Esta Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología agradece el gran apoyo y orientación de nuestro compañero Secretario General Ing. Francisco Hernández Juárez.

FRATERNALMENTE

COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Compañeras y compañeros delegados reciban un saludo fraterno y sean ustedes bienvenidos a este su recinto sindical donde llevaremos a cabo los trabajos de ésta Trigésima Novena (XXXIX) Convención Nacional Ordinaria de los Telefonistas en la que se tomaran acuerdos que sin duda serán trascendentales para el presente y futuro de la organización sabemos con claridad que el entorno regulatorio es adverso y que las reformas estructurales han dejado en desventaja al sector obrero organizado y mucho mas al sindicalismo independiente.

Hoy estas regulaciones en el sector de las telecomunicaciones imponen medidas asimétricas a Teléfonos de México por ser considerada empresa preponderante o con poder sustancial dentro del sector; este hecho ha obligado al Consejo de Administración a tomar medidas que le ayuden a salir de esta situación; la más importante de estas es la anunciada el pasado 8 de Julio por el Consejo de Administración de América Móvil y que fue la desincorporación y venta de activos de Telmex y Telcel lo que significa que se desprenderá de un porcentaje para quedar con poco menos del 50% del mercado y desde allí empezar con su relanzamiento y enfrentar a los competidores.

Para nosotros es claro que nuestra fuente de trabajo es el motor de crecimiento y estabilidad de cerca de treinta y cinco mil familias telefonistas que dependemos directamente de este empleo.

Como organización sindical hemos enfrentado retos como lo han sido las diferentes huelgas, requisas, la privatización y la competencia en larga distancia y de todos estos retos hemos salido victoriosos gracias a la dirección acertada de nuestro compañero Secretario General Francisco Hernández Juárez sabemos que la implementación de los cinco ejes que el Sindicato desde la dirigencia nacional impulsa es sin duda pilar fundamental del éxito que todos esperamos es por eso que

con el fortalecimiento del PLAN DE PERMANENCIA VOLUNTARIA, hecho que permitirá conservar la plantilla laboral aprovechando la experiencia de todos y cada uno de nosotros, la RETENCIÓN DE LOS CLIENTES y la CALIDAD DEL SERVICIO estos dos rubros juntos nos ayudaran a mantener al mayor número de clientes gracias a la mano de obra calificada tanto en las actividades técnicas como en el trato cara a cara al cliente; VACANTES situación que cada vez es más difícil de aceptar por la Empresa pero que nosotros como Sindicato seguimos insistiendo y cubriendo el mayor número de vacantes en todo el país; todo esto acompañado de uno de los factores más importantes de este plan fundamental como lo es el FORTALECIMIENTO SINDICAL esta acción permitirá a todos nuestros compañeros hacer conciencia de que solo trabajando unidos en torno a nuestra organización sindical saldremos adelante es muy importante resaltar lo que nuestro compañero Secretario General menciona en cada uno de sus recorridos DEFENDAMOS NUESTRO TRABAJO DESARROLLANDOLO DESDE EL PROPIO PUESTO palabras que son sin duda de gran profundidad en el nuevo cambio de mentalidad laboral que impulsa nuestra dirigencia nacional.

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 2013 al presente mes de Septiembre del 2014.

Por lo anteriormente expuesto informamos 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 en su fracción XV del artículo 123 apartado "A", 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 además de observar los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones y la adopción de las medidas adecuadas para prevenir accidentes durante el uso de las maquinas, instrumentos y materiales de trabajo o el desarrollo de los mismos, así como a organizar este de tal manera, que se obtenga una mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores, y las trabajadoras.

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 desde el seno de la Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene el cumplimiento de las mismas dando seguimiento o emitiendo recomendaciones que son de carácter obligatorio.

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-2004 misma que se actualizo quedando como NOM-019-STPS-2011 y que refiere la Constitución, Integración, Organización y Funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene en los Centros de Trabajo, publicada en el diario oficial de la Federación y que entro en vigor el día 13 de Abril del 2011, se está trabajando en el proyecto de actualización del 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. derivado todo esto de la reciente modificación a la Ley Federal del Trabajo y al acuerdo que se llevo durante la reciente Revisión Contractual 2014-2016 acuerdo que quedo signado

dentro del transitorio 27 y que estableció que en un término de 120 días a partir de la fecha de firma del C.C.T. se revisará y adecuará el 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. considerando la aplicación del mismo a las modificaciones legales y normativas, con la finalidad de dar cumplimiento a la legislación actual vigente y al compromiso contraído en la cláusula 136 del Contrato Colectivo de Trabajo.

En esta actividad seguimos trabajando para integrar las Comisiones Locales de Higiene y Seguridad, es por ello que esta actividad es permanente ya que muchas de las comisiones locales han renovado a algunos de sus integrantes.

Es de vital interés en esta comisión nacional coadyuvar con los comisionados locales en la solución de las diversas problemáticas que se presentan en las diferentes unidades de trabajos de todas las especialidades, sin perder de vista que la prevención de un riesgo de trabajo es la actividad primordial de las comisiones a nivel nacional.

Derivado de esto es de suma importancia seguir todas las recomendaciones de seguridad así como la utilización de todos los implementos que para tal fin se tengan o que en el futuro se desarrollen ya que la utilización de los mismos van encaminados a dar mayor seguridad y a garantizar una mejor calidad de vida durante nuestra vida laboral a todos los trabajadores y trabajadoras.

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

A este respecto informamos que esta actividad se lleva a cabo de manera continua, esta capacitación no solo es impartida a los integrantes de las comisiones sino que además se imparte a compañeros de las diferentes especialidades para que en puedan integrarse como

brigadistas o en caso de emergencia o siniestro estén capacitados para prestar auxilio a los compañeros que en su momento lo necesiten.

Les informamos que a nivel de las localidades foráneas se continua con la capacitación siendo está a solicitud de las comisiones locales estas necesidades deben ser atendidas en la localidad, COPE o unidad de trabajo con el proceso correspondiente.

Se continúa con la impartición del módulo de Seguridad e Higiene con número de código 04001069 dentro del curso de T.C.E.A. 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:

COMMUTACIÓN-TRANSMISIÓN

- Seguimos atendiendo el proyecto CASE a nivel nacional, logrando un acuerdo para cambiar las sillas modelo 2110 CB de la marca Ergoform por la silla modelo 2041 CA de esta misma marca dicho cambio se logro gracias a los argumentos que nos hicieron saber todos los compañeros que laboran en estos centros de gestión en los diferentes recorridos realizados en cada una de las salas a nivel nacional esta silla posee mejores especificaciones en cuanto a ergonomía.
- Se continúa trabajando en la evaluación de diademas para su utilización en los CASE teniendo reuniones con el proveedor de la marca Plantronics para elegir el producto que cumpla con las especificaciones de acuerdo a las actividades que se desarrollan en los en estos centros de gestión.
- Hoy se tiene un avance a nivel nacional del Proyecto CASE del 90%
- Se tiene pendiente la integración a la plataforma general del proyecto CASE al MAC Picacho mismo que al momento de su integración pasara a ser el nuevo centro de gestión CASE Cafetales.

- En lo referente a la puesta en marcha del CASE Cafetales se han tenido diferentes recorridos a nivel de Comisión Mixta Central con los comisionados locales, delegados y coordinadores de las diferentes especialidades que estarán aquí integrados verificando que las condiciones y medio ambiente de trabajo sean los adecuados para el perfecto desempeño de las actividades laborales que se llevaran a cabo en este centro de gestión y así prevenir en un futuro un posible riesgo de trabajo.

CEICOS

- Se continúa atendiendo en dicha especialidad los problemas de aire acondicionado donde se ha logrado establecer una mecánica de trabajo con los responsables de FyCSA para mantener monitoreado dicho tema, logrando estabilizar los parámetros de confort establecidos en la normatividad aplicable **(NOM-001-STPS-2008)** en las diferentes salas donde se han presentado problemas.
- Atendiendo la problemática del CEICO Peralvillo y CEICO Tlalnepantla, el cual se cambió al COPE Colina, derivado del proyecto de construcción de una macro plaza en el predio donde se ubica el CEICO y el CAT.
- Se evaluaron las condiciones de trabajo desde el proyecto inicial hasta su conclusión, así como también el tema de protección civil, para llegar al simulacro de evacuación.

MINUTA DE ROPA Y CALZADO

- En este punto se tuvo incumplimiento de parte de la Empresa ya que los fabricantes de la ropa y el calzado no entregaron en tiempo a los diferentes almacenes distribuidores del país y así dar cumplimiento a lo pactado en el C.C.T. en su cláusula 163 de acuerdo a las fechas de entrega se ha dado seguimiento a la regularización de esta problemática y al día de hoy tenemos un cumplimiento del 95% el 5% restante en su mayoría es de compañeros de nuevo ingreso que se les ha dotado de acuerdo al requerimiento que se hace para ellos en sus respectivas unidades de trabajo esto es derivado a que el levantamiento de tallas se

realiza entre los meses de Septiembre y Noviembre de cada año para que se realice el pedido al almacén distribuidor en el mes de diciembre a mas tardar.

En este mismo sentido en todos aquellos lugares donde se presente problemática para el cumplimiento de la entrega de las dotaciones solicitadas les pedimos nos hagan llegar su petición para darles solución a esta problemática.

- En lo referente a la dotación de ropa y calzado para la especialidad de Guarderías en sección Matriz agradecemos el valioso apoyo de nuestras compañeras comisionadas, delegadas y coordinadoras así como a nuestra asesora sindical la Lic. Delia Pérez con las que se trabajo en cuanto a la selección del calzado, telas y confección de varias de las prendas que forman parte de las dotaciones a las diferentes categorías así como la elaboración de la minuta particular de la especialidad.
- Se han atendido diversos recorridos tanto en sección matriz como en secciones foráneas de los cuales se han levantado las minutas correspondientes; 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 1).

CENTRO TELEFONICO SAN JUAN

- Se realizo reunión a solicitud de la coordinación de Cx-Tx para realizar recorrido en los diferentes pisos de la torre para constatar las averías ocasionadas por el sismo del 18 de Abril y del 8 de Mayo del presente año a demás se impartió platica sobre el diseño estructural y el reforzamiento que se tiene en todo el conjunto en general para dar certidumbre a los compañeros y compañeras de la seguridad con la que se cuenta en el Centro Telefónico San Juan.
- Se realizo reunión con las compañeras delegadas y comisionas de higiene y seguridad de trafico para actualizar las comisiones y

empezar con la capacitación de las compañeras comisionadas que no han recibido capacitación así como las compañeras de nuevo ingreso que deben de estar preparadas para que en caso de ser necesario estén capacitadas y sepan cual es el protocolo a seguir en una situación de crisis.

- Se tuvo reunión con los comisionados de higiene y seguridad de las especialidades de tráfico, Cx-Tx, (CASE) SAC, CCR y Especialistas Administrativos a los cuales se les impartió una plática sobre Protección Civil (que hacer y que no hacer en caso de sismo) por parte del responsable de Seguridad Industrial de la empresa así como la participación del estructurista quien impartió platica de la seguridad estructural que guarda la instalación donde están laborando diariamente.(ANEXO 2)

- **SALAS SIO**

- **Acapulco**

- **Linda Vista**

- **Rojo Gómez**

Se realizo recorrido en la sala para verificar el cumplimiento de la normatividad acordada para estos centros de atención telefónica; detectando diversos problemas en varias de las posiciones de trabajo (falla en los mecanismos) además se recibió la recomendación de trabajar en la mejora de la diadema homologada.

- **Conjunto Verónica**

Se realizo simulacro de evacuación con hipótesis de sismo dicho ejercicio se desarrollo en los tres turnos, así mismo se han tenido reuniones de seguimiento a las diferentes contingencias y se realizo reunión de evaluación con el estructurista quien explico el diseño

de la construcción y la seguridad estructural de la instalación a los comisionados y delegados del CNS IV.

- **PARQUE VIA**

Se han reorganizado a los comisiones locales de Parque Vía, integrándolos a las actividades del conjunto, para retomar sus actividades de seguridad e higiene además se han realizado diferentes recorridos conjuntamente con los comisionados locales así como se ha continuado con el programa de capacitación a brigadistas de esta instalación .

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

- **Análisis de las estadísticas de riesgos de trabajo.** Sobre este particular analizamos la información para ubicar con toda esta estadística en donde hay mayor incidencia de accidentes en donde suceden cual es la especialidad con mayor incidencia así como cuales son los rangos de participación por grupos de edad. En función de lo anteriormente dicho les presentamos los resultados comparativos para su valioso análisis en el (ANEXO 3).

En cuanto a accidentes e incapacidades por riesgo de trabajo el mayor índice se sigue presentando en la especialidad de Planta Exterior.

El lugar donde se presenta el mayor índice de accidentabilidad es en el **domicilio del cliente, en el centro operativo, en otros lugares, trabajos en la vía pública y en accidentes en tránsito en vehículo de Telmex.**

Así mismo se puede detectar que el grupo de trabajadores más propensos a sufrir accidentes está centrado con los compañeros cuya antigüedad laboral oscila de 1 a 10 y de 21 años de servicio en adelante en cuanto a los días de incapacidad el grupo de edades sigue centrado entre los compañeros de 21 y 25 años de servicio ya que es en este grupo

donde se están generando el mayor número de días de incapacidad y es allí donde hay que dirigir nuestros esfuerzos preventivos.

Al igual que el año pasado seguimos ubicando 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 no hubo gran variación con respecto al año pasado se sigue ubicando claramente que la parte del cuerpo más afectada es la espalda, la rodilla, tobillo, y en esta ocasión son los dedos de la mano y posteriormente el hombro respectivamente.

Después de analizar la información antes referida nuevamente le solicitamos a que usemos la ropa y el calzado de protección así como todos los equipos y herramientas adecuados para cada una de las actividades para las que fueron desarrollados además de incrementar el interés de todos nuestros compañeros por observar todas las medidas de seguridad en el desarrollo diario de nuestras actividades laborales; en los almacenes se debe contar con todos los implementos de seguridad y en caso de desabasto exigir a la administración que dichos equipos, accesorios o herramientas se encuentren siempre disponibles para su cambio o dotación ya que el objetivo fundamental de estos implementos es la prevención de los riesgos de trabajo, preservando la integridad física y mental de los trabajadores y las trabajadoras en su medio laboral.

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 2013 y el programa de exámenes médicos para aplicarse en el 2014.

En referencia a los **reportes estadísticos de los resultados generados de los exámenes médicos correspondientes al año de 2013** les informamos los datos generales de la siguiente manera:

DIVISION	EXAMENES PERIODICOS	CAMPAÑAS CASOS ATENDIDOS	OTRAS ACCIONES PREVENTIVAS	TOTAL DE ACCIONES
METRO	4410	36932	6146	47488
SUR	3718	8440	16910	29068
NORTE	1559	8371	5412	15342
OCCIDENTE	999	8309	2088	11396
CORPORATIVO	715	22004	1892	24611
TOTALES	11401	84056	32448	127905

Con respecto al **programa anual de exámenes médicos correspondientes al ejercicio 2014** 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 acuerdo a lo señalado en la cláusula 136 del C.C.T. el resultado de estos exámenes se presentaran en el próximo informe de convención.

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

Esta actividad es constante y en la Comisión de Higiene y Seguridad nos enfocamos además de promover la seguridad dentro de nuestro medio ambiente de trabajo a la promoción de estilos de vida saludable y derivado de ello la campaña "SEGURO YO ME CUIDO" continua.

7.- ACCIONES PREVENTIVAS EN CASO DE EMERGENCIA Y SINIESTROS

Este eje es fundamental ya que de aquí parte la preparación y capacitación para los compañeros que formaran parte de las diferentes

brigadas **brigadistas de primeros auxilios, combate contra incendios, evacuación búsqueda y rescate, así como seguridad y comunicación** esta capacitación también se imparte a los compañeros que se anotan para recibir la capacitación ya que en caso de siniestro ellos sabrán que medidas se deben tomar ya sea para ayudar o como actuar en caso de ser necesario (ANEXO 4).

Hemos presentado a todos ustedes compañeros y compañeras convencionistas nuestro informe de doce meses de trabajo que pudiera parecer insuficiente pero que requiere de mucha dedicación, organización y esfuerzo de cada uno de nosotros es muy importante recordarles que son ustedes quienes mediante la detección de potenciales causantes de un riesgo de trabajo y haciéndonos llegar la información a través de sus representantes locales y/o sus coordinadores sus observaciones o peticiones nosotros desde la Comisión Mixta Central emitamos recomendaciones o agendemos un recorrido para que ese potencial causante de un riesgo de trabajo se pueda prevenir o eliminar según sea el caso; sabemos que para abatir el rezago que existente se requiere de un esfuerzo mayúsculo, mismo que realizamos día a día con tenacidad y dedicación, con el objetivo de servir a todos nuestros compañeros y compañeras.

Sabemos claramente que los problemas en el rubro de seguridad y salud en el trabajo no se acabaran de la noche a la mañana pero con la ayuda de todos y cada uno de ustedes podremos ir cerrando esa brecha de deficiencias que sin duda alguna genera inconformidad entre nuestros compañeros.

Queremos recordarles que son las comisiones locales de seguridad e higiene los principales promotores de la seguridad en el desarrollo de nuestras actividades cotidianas de trabajo consientes estamos que son ustedes y los representantes de los comités locales quienes enfrentan a diario a los representantes de la empresa y que son estos últimos quienes en la mayoría de los casos obstaculizan la pronta solución de los planteamientos que les

hacen, es imperiosa la conscientización de que nunca se debe poner en riesgo la vida de ningún trabajador ya que una negligencia puede desencadenar en un accidente de diversas consecuencias.

Agradecemos a todas las compañeras y compañeros de las diferentes especialidades por todo el apoyo brindado y hacemos un reconocimiento a la comprensión y espera de la solución de las diferentes problemáticas planteadas ya que solo así es posible la realización de los trabajos de esta comisión.

Queremos manifestar a todos ustedes el reconocimiento a nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, Secretario General de nuestro Sindicato por su valiosa orientación, y ayuda en la solución de los problemas que por su índole necesitaban de su intervención ante la Dirección General de la Empresa.

Finalmente estamos a sus órdenes para cualquier duda o aclaración sobre el presente informe.

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social
México D.F., Septiembre 2014

Alberto Pérez Lara
Presidente

Andrés García Sarmiento
Primer Secretario

Gabriel Ruíz 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 del PROYECTO DE MIGRACIÓN Y MEJORAS A LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SIS así como el Mantenimiento constante a dicha plataforma, la cual es cada vez más robusta lo que ha permitido a la organización automatizar la mayoría de sus procesos administrativos y de trámites en busca siempre de una mejor y más ágil atención a nuestros compañeros.

Red Pública Inalámbrica en el STRM

- Les recordamos que contamos con una red WiFi que se encuentra trabajando y dando servicio de conexión inalámbrica a todo dispositivo móvil que lo requiere dentro de las instalaciones del STRM y del Instituto de Capacitación del STRM.
- Los datos de acceso a la WiFi en el Auditorio Principal es:
Nombre de la red: **AuditorioSTRM** **CONTRASEÑA: STRM2014**

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

Seguimos aumentando el número de Secciones Foráneas que se están integrando a la VPN del STRM, aprovechando así de los beneficios de comunicación (correo electrónico, extensión telefónica de voz IP, acceso a Aplicaciones SIS) Tenemos ya integradas a la VPN **71** secciones foráneas, el Deportivo Zumpango, Cadetel y CSR. Invitamos a las Secciones que aún no se han integrado a aprovechar las ventajas de nuestro Sistema.

CONSULTA-TEL

Les recordamos que contamos con un 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 **11,817 consultas vía 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 **857,547 visitas (200 mil más que un año anterior)** a los distintos servicios que el portal ofrece:

SITIO WEB	VISITAS
ConsultaNet	7,348
Reportes STRM (CEL´S y CEN)	4,641
Micrositios strm.net (jubilados, amparos, noticias, pensionados) 30 mil mas	190,412
unt.org.mx	56,457
Votaciones Revisión Contractual Telmex y CTBR 2014 (Sitio dedicado a CELs y CEN) y Limisa 2013	4,206
Amparo Reforma Laboral.	56,318
Buzón Secretario General (Se duplicaron las visitas respecto del año anterior).	6,427

Les informamos que el servicio “Buzón del Secretario General” lo atiende personalmente el Co. Francisco Hernández Juárez, respondiendo y atendiendo las solicitudes, comentarios y/o quejas que por este medio le hacen llegar. La dirección para acceder a dicho buzón es <http://buzon.hernandezjuarez.org> o en el icono específico dentro de la página web www.strm.org.mx

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.

Compañeros, una de las grandes virtudes de este sindicato ha sido la capacidad que ha demostrado para superar uno a uno cada desafío que se le presenta, desde su fundación hasta nuestros días, los grandes logros que hemos alcanzado al concebir el C.C.T mas favorable para los trabajadores de este país, estableciendo en la agenda laboral temas como: programa de productividad, capacitación, materia de trabajo, condiciones de higiene y seguridad, calidad de servicio y permanencia voluntaria, nos ponen a la vanguardia mundial del sector obrero, pero esto no ha sido fácil, ha significado el compromiso de muchos compañeros que nos antecedieron, los cuales forjaron los beneficios que actualmente disfrutamos, mediante huelgas, despidos, requisa, etc. pero gracias a su unidad, fortaleza y la capacidad que nos ha caracterizado para modernizarnos a la par de la mejor empresa del sector de telecomunicaciones de este país y en algún momento la mejor del mundo, es algo de lo que debemos sentirnos orgullosos, superar una privatización manteniendo el C.C.T. intacto, sin un solo despido y adquiriendo un paquete accionario en el proceso mismo de la privatización, es algo que solo nuestro sindicato puede presumir a nivel mundial.

Compañeros hoy tenemos por delante el desafío mas grande que esta organización ha vivido en su historia, por lo que el resultado que emane de esta convención definirá el camino a seguir, para una vez mas, ante todos los pronósticos negativos, el sindicato de telefonistas saldra fortalecido y con mayor expectativa de desarrollo, hoy tenemos la responsabilidad de mantener nuestra historia de éxito, asegurando el futuro de la organización por los próximos años, esto solo lo lograremos mejorando la calidad de

servicio y reteniendo a los clientes, permaneciendo en el puesto de trabajo para apropiarnos del proceso productivo mediante la permanencia voluntaria, pugnar por recuperar vacantes además de mantener la unidad y fortaleciendo al sindicato.

Esto solo será posible con la participación conciente y comprometida de cada uno de nuestros compañeros y bajo la dirección de nuestro compañero Francisco Hernandez Juárez, que ha sido una pieza angular de la exitosa historia de nuestra organización.

Agradecemos a todos ustedes el apoyo brindado a esta comisión de modernización, así mismo 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.

**Fraternalmente,
“Unidad, Democracia y Lucha Social”
México, D. F., Septiembre del 2014.**

Comisión de Modernización