XLI CONVENCIÓN NACIONAL ORDINARIA

INFORME DE LA COMISION DE MODERNIZACION

Calidad Se Servicio

Comisión Nacional de Productividad

Comisión Nacional de Materia de Trabajo

Comisión Nacional de Capacitación

Comisión Nacional de Higiene y Seguridad

Sistema De Información Sindical

SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REP. MEXICANA

UNIDAD DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL

Coordinación General

Francisco Hernández Juárez

Responsables

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

Integrantes

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

Roberto Romero Camacho
Eréndira Leyva Alcalá
Gerardo Hurtado Bastida
Alberto Perez Lara
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 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 Magdalena Salcido Mancha Luz Maria Hoyos Rosas Agustín Vanegas Laurravaquio Américo Martín Guzmán Navarro Cuauhtémoc Jiménez López Elías Fuentes Suárez José Felipe Razo Vazquez José Juan Cuellar Zúñiga Juan Manuel Cedillo Palafox Luis Escobar Ramos Ricardo Castillo Castillo Salvador Castañeda Torres
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.

A nombre de todos los compañeros que integramos la Comisión de Modernización, les damos la más cordial de las bienvenidas a esta XLI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, agradeciendo su atención a la presentación de este informe y esperando que durante el desarrollo de los la misma, con sus comentarios y observaciones consolidemos el trabajo de la Comisión de Modernización y de esta gran organización.

Como es por todos conocido derivado de la aprobación de la reforma en telecomunicaciones, promulgada el 11 de junio del 2013, en la que nos fueron impuestas una serie de medidas que nos obligan a mejorar tanto en la oportunidad para atender a nuestros clientes y a los de la competencia; así como en la calidad de los servicios que les ofrecemos desde entonces y hasta el día de hoy. Vienen dándose algunos sucesos dentro de los más importantes:

La creación de un Instituto federal de Telecomunicaciones, órgano con carácter constitucional autónomo y que es quien regula este sector de las telecomunicaciones y la radiodifusión. A este órgano regulador le fueron encomendadas importantes tareas; dentro de ellas, declarar agentes económicos preponderantes. Situación que ocurrió el 7 de marzo de 2014 y que entró en vigor el 6 de abril del mismo año. A partir de declarar preponderante al grupo de interés económico Carso-Inbursa y dentro de ellos a Telmex.

Se dan sucesos importantes para el futuro y la viabilidad de la Empresa, ya que desde esa fecha tenemos la obligación de presentar al regulador ofertas de referencia (menú de servicios), de varios conceptos: dentro de ellos servicios de enlaces dedicados, compartición de infraestructura y desagregación. Mismas que ya están

en curso, así como también la firma de convenios marcos como el de interconexión.
Esto nos pone en una situación bastante compleja debido a que aunado a la regulación tenemos que observar y enfrentar a la competencia. Estas medidas de compartición de infraestructura y desagregación nos obligan en lo inmediato a ofertar servicios a nuestros clientes y competidores para de esa manera cumplir cabalmente con lo estipulado por la regulación.

La calificación a Telmex como empresa "preponderante" **palabra de México para el mundo ya que este concepto solo existe en CDMX** lo que conlleva a 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 de cabida a un proceso de competencia efectiva, equitativa y con responsabilidades expresas para todos los operadores, permitiendo así 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.

Los impactos que estamos teniendo en términos financieros sobre la Empresa que se deriva de múltiples factores, producto de la 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 afecta 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.

La Comisión De Modernización considerando los grandes cambios en el mundo de las telecomunicaciones y la evolución tecnológica. Consideramos fundamental reiterar el planteamiento que hemos venido haciendo para que de manera innovadora, creativa, consciente y responsable defendamos el Programa de Productividad para que siga siendo la herramienta que nos permita conducir los esfuerzos productivos y de inversiones, así poder cumplir con las exigencias y la posición competitiva de la empresa hacia este nuevo entorno.

En este nuevo contexto, 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.

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 ligadas al desempeño individual.

Ante el entorno contextual mencionado; cobra especial relevancia la calidad del servicio, misma que se constituirá en poder diferenciarnos por la preferencia de los clientes y en la parte regulatoria como una obligación en el cumplimiento de los indicadores de continuidad del servicio (ICON´s) y los de calidad del servicio (ICAL´s), en los que todos los trabajadores de esta Empresa participamos activamente y que ante la realidad, es una exigencia la supervisión de los procesos de trabajo de forma integral.

Nuestra principal tarea al igual que los 6 ejes del proyecto sindical será continuar impulsando la defensa de 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.

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, sobre todo la integración de las redes públicas de datos y de servicios móviles; Están determinando los trabajos en la Comisión de Modernización. Por lo que 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 el ámbito político, económico y social de tal manera que se pueda contar con una agenda.

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.

Logrando con su participación y propuestas, 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.
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 critica que vive la Empresa en el sector de las telecomunicaciones en el país, así como los temas que nos aseguren una participación directa en los procesos y las actividades de las especialidades que se involucran con estos cambios.

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.

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 que todos los compañeros de manera conjunta se involucren, a lo que nos ha permitido fortalecernos como una organización innovadora y de vanguardia a nivel mundial. Pero sin duda este será uno de los más 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 XLI Convención Nacional Ordinaria de los Telefonistas

El programa de Calidad de Servicio continua siendo una herramienta fundamental en los ejes de acción de nuestra organización, el mismo nos ha permitida mantenernos coma la mejor empresa de telecomunicaciones del país, en un entorno adverso y cada vez mas competitivo, derivado de las sanciones impuestas a la empresa por ser declarada preponderante y que se agudizaron este ultimo año, con la desagregación del bucle y la reventa de servicio en beneficio de las empresas competidoras, ahora denominadas concesionarios, los cuales utilizan la infraestructura de Telmex y la fuerza de trabajo de nuestros compañeros para facturar servicios de los clientes finales.

Por otra parte la tendencia en telecomunicaciones actualmente se orienta a interconectar todos los dispositivos y en el corto plazo la consolidación del denominado Internet de las cosas, por lo que se hace indispensable acceder a las tecnologías de la información y la comunicación, adicionalmente a los servicios ligados al entretenimiento como realidad aumentada y video bajo demanda, en principio en el domicilio del cliente y seguramente en el mediano y largo plazo abarcando ciudades y países. Para lo cual será necesario que todos los clientes tengan un medio de transmisión dentro de sus domicilios, preferentemente fibra óptica para recibir la señal de Internet, lo que demandara una mejor infraestructura y mayores anchos de banda.

Para dar seguimiento a este tema se tiene establecida con la empresa una mesa permanente con los directores divisionales y el corporativo de la empresa, en donde se estableció una agenda conjunta para intensificar las acciones en todos los niveles de la organización que propicien una mejor y oportuna atención a los clientes, considerando

como ejes principales la mejora de **procesos, infraestructura y productividad**

Esto solo ha sido posible con el apoyo y la participación de todos nuestros compañeros, especialmente a ustedes delegados y secretarios generales que nos apoyan para que las acciones perneen con todos los compañeros y nos ayuden a mantener el compromiso con el trabajo y con nuestra organización, además de vigilar puntualmente que la empresa cumpla con sus compromisos.

Les detallamos las actividades que estamos realizando en la mesa de calidad de servicio

6 acciones iniciales

Les informamos sobre el status de las 6 acciones iniciales del programa de calidad de servicio.

JUNIO 2016	AVANCE	89.52
Implementar Portal CAP		**94.64**
Consolidar el uso de la Netbook		**87.03**
Uso y explotación de equipos de medición y herramientas		**88.70**
Adecuación de turnos y horarios		**84.41**
Utilización de uniforme		**97.03**
Fortalecimiento de la función del TEPE		**87.05**

En los anexos encontraran la información a detalle.

PLAN DE ABATIMIENTO DE QUEJAS

Como ustedes saben en agosto del año pasado establecimos con la empresa un programa para abatir el número de quejas pendientes que rondaba la cantidad de 125 mil, durante su instrumentación se han tenido altibajos pero al corte del 07 de septiembre tenemos 115 mil quejas pendientes aunque el avance puede parecer menor, es

importante resaltar que este año se ha tenido un ingreso mayor de quejas en un poco mas de medio punto porcentual, por lo que tenemos que seguir trabajando para disminuir en el corto plazo el numero de quejas pendientes ya que la autoridad esta evaluando el cumplimiento de las medidas asimétricas y del titulo de concesión, para determinar si TELMEX puede acceder a la concesión única y renovar su titulo de concesión.

Es importante identificar las áreas de oportunidad, por lo que se diseño un tablero de seguimiento en donde podemos ubicar claramente la información a nivel de cada cope, considerando las quejas pendientes, los resultados de los indicadores de calidad, el rezago de quejas pendientes referenciado en días, el numero de compañeros que apoyan en destajo y en tiempo extra, este tablero se envía continuamente por correo a todos los secretarios generales para que conozcan la información a detalle de sus secciones y adicionalmente a las acciones generales se puedan establecer planes complementarios a nivel de cada localidad o centro de trabajo.

Uno de los grandes temas de debate con la empresa se centra en la estrategia para abatir las quejas pendientes, en donde tenemos dos ejes de acción, realizar las acciones necesarias para disminuir el ingreso de quejas trabajando en la prevención, y por otra parte incrementar la participación de nuestros compañeros para abatir las quejas pendientes

Se acordó con la empresa implementar 21 acciones orientadas a mejorar la red y disminuir el ingreso de quejas.

1	Rehabilitación del Distribuidor General (DG´S)
2	Mantenimiento de Cables Principal
3	Mantenimiento de Cables Secundaria
4	Programa de Sustitución de Baterías en Central y TBA (encoframiento)
5	Presurización y Hermetización de Cables Principal
6	Rehabilitación de Cajas de Distribución
7	Rehabilitación de la Línea del Cliente (PSR)

8	Programa de Descongestionamiento de Centrales
9	Reemplazo de Módems Obsoletos
10	Reemplazo de Fuentes de Alimentación
11	Homologación y campaña de distribución de microfiltros con gel para zonas costeras
12	Programa de Entrega de Equipos de Medición (mejoramiento del diagnóstico de la reparación) VDSL.
13	Capacitación a técnicos y supervisores en proceso de trabajo y equipos de medición
14	Prueba de validación de la entrega del servicio en la casa del Cliente (navegación y parámetros de datos y voz)
15	Uso del filtro y validación en el diagnóstico con Web Masivo dentro del proceso de escalación CAP-CSM
16	Apertura de series en VSI
17	Programa de Reforzamiento de Edificios AAA en Red de Transporte, Acceso, Fuerza y Clima
18	Programa de Mejoramiento de 4 Sistemas Relacionados con el Servicio Infinitum (REI)
19	Programa de Mejoramiento de 4 Sistemas Relacionados con el Servicio Infinitum (IVR de Cambio de Puertos)
20	Programa de Reemplazo de Tarjetas NALS-A
21	Programa de Reacondicionamiento de 4,008 TBA's

Esta información se dio a secretarios generales en reuniones a nivel subdirección y el compromiso es que dicha información se de a todos los compañeros en cada de cada uno de los COPE´s con el detalle de cada una de estas acciones, considerando cuantos y cuales son los distritos a rehabilitar, cuantas y cuales cajas de distribución se dará mantenimiento etc.

Existe la posibilidad de que en algunos COPE´s no estén consideradas todas las acciones, pero es una oportunidad para darle contenido a cada una de estas, para lo cual es fundamental apoyarnos con los grupos de análisis.

Link de mantenimiento (http://2013.strm.ws/)

Se diseño un "link" sindical de mantenimiento, con la intención de establecer un canal de comunicación directa con nuestros compañeros, únicamente hay que ingresar al link y capturar los trabajos prioritarios lo que nos permite ubicar las necesidades de cada COPE y entregárselas a los directores divisionales en la mesa de calidad de servicio, vale la pena mencionar que cada vez recibimos menos

reportes, por lo que les solicitamos de su apoyo para reforzar la difusión con nuestros compañeros, les mencionamos las datos que tenemos al corte de agosto y el detalle lo encontraran en los anexos

TELMEX	Sept.	20-oct-16	26-oct-16	02-jun-16	Total	Corte anterior
EN PROCESO	16	28	15	0	59	62
RESUELTO	55	25	117	6	203	194
EN ANALISIS	0	0	0	8	8	13
NO APLICA	0	11	6	8	25	25
DUPLICADO	4	0	0	26	30	30
DIRECCION TECNICA	1	0	0	0	1	1
Total	**71**	**53**	**132**	**14**	**270**	**269**

Disminuir la reincidencia

Las quejas que el cliente vuelve a reportar antes de 30 posteriores a su última reparación son las quejas reincidentes, que significan en promedio un 20% de las quejas pendientes, para disminuir las quejas reincidentes y por consiguiente las pendientes se han realizado varias acciones.

Capacitación

Se implemento un programa de capacitación, misma que se impartió en los 309 copes a nivel nacional, contando con el apoyo de un compañero experimentado por COPE auxiliándose de manuales y video cápsulas, el objetivo de esta capacitación fue homologar el proceso de atención de las quejas infinitum, considerando las variables aplicadas a las diferentes tecnologías que ofrece actualmente la empresa y los medios de transmisión con los que contamos, adicionalmente se entregaron equipos de medición VDSL y se capacito a los compañeros en el uso del mismo.

	COPES		Programa (reparadores e instaladores)						
División	Programados	Al corte	Meta	Esperada al corte	Pendientes	Avance	%	Capacitados adicionales al prog	Total en el COPE
METRO	69	69	**2,589**	2,589	0	**2,589**	100%	107	2,696
NORTE	71	71	**1,209**	1,209	0	**1,209**	100%	431	1,640
OCCIDENTE	86	86	**1,353**	1,353	176	**1,177**	87.0%	371	1,548
SUR	83	83	**1,227**	1,227	43	**1,184**	96.5%	476	1,660
TELMEX	**309**	**309**	**6,378**	6,378	219	**6,159**	96.6%	1,385	7,544

Estatus entrega de equipos VDSL agosto 2016

Reporte de Avance de Equipos	VDSL			
DD	EQUIPOS PROGRAMADOS	% AVANCE	EQUIPOS ENTREGADOS AL TECNICO	PENDIENTE POR ENTREGAR
TOTAL OCCIDENTE	492	68%	334	158
TOTAL NORTE	522	75%	390	132
TOTAL SUR	346	81%	281	65
TOTAL METRO	742	91%	676	66
TOTAL TELMEX	2117	79%	1681	436

Estos equipos son adicionales al programa 2015 en el que se distribuyeron: 9,125 equipos compa, 9,472 equipos xDSL y 1567 equipos VDSL, en lo anexos encontraran el detalle.

Para reforzar la disminución de la reincidencia se está impulsando un ajuste en el proceso de trabajo para que los compañeros liquiden las quejas desde la casa del cliente con apoyo de la notebook y dotar de una herramienta sistematizada a los TEPES del CAP y del COPE para que apoyen a los compañeros, denominada Web masivo.

- **Prueba de validación de la entrega del servicio desde la casa del cliente**

  Consiste en realizar una prueba al termino de la atención de una tarea con apoyo de la notebook desde el domicilio del cliente, verificando los parámetros de datos y eléctricos establecidos, así

como la demostración de la navegación, con la finalidad de evitar reincidencia

- **Web Masivo**
  Es una herramienta sistematizada que esta orientado para que lo utilicen los TEPES del COPE y del CAP, la cual nos sirve para realizar una medición de los parámetros de navegación, mediante semáforos informa sobre el histórico del funcionamiento del servicio y ofrece alternativas de solución.

De estos últimos 2 temas se realizo una prueba piloto en 11 copes a nivel nacional y en los casos en que realizo este proceso el % de reincidencia disminuyo en promedio con 7 %, estas acciones se están implementando en los copes con competencia a partir del pasado 12 de septiembre, previamente se dio la información general a los compañeros y al inicio de la implementación se debe dar la información a detalle a pequeños grupos de compañeros e iniciar con acompañamientos para verificar el correcto funcionamiento del Portal Plex.

Programa de Broad Band

Se tiene un programa para mejorar la red mediante nuevas tecnólogas y medios de transmisión, el status que tenemos al mes de junio es el siguiente

PROGRAMA BROAD BAND TELMEX

Julio 2016				
TECNOLOGIA	INFRAESTRUCTURA DISPONIBLE	OCUPACION	% DE OC	MIGRADOS A VDSL
FTTH	3,103,018	1,478,826	48%	
TBA	1,696,509	1,003,426	59%	575,967
IP DSLAM	10,225,177	6,844,146	67%	749,185
ATM	1,314,652	130,261	10%	
TOTAL	16,339,356	9,456,659		

El objetivo es continuar ocupando la infraestructura existente e impulsar el crecimiento de estas tecnologías para que todos los clientes infinitum puedan acceder a estas tecnologías y mejorar su experiencia de navegación.

Pisaplex 10

En el los CAP´S actualmente esta operando la versión 9 de Pisaplex que un sistema comprado por la empresa a un proveedor extranjero lo que limita la asignación de usuarios, así como la modificación y actualización del mismo, la empresa diseño una herramienta propia denominada Pisaplex 10 la cual tiene como principal ventaja estar en línea con Pisa Verde, al ser un desarrollo propio de la empresa permite adecuar nuevas funcionalidades.

Esta versión se implemento en el CAP Nuevo Laredo hace poco mas de un año y nos ha permitido perfeccionarla con aportaciones de nuestros compañeros y se tienen avances importantes, Para continuar probando y perfeccionando la herramienta es necesario implementarla en otras áreas con mayores cargas de trabajo y donde se realicen tareas diferentes a las que se han realizado en el CAP Nuevo Laredo; la siguiente etapa es implementarla en un CAP por división, en principio se inicio con la implementación en los CAP´S :

- Mazatlán Sin.
- Toluca Edo. de Mex.
- Tlaxcala Tlax.

Se tiene proyectado que a finales de año se implemente en todos los CAP´s de foráneas y en el primer trimestre del 2017 se implemente en sección matriz, esto por lo que representa las cargas de trabajo.

Desagregación del bucle

Aunque este tema no esta relacionado directamente con calidad de servicio no podemos perderlo de vista, existen varios tipos de desagregación pero el que ya esta operando es de de reventa, ya que

en esta modalidad los competidores no requieren mayor inversión, ya que utilizan la infraestructura de TELMEX y solo se enfocan en la promoción y facturación del servicio, es importante mencionar que TELMEX esta obligado a ofrecer los servicios a estas empresas ahora dominadas concesionarios, a un precio menor de lo que TELMEX se lo ofrece al publico, para que dichos concesionarios tengan margen de ganancia; también es importante resaltar que los servicios y anchos de banda que pueden ofrecer en todos los casos son los mismos que ofrece TELMEX ya que como lo mencionamos anteriormente utilizan la misma infraestructura, por otra parte la empresa se obliga a dotar a estos clientes de MODEM denominados blancos, es decir sin ninguna publicidad de TELMEX.

Para este esquema de reventa ya tenemos solicitudes de contratación en algunas ciudades del país como, CDMX, Monterrey, Nuevo Laredo, Culiacán y Pachuca. Se esta perfeccionando el proceso de atención de instalaciones y quejas, además de que se acordó con la empresa que estas tareas deberán ser atendidas por compañeros sindicalizados con el objetivo de reforzar la presencia de TELMEX con el cliente, la principal diferencia en el proceso es que tenemos que interactuar con un centro de atención del concesionario para la liquidación de los trabajos y en su caso para dejar evidencia de la atención en caso de no concretar el servicio.

Es donde cobra mayor relevancia la calidad de servicio que será el diferenciador que determine la preferencia de los clientes y por eso es fundamental que nuestros compañeros realicen esta actividad, además de que a los clientes TELMEX deberemos brindarles un mejor servicio y en todos los casos terminar las reparaciones en la casa del cliente.

Claves de liquidación

Se ha trabajado también en actualizar las claves de liquidación para identificar las cusas que generan las quejas en el rubro de centrales, por lo que la clave 456 (equipo DSLAM) se dio de baja, y se liberaron nuevas claves de liquidación:

- 471 cambio de puerto
- 472 configuraciones de puerto
- 473 reestableció puerto

- 474 cambio de velocidad de puerto
- 475 configuración de cuenta de Internet (planchado)
- 476 reaprovisionamiento de VSI
- 926 migración de tecnología por queja

Además se actualizaron:

Códigos de falla:

- 060 sin voz
- 061 sin datos / no conexión
- 062 navegación
- 063 no navega

Código de causa

- 099 fuera de distancia
- 036 configuración
- 039 ancho de banda
- 071 perfil

Código de acción

- 04 se configuro

En los anexos encontraran los trípticos actualizados

Migración a FTTH

Este tema se acordó como materia de trabajo en la pasada revisión contractual, solo queremos mencionar que durante su implementación en 11 copes a nivel nacional también se perfecciono el proceso para realizaron migraciones: de cobre a FTTH, de cobre a VSI, de FTTH a VSI y la migración a VSI de servicios con Red Mixta, es decir: voz en cobre y datos en FO con queja abierta, lo cual nos permitirá migrar la voz a protocolo de Internet con apoyo de la notebook cuando el cliente reporte fallas por voz en cobre.

En esta quincena se liberara esta aplicación en 57 copes mas y en el mes de octubre a todo el país, en los anexos se encuentra el programa de incorporación y los boletines.

Incremento precio destajo

A finales del mes de junio y revisando el comportamiento de las quejas pendientes insistimos ante la empresa de la necesidad de abrir el tiempo extra entre semana ya que el esquema de rezagos no era atractivo para los compañeros, aunque la empresa se mantiene renuente a esta solicitud acepto incrementar el precio del destajo a partir del 29 de julio, de conformidad con las siguientes bases:

- Reparación de quejas efectivas - $200 pesos, es decir por 10 reparaciones se pagarán $2000 pesos.
- Durante el mes de agosto y septiembre se pagará un bono semanal de 400 pesos por la reparación de al menos 10 quejas y/o transferencias efectivas en este periodo.

Cabe mencionar, que la transferencia de quejas incremento su costo y pasará de 87 a $100 pesos. En los anexos encontraran los criterios para el pago de este concepto.

Bajos productivos

Este tema también se revisa con la empresa, actualmente un 12 % de compañeros no alcanzan sus niveles mínimos de productividad de acuerdo a lo que esta establecido en el modelo de medición individual en planta exterior, se tienen identificadas las principales causas: condición médica, desconocimiento del modelo de medición individual, falta de insumos, falta de capacitación y actitud. Se trabaja en conjunto con la e4mpresa para disminuir este porcentaje.

Plataforma nacional de Ceicos para la atención del mercado masivo

Es grato para la organización que los CEICO´s estén retomando la importancia que se merecen, ya que la empresa nos presento una propuesta referente a la Distribución Nacional de Tráfico en Atención a clientes de Mercado Masivo, mencionando como principales objetivos son:

- Asegurar la contestación de las llamadas mediante una distribución nacional de tráfico lo que permitirá atender a nuestros clientes residenciales por cualquier posición disponible, mejorando su experiencia en la atención recibida.

- Consolidar la estandarización en la operación de los CEICO´s, asegurando la homologación de procesos, herramientas, argumentarios y políticas de atención.
- Consolidar a los CEICO´s como una ventaja competitiva y pieza fundamental para el cumplimiento regulatorio impuesto, lo que contribuirá a la permanencia de Telmex como Empresa líder del mercado de Telecomunicaciones.

En principio parece viable la propuesta y consideramos que puede mejorar la validad de servicio, pero debemos garantizar que contamos con procesos de trabajo y herramientas homologados, es por ello que se trabajo en el check list en cada uno de los CEICO´s que nos permita identificar las áreas de oportunidad para que los compañeros y las compañeras de esta especialidad cuenten con los insumos necesarios para atender a nuestros clientes, otro tema que esta revisando la secretaria de trabajo es el dimensionamiento de personal.

Se tienen avances importantes en este tema por lo que seguiremos revisándolo con la empresa para lograr su consolidación en el corto plazo

Reuniones interdisciplinarias

Debemos seguir impulsando la realización de reuniones interdisciplinarias revisando el proceso integral de trabajo para identificar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el proceso de atención, este tema es un punto de controversia con la empresa a nivel corporativo pero en algunas secciones se han logrado implementar con buenos resultados apoyándonos

- Círculos de calidad por medio de grupos de análisis y grupos interdisciplinarios.
- Acuerdos y minutas de calidad de servicio
- Agendas por especialidad.

Ladaenlaces

Otro de los temas que estamos revisando en la mesa de calidad de servicio es lo referente a Ladaenlaces, el cual se detalla en el informe de materia de trabajo.

Agenda de trabajo

Se tienen temas pendientes de revisar con la empresa en la agenda de trabajo, como el tema de vehículos, robo de cable, terceros, centros de gestión homologación de perfiles, etc., conforme se establezcan los acuerdos necesarios se los informaremos puntualmente.

Compañeros la calidad de servicio será el diferenciador para definir que empresa dominara el mercado. Una de las virtudes de nuestra organización es anticiparse a los acontecimientos y desde que se estableció con la empresa el acuerdo marco en 2009 por indicaciones de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez se estableció la calidad de servicio como una de sus cláusulas y hoy es la herramienta fundamental para alcanzar los 2 objetivos principales que nos hemos trazado como organización: el tránsito a la llamada Concesión Única para la provisión de una amplia gama de servicios de telecomunicaciones mediante el cumplimiento puntual de todas y cada una de las medidas impuestas en preponderancia y el logro de la prórroga del Título de Concesión de Telmex que nos permita continuar siendo líderes en el mercado de las telecomunicaciones en el país y como uno de los sindicatos de vanguardia y con mayor expectativa de crecimiento a nivel mundial.

Informe de la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad

Compañeros Convencionistas bienvenidos delegados, secretarios generales y secretarios auxiliares, como hemos mencionado en ocasiones anteriores al día de hoy enfrentamos a la competencia por lo que es muy importante el cambio de actitud hacia el trabajo, ya que esta deberá de ser positiva, la importancia de la materia de trabajo que desarrollamos en cada una de nuestras especialidades y la calidad del servicio con que se tendrá que desarrollar darán la pauta en la conservación de nuestros clientes, con cambios que nos remonten en nuestro entorno laboral, para continuar como la empresa número uno en las Telecomunicaciones de nuestro país, pues al ser denominada como preponderante nos habré un área de oportunidad frente a las reformas establecidas por el gobierno, donde al día de hoy enfrentamos los efectos de una regulación adversa, una competencia agresiva y desleal por la imposición de reglas asimétricas.

Como es bien sabido por todos en la actualidad continuamos trabajando en el programa emergente a nivel nacional de abatimiento de quejas, mencionando que se ha estado trabajando con la empresa por el grupo de calidad del servicio en los procesos de atención hacia nuestros clientes, acordando el utilizar los equipos y herramientas adecuadas así como necesarias para los servicios que prestamos, la importancia de los grupos de análisis en referencia a las reuniones conjuntas con la empresa marcaran la diferencia de las necesidades que se requieran en cada localidad o centro de trabajo, para poder llevar acabo la revisión de los distritos con mayor ingreso de quejas en estos, el compromiso es realizar el análisis para determinar en conjunto con la administración, la inversión que se tenga que realizar en todos y cada uno de estos distritos para así poder disminuir la cantidad de ingreso de quejas, lo que nos permitirá mantener la constancia en la atención oportuna de nuestros clientes que a su vez marcara la diferencia en relación a nuestros competidores.

Cabe mencionar que la compartición de infraestructura a marcado una diferencia en el entorno laboral al día de hoy en la mayoría de los centros de trabajo donde ya se está realizando la instalación de la reventa de **OS.** (Ordenes de servicio) contratadas por parte de terceras compañías, estas serán atendidas en instalación como en mantenimiento por compañeros sindicalizados, en tiempos marcados por el IFETEL, lo que demuestra una vez mas la experiencia y la calidad de mano de obra de nuestros compañeros.

Es muy importante el mencionar que el programa de incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad, ha sufrido un impacto por estos cambios, por lo que en la pasada negociación del programa 2016, los compañeros comisionados trabajaron en los procesos establecidos para el cumplimiento de los indicadores de todas las especialidades lo que los llevo ha realizar adecuaciones que nos permitieran dar cumplimiento a las disposiciones de la ley regulatoria, sin perder de vista la viabilidad de la empresa, ni la afectación que se pudiera dar hacia nuestros compañeros para el cumplimiento de las metas.

Es de cabal importancia la atención del servicio al cliente, ya que este se convierte en una prioridad misma que nos dará la posibilidad de continuar con el título de concesión que se tiene hasta el día de hoy.

El trabajo desarrollado por los compañeros comisionados de la especialidad de planta exterior en cuanto al indicador de **líneas privadas,** sobre el proceso nos llevo a la negociación con la empresa de obtener un remanente sobre el cumplimiento de este indicador ya que el compromiso de el programa 2015 significaba el resultado igual o mayor que el año anterior aceptando la empresa la responsabilidad correspondiente.

Vale la pena mencionar que otro de los indicadores con mayor área de oportunidad para el cumplimiento de este es el de **telefonía pública** por

lo que se acuerda en la negociación el seguimiento puntual y la difusión en la Intranet para que esta sea visualizada por el total de la especialidad lo que nos llevaría a la realización de este proceso adecuadamente aun con la falta de refacciones que se genera a nivel nacional, evitando la responsabilidad que se le marca a la especialidad en el cumplimiento de este indicador.

Como parte de los compromisos en la negociación del programa de productividad 2016 se acordó con la empresa la revisión, homologación y difusión de los procedimientos administrativos de los TEPE´s responsables de atender las actividades de Líneas privadas y Telefonía publica, los cuales se encuentran en la pagina de Intranet de TELMEX (en los anexos se encuentra la guía de acceso), el objetivo es que los TEPE´s responsables de atender estas actividades en los copes conozcan y los apliquen; adicionalmente se diseñaron cursos en línea para reforzar la información en Líneas Privadas y Telefonía Publica.

Los cursos son los siguientes:

- SISA_OT (orden de intervención)
- SISA_QUEJAS
- SEGUIMIENTO_A_INSTALACIONES_EN_SISA_PARTE2
- SEGUIMIENTO_A_INSTALACIONES_EN_SISA_PARTE1
- TRAMITE_BAJAS_ALARMAS_TEL_PUB_1
- REFACCIONES_TEL_PUB_ABANDERAMIENTO_2

En caso de tener problemas para visualizarlos en sus PC´s, la empresa debe facilitar otro medio para asegurar que los TEPEs reciban la instrucción, en loa anexos encontraran el check list que se levantara en el corto plazo para verificar que el Tepe cuenta con los insumos necesarios para realizar su trabajo.

Como ya se conoce en Planta Exterior, el modelo se encuentra operando en la totalidad de los copes desde el año 2012, lo que nos compromete como especialidad a dar un mejor servicio contemplando

la aplicación de la Ley en Telecomunicaciones con base a la ley Secundaria.

La importancia de la asignación de valores en las tareas de las nuevas tecnologías como lo son: RED DE F.O. así como migraciones de los servicios con FIBRA AL HOGAR, por mencionar algunos, ocupa a esta comisión por lo que en la pasada negociación se creo el compromiso con la administración de revisar a mas tardar en el siguiente programa de productividad.

Lo que nos obliga a revisar los valores de todos los nuevos servicios que requieren de un manejo con equipos y herramientas de nueva tecnología para los nuevos servicios, principalmente en las tareas que se relacionaran con las arriba mencionadas,

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.

Para el caso de Comercialización reiterar que los modelos de comercialización están totalmente terminados y en espera de su implementación, sin embargo se siguen teniendo diferencias con la empresa diferencias que ya se han comentado que son básicamente en la difusión e implementación de los modelos de comercial y servicios a clientes, y que como comisión de productividad estamos convencidos que se tiene que defender la propuesta que hemos venido realizando estamos seguros que con la incorporación del nuevo comité ejecutivo nacional del S.T.R.M.

Se puedan tener acuerdos de manera pronta con la administración y de esta forma comenzar con la difusión e implementación del modelo de medición individual del área tronco de Comercialización, lo que

indudablemente reflejara el esfuerzo individual de los compañeros coadyuvando en el cumplimiento de los indicadores.

Para el caso de Tráfico, la empresa informa que esta haciendo entrega de datos, de forma mensual de las estadísticas, misma que dará base para que en la próxima negociación se busque implementar el modelo que permita la medición individual en esta área tronco.

En el área tronco Conmutación Transmisión en el programa de productividad 2016 considerando la propuesta de la empresa donde solo se planteaba una revisión de indicadores que se habían negociado en el programa 2015, la comisión de productividad se dio a la tarea de hacer un análisis de la propuesta para considerar su viabilidad obteniendo como resultado que dicha revisión debería estar orientada hacia los procesos de trabajo y al cumplimiento de los compromisos como el suministro de insumos, materiales y herramientas así como la capacitación necesaria, que nos permitiera cumplir con los acuerdos establecidos para cada indicador y como consecuencia una mejora en los resultados.

Las acciones acordadas han reflejado una mejora en los indicadores en lo general sin embargo se observan algunas variaciones en su comportamiento, esto se ha puesto de manifiesto en las reuniones de comisión mixta para que conjuntamente se revisen los procesos y se determinen la causa de la desviación.
Se continúa trabajando en los procesos que nos permitan desarrollar un esquema, que de paso a la distribución individual del incentivo en esta área tronco.

Como es por todo conocido año con año las condiciones de negociación del programa de productividad van cambiando adecuándose a la situación que se vive en base a las disposiciones de regulación. Las estrategias definidas por las 4 áreas tronco han permitido adaptar los contenidos de los indicadores tanto Internos como de

Competitividad a las metas que se establecen para cumplir con los requerimientos de Calidad del servicio.

Por lo que es importante mencionar e insistir tal como se mencionó en la convención anterior que los tiempos acordes para negociar el programa de productividad deben ser con tiempos establecidos ya que en la actualidad la negociación se prolonga por seis meses o más lo que nos lleva a un programa de productividad que no permite desarrollar estrategias en los centros de trabajo para el mejor aprovechamiento en los cumplimientos anuales.

Es necesario el apego a los tiempos correctos de 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.

La práctica y experiencia que se ha obtenido Por parte de todos los cos. negociadores del programa de productividad durante 22 años es lo que ha dado la pauta y el fortalecimiento a este programa por tal motivo, es necesario poner en práctica toda la experiencia que tenemos como organización sindical para seguir impulsando la mejora de los procesos en nuestros puestos de trabajo. Por lo que invitamos a que sigamos participando activamente con aportaciones e ideas constructivas en todos los niveles.

Con referencia a los grupos de análisis debemos continuar organizados para transformar las ideas en estrategias y recomendaciones para satisfacer las necesidades de nuestros clientes ya que en la actualidad el mercado tiene una gama mayor en la rama de las Telecomunicaciones.

Con base en lo anterior, la Comisión Nacional de Productividad presenta el informe de actividades realizadas en el periodo 2015 – 2016.

Negociación del Programa General de Productividad 2016

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 2015 hizo entrega de su propuesta del Programa de Productividad para el año 2016.

Siguiendo con el esquema de trabajo y como se lleva acaba cada revisión del Programa de Productividad, 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.

Los compañeros que fueron nombrados como comisionados por sección Matriz y secciones Foráneas, se encargaron de realizar los análisis de los resultados y cumplimientos de los indicadores para realizar proyecciones al 2016, 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.

Alcanzados los acuerdos en los Indicadores Internos, se da seguimiento con los trabajos de los Indicadores de Competitividad, la subcomisión conformada para este fin, se dio a la tarea de realizar los trabajos necesarios hasta concluir los acuerdos de la negociación del programa 2016.

A finales del mes de Abril del 2016, 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, resultando fue favorable y aceptado por

los compañeros a nivel nacional. En el mes de Abril, se concluyo con los trabajos de las comisiones y por lo complicado que se tornaron las negociaciones del Remanente de Productividad del año 2015, la firma del Programa General de Calidad, Productividad y Competitividad para el año 2016, se firmo el día 4 de mayo de este año, concluyendo con el convenio entre el Sindicato y la Empresa, el documento fue firmado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los indicadores establecidos para el Programa 2016, sustancialmente quedaron como se tenían establecidos para el programa del 2015, con cambios mínimos que continuación se detallan.

Competitividad

Participación de Mercado (PDM) 55.49 (cambio), Disminución de Bajas de Clientes (Líneas 20% e Infinitum 80%), Altas de Nuevos Clientes Facturando (Líneas 22.5% e Infinitum 77.5%), 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, % Instalación y 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 y Suministro d Lada Enlaces (medición para los meses de Octubre a Diciembre).

Comercialización

Para el programa 2015 los indicadores acordados son: Retención de Clientes (Líneas 20%, Infinitum 80%), Comercialización de líneas e infinitum (Líneas 20%, Infinitum 80%), Ventas financiadas, Comercialización de productos, Servicios de valor agregado (Dish 80%, otros SVA 20%), Factor de Conversión, Calidad de servicio en SAC y Percepción del cliente para Comercial, como indicadores informativos en Ceico: Comercialización de Productos, Ventas Financiadas, Servicios de Valor Agregado.

Tráfico

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

Cierre Anual 2015

Los factores externos cada vez influyen más, y complican las negociaciones de tal forma que combinados con los resultados generales del programa de productividad, hacen que se tenga 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 que tiene planteada la empresa ante el Gobierno Federal específicamente quien se encarga de regular las Telecomunicaciones.

Durante el año 2015 se alcanzaron niveles de asignación del 65.69%, marcando un avance del 1.31%, con referencia al logro que se tuvo en el año 2014.

Los resultados durante este ciclo fueron mejor gracias a la labor que desarrollan en su lugar de trabajo cada uno de los compañeros. Por lo que nos damos cuenta que aún con una situación difícil que vivimos en el sector, es poco el daño que sufrimos, aun con las campañas en contra de Telmex, se continua por parte de las empresas competidoras con campañas de desprestigio ya que las televisoras en conjunto con

las cableras. Como trabajadores somos capaces de afrontar este tipo de situaciones adversas y salir adelante.
Estas amenazas las aprovechamos y las convertimos en oportunidades transformándolas en acciones dirigidas por nuestra organización en temas que toman relevancia para todos nosotros, como lo es 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, **Percepción del Cliente y Disminución de Bajas de Clientes, donde el año pasado se dieron de baja la cantidad de 3'065,947 cliente, entre Infinitum y líneas**, y se contrataron 3'169,973, como se podrá observar este cierre de año resulto positivo, represento un incremento de 103,999, clientes más.

Es importante y necesario el seguir incrementando el inventario de cliente, ya que resulta vital para que la organización.
En Banda Ancha en lo que va de enero a junio del presente año se han tenido la cantidad de 654,237 bajas, con una contratación de 857,445 altas, representando un incremento de 203,208 clientes de Banda Ancha.

Los resultados del 2015, en el área tronco Comercialización, fueron de un **81.78%, para el** área tronco de CxTx alcanzaron el **83.67%**, Los resultados para Tráfico fueron del 99.77**%**, el caso de Planta Exterior, los resultados promedio del área tronco fueron del **53.18**%.

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, que están condicionados a una evaluación de los cumplimientos anuales de las metas de las cuatro áreas tronco en cada división.

Para este año nuevamente 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 adversidades 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%.

El acuerdo se logro solo gracias a la intervención directa de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM en el contexto de la negociación con el Secretario De Trabajo y Previsión Social y la empresa Telmex para llegar a un acuerdo de las reconsideraciones generales, en lo referente al pago del 15%. De tal forma que se alcanzo una distribución total en el concepto de remanente por la cantidad de $175'000,000.00, (ciento setenta y cinco millones de pesos) que sumado a los cobros mensuales se alcanzó un cobro total de bolsa de $ 2,008, 720,694.90, (dos mil ocho millones setecientos veinte seiscientos noventa y cuatro pesos) representando el porcentaje total de cobró del 60.91%.

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.

El trabajo de los grupos de análisis de manera coordinada con el Comité Local y coordinaciones nacionales en importante, para tener 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 2016.

Bolsa Congelada y Aplicación de Pagos

Como resultado de la pasada Revisión Salarial 2016, se fijó el monto de la bolsa del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad para el periodo de Mayo 2016 al 30 de Abril de 2017, en **3,442'482,678.00** (TRES MIL, CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES, CUATROCEINTOS OCHENTA Y DOSMILSEICIENTOS SETENTA Y OCHO 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 2016 se ha ejercido **$ 960,991,379.38** del total asignado de **$1,431,920,159.25,** lo que significa un **67.11%** de pago acumulado en el presente semestre.

Resultados del Programa 2016 (Enero – Junio)

En el transcurso del primer semestre de 2015, se a incrementado en el 1.05% el nivel de asignación con en el período del mismo mes del año anterior. Los 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 **48.50%** del total de la bolsa asignada en el primer semestre de este año, esto nos da como resultado un **4.63%** menos que el año anterior. Los indicadores con mayor área de oportunidad son: % de arreglo mismo día con un cumplimiento de **34.49%** y % de reincidencia garantía G 30 con un cumplimento del 21.52% siendo este el indicador mas bajo que se tiene a la fecha, representado el área de mayor oportunidad, % de quejas por cada 100 líneas con un cumplimiento del **23.79%** este indicador tuvo una disminución del **2.15%** con respecto al año anterior, estos indicadores que

se mencionan, son las áreas con mayor oportunidad que se tienen para esta especialidad.

Conmutación – Transmisión, se ha pagado un **80.01%** del total de la bolsa para el primer semestre. El indicador con mayor pago es: Cantidad de Afectaciones al Servicio en la red de Telmex con un pago del **88.27%,** para los demás indicadores se tienen cumplimientos y niveles de pago con un promedio del **73.78%.**

Comercialización, durante el primer semestre de este año, se ha logrado obtener un cobro del **79.01%** de la bolsa asignada, los resultados de cobro que a la fecha se tienen en los indicadores son; Retención de clientes **73.87%,** Comercialización de Líneas e infinitum **91.20%,** Ventas financiadas **96.59%,** Comercialización de productos **45.34%,** Calidad de servicio **99.33%** y Percepción del cliente **94.07%,** servicios de valor agregado **38.10%** y **Factor de Conversión** en un **65.51%**

Durante el primer semestre del año 2016 el resultado para Comercialización fue del **79.01%** y comparado con el mismo periodo de año en curso representa un **2.60%,** lo que nos da un aumento del 2.60%.

El área tronco 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 **98.95%**, esto significo una baja del **0.79%** en sus resultados, tiempo promedio de llamada tiene un cumplimiento del **100%**, percepción global del cliente **100%**%, y el de calidad de servicio tiene asignaciones del **97.90%.**

Competitividad, durante el primer semestre del año, se ha cobrado un **69.50%** de la bolsa asignada a este periodo, teniendo un incremento en la asignacion del **5.85%**. Los indicadores que han presentado los resultados más bajos es el de Participación de Mercado con un pago del **52.39%**, Percepción del Cliente con un cobro del **62.76%,** y un aumento en Ata Nuevos Clientes Facturado con un cobro del **89.09%** ,

Disminución de Bajas de Clientes tiene a la fecha una asignación del **68.10%,** en este periodo de tiempo se a tenido un incremento de asignación en estos indicadores, por que se deberá seguir trabajando para avanzar como hasta el momento se viene realizando.

Nuevamente pedimos a esta Honorable asamblea dar la importancia que representa el llevar a cabo las reuniones con los Grupos de Análisis, para dar continuidad a cada uno de los resultados y detectar áreas de oportunidad, dándoles un seguimiento como corresponde.

Modelos de Medición Individual

MEDICIÓN INDIVIDUAL DEL ÁREA TRONCO DE PLANTA EXTERIOR

El Modelo de Medición Individual para Planta Exterior, sigue operando en los 309 Centros de Trabajo de Planta Exterior, para el propósito que fue creado, siendo el de 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

Para la especialidad de comercialización comentaremos que este año nuevamente se realizaron en el mes de mayo y junio nuevas propuestas con la administración, para la difusión e implementación de los modelos de comercial y servicios a clientes nuevamente no se tiene acuerdo con la administración, al seguir en la misma postura desde que se concluyo con el modelo.

Como ya lo hemos informado la empresa pretende realizar difusiones por división, ó por área, esta dicha difusión la pretende realizar mediante videoconferencias, pretendiendo que una vez realizado esto la implementación del modelo sea de manera inmediata.

La comisión de calidad productividad y competitividad del STRM reitera el compromiso con nuestra organización y con los cos. de la especialidad de comercialización y de ninguna manera aceptamos las condiciones de la empresa.

Como ya es una costumbre las negociaciones con la empresa se vuelven mas difíciles, sin embargo pueden tener la seguridad de que al final las difusiones tendrán que llevarse a cabo tienda por tienda y ceico por ceico, contando con un periodo periodo de 2 meses de adaptación al Modelo, de esta forma garantizar el éxito de los modelos de medición individual, garantizando con esto el objetivo con el cual se realizaron los Modelos de Medición Individual de Área Tronco de COMERCIALIZACION:

- 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.

De nueva cuenta le damos a conocer resumen del desarrollo de ambos modelos.

Con el propósito de que mis compañeros de la especialidad sigan teniendo claro, que siempre en esta organización se han tomado en cuenta todas las representaciones a nivel nacional y que sobre todo el desarrollo se llevo en todo momento por quienes en su momento fueron nombrados para esta comisión y en especifico este trabajo de productividad que difundieron en las tiendas comerciales y ceicos del país.

Desde el año 2008 las comisiones encargadas de la negociación del programa anual de productividad. de manera alterna o con tiempos específicos trabajaron para el desarrollo del modelo de medición individual del área tronco comercialización. en el año 2012 se tienen los primeros acuerdos en el modelo y se llega también al acuerdo con la empresa en desarrollar una herramienta sistematizada de medición que básicamente tiene la función de extraer los datos de contribución individual de los compañeros en el año 2013 la administración informa tener lista dicha herramienta.
Se define en conjunto con la comisión en turno y los coordinadores de especialidad la logística y lugares de la implementación de una prueba piloto.

Se llevo a cabo de agosto 2013 a diciembre del mismo año, en 8 tiendas y 7 ceicos a nivel nacional. y bajo la premisa fundamental de validar el funcionamiento de dicha herramienta de medición y con los valores que esta arrojo poder concluir los puntos pendientes del modelo.

Una vez concluida la negociación del programa de productividad 2014, la Empresa entrego los resultados de la prueba piloto. Esto permitió a los comisionados nacionales de productividad realizar análisis de los puntos pendientes y las diferencias que se tenían en la prueba piloto.
Finalmente 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, quedando solo pendiente los últimos ajustes a la herramienta de medición en función de los acuerdos finales.
A principios de este año la empresa informo que esta lista nuevamente la herramienta y por ultimo se tiene pendiente con la administración solo terminar los acuerdos para la difusión e implementación 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. Y que consideramos tendrá que ser de manera muy pronta.

La comisión nacional de calidad productividad y competitividad esta convencida que con la implementación del modelo se podrá coadyuvar al cumplimiento de indicadores a demás de tener una distribución mas equitativa en función de los objetivos del propio modelo.

Por ultimo solicitar el apoyo de todos ustedes como representantes nacionales para poder lograr la implementación de dichos modelos, ya que todos debemos de estar convencidos de la funcionalidad de los mismos.

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 de medición individual**, 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, mismo que tiene la empresa de presentar datos a las compañeras para que los analicen y ver si hay opciones de entrar en el esquema de medición individual como se tiene comprometido en el Acuerdo Marco.

Grupos de Análisis

Compañeros Convencionistas y Secretarios Generales les hacemos nuevamente un llamado para impulsar y fortalecer los Grupos de Análisis, con ellos debemos seguir buscando estrategias que nos lleven a consolidar el logro de 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 actores principales y responsables de la continuidad, seguimiento de los acuerdos del mismo, como generador principal de ideas para encontrar alternativas, además deben evaluar los resultados que nos permitan mejorar y fortalecer el trabajo cotidiano.

Como siempre estaremos vigilantes y atentos para que se estén llevando las reuniones de los Grupos de Análisis una vez que se estableció el calendario de reuniones, conforme a lo establecido pues como tarea principal en cada reunión será, la captura de las minutas de trabajo en conjunto con la Empresa en la Intranet, donde se hará saber cual es la propuesta que solución se puede dar a la problemática que se vive en cada área de trabajo.

En este foro buscamos intervengan compañeros Delegados Convencionistas y Secretarios Generales y den importancia para tener un inventario actualizado de los grupos de Análisis, en sus localidades, en sección matriz con esto respaldarán lo que actualmente de tiene y de existir movimientos los hagan saber a la brevedad, por lo tanto esperamos nos hagan llegar los nombres de los integrantes y de quines hayan cambiado por la circunstancia que fuere en 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, que consta de cuatro módulos, para conocer la información de Indicadores de Productividad. A estos cursos encuentran inscritos todos los compañeros que integran los grupos de análisis, de acuerdo al área tronco a la que pertenezcan.

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 2016 de la cuatro Áreas Tronco teniendo cada año mayor solidez nuestro Programa General de Productividad.

Agradecemos a todos ustedes por el apoyo brindado durante estos cuatro años.

De manera muy especial agradecemos el liderazgo, enseñanza y apoyo brindado por el Co. Francisco Hernández Juárez quien nos ha permitido llegar a concluir con éxito las negociaciones y el trabajo de esta comisión.

MUCHAS GRACIAS!
Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social
México D.F., Septiembre 2016

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 XLI Convención Nacional Ordinaria, deseando que estos trabajos sean una vez más el cimiento de la fortaleza y unidad de nuestra organización.

Los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo concluimos un ciclo de trabajo en la responsabilidad que nos fue conferida, en el transcurrir de este cuarto año como representantes sindicales siempre actuamos esperando corresponder a la confianza que nos fue depositada por ustedes.

En este periodo 2012-2016, nuestro sindicato vivió una vorágine de acontecimientos que pone a prueba nuestra capacidad de respuesta, la embestida del gobierno con una Reforma Laboral, 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, 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 hicimos 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.

SEGUIMIENTO Y APOYO A LOS ACUERDOS DE MATERIA DE TRABAJO

Durante este periodo 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.

PROGRAMA DE OBRAS

La Empresa entregó el Programa de Obras 2016 que se detalla a continuación:

Aumento de Puertos INFINITUM de la Planta Interna:

- División Occidente 42,625
- División Metro 34,574
- División Norte 52,032
- División Sur 141,840
- **Total Telmex 271,071**

Aumento de pares Principales y Secundarios de la Planta Externa:

División	Pares Principales	Pares Secundarios	Total de pares
Occidente	3,566	22,239	25,805
Metro	2,343	25,797	28,140
Norte	1,866	21,769	23,635
Sur	993	26,557	27,550
Telmex	**8,768**	**96,362**	**105,130**

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, 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 del crecimiento en la Planta Interna y Externa para poder así realizar un seguimiento efectivo y oportuno de estos trabajos, convocando a reuniones encaminadas a concretar acuerdos que reflejen de una manera tangible la inversión que la empresa realiza a nivel nacional.

PLANTA EXTERIOR

Seguimiento a los 6 puntos de las acciones de Calidad de Servicio.

Se esta dando el seguimiento a las acciones pactadas para mejorar la Calidad de Servicio hacia nuestros clientes y así blindarlos y retenerlos.

Programa de incorporación a los DG´s

Se sigue dando seguimiento a la problemática que se genera en los diferentes DG´s, ya sea por capacitación, actividades a realizar con la nueva tecnología como la VDSL 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.

Programa de Migración a FTTH y VDSL.

Ya se inicio con la entrega de programas de migraciones de distritos a FTTH, y con los procesos de migraciones a FTTH y VDSL, por medio de la Notebook, se inicio con un COPE por cada división.

Filiales o terceros

Se sigue impulsando que los centros operativos que tengan el 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, de ser así seguir argumentando y documentando los casos donde se demuestre las afectaciones correspondientes para tomar las medidas necesarias.

Especialidades afines

Se sigue con un apoyo por parte de los compañeros de las diferentes especialidades, ahora se les está invitando a la atención de Quejas, A Destajo o Tiempo Extra, este programa lo seguiremos impulsando 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

PROGRAMA CORRE

Se esta dando seguimiento con la empresa, la participación de los compañeros de Comercialización a los compromisos establecidos en virtud de las pláticas sostenidas en el marco de la Revisión Contractual 2016 – 2018 y dadas las nuevas condiciones regulatorias y de mercado que enfrenta la Empresa, las partes coinciden en reforzar las acciones orientadas a retener, recuperar y captar el mayor número de clientes (PDM) a través de visitas, recorridos perimetrales en la zona geográfica de la tienda, etc. Por lo anterior, se reconoce la importancia de seguir trabajando en la mejora continua de los procesos y en impulsar de forma permanente las funciones y actividades establecidas en los Perfiles de Puesto de las Especialidades del Área Tronco de Comercialización en la promoción de productos y servicios de telecomunicaciones que determine la Empresa conforme al Contrato Colectivo de Trabajo y demás Convenios relativos acordados por las partes. En función de la tendencia positiva de la participación de mercado y la atención de nuestros clientes, la Empresa definirá el volumen, nivel y la forma de participación de los Canales Externos (filders) de Comercialización, sin que esto impida su direccionamiento a proyectos comerciales estratégicos o como respuesta a una acción de la competencia.

En ese sentido, los trabajadores sindicalizados participarán en las siguientes modalidades, conforme las Políticas y Estrategias Comerciales de la Empresa:

a) Dentro de la jornada ordinaria de trabajo.
Empresa y Sindicato se pondrán de acuerdo en cada una de las Tiendas para definir días, horarios y cantidad de personal requerido, en función de las cargas de trabajo y las necesidades del servicio.

b) Fuera de la jornada ordinaria de trabajo en operativos o brigadas CORRE, en el esquema de pago a destajo, en labores de venta de productos y servicios pactados por la Empresa.

Empresa y Sindicato se pondrán de acuerdo para incluir la participación de las Especialidades conforme a los acuerdos aplicables y los Perfiles de Puesto correspondientes.

De igual manera, las partes acuerdan reunirse en un lapso de 60 días, contados a partir de la fecha de firma del presente Convenio, para que la Empresa presente al Sindicato los términos y condiciones de pago del esquema a destajo.

COMUTACIÓN- TRANSMISIÓN

Ladaenlaces:

En la pasada revisión contractual se acordó la ejecución de los traspasos de fibra óptica y coaxial para el suministro de Ladaenlaces lado central por los compañeros de la especialidad de CXTX, y con esto recuperar la materia de trabajo que se esta realizando por filiales y terceros en sección matriz.

Se realizó recorrido informativo en cada uno de los CM´s para informar a los compañeros de la especialidad el proceso para la atención de estos trabajos.

Además en el indicador del programa de productividad se tiene acordado un nuevo indicador de Suministro de Ladaenlaces, el cual quedo de manera estadístico para el 2016, con un compromiso de cumplimiento de 19 puntos, los cuales si se cumplen este indicador entraría con peso en el último trimestre del 2016. A la fecha se le ha demostrado a la empresa que no se cumplió con el acuerdo por lo que el indicador seguirá estadístico.

EQUIPOS OBSOLETOS:

Derivado de la demanda de los clientes en la calidad de servicios, y con el propósito de garantizar la continuidad de los mismos, se están

realizaron trabajos de cambios de equipos en los diferentes CM´s, (DAC´s) Alcatel 1641 SX, por equipos de nueva generación de Alcatel (1660).

CENTRO DE OPERACIONES UNINET. (COU)

El Centro de Operaciones UniNet, inicio operaciones el 10 de Agosto de 2015 con 16 compañeros de la especialidad de CXTX, a la fecha ya se encuentran asignados los 60 compañeros que integrarán esta sala de gestión, para lo cual se negociaron 60 vacantes.
Seguimos en negociaciones para la autorización de la certificación en CISCO, la cual se prometió por la empresa desde el inicio del proyecto de la Sala de Gestión y fue sustituida por la Certificación NYCE.
La atención de 7 X 24 se inicia a partir de Octubre 2016.

CENTROS NACIONAL DE APROVISIONAMIENTO. (CNA)

Seguimos revisando la atención de la materia de trabajo que se desarrolla en el CNA Monterrey y Nextengo, para definir el alcance que tendrá cada uno de ellos.

CENTROS DE SERVICIOS MULTIMEDIA (CSM)

Con el objeto de mejorar la calidad de atención de los trabajos realizados en el CSM a los compañeros de Planta Exterior en la reparación de servicios ADSL, se cambiaron los procesos de atención de cada uno de los CSM que operaban de manera regional a una atención nacional, para con ello distribuir las cargas de trabajo entre los 5 CSM (Hermosillo, Chihuahua, Guadalajara, Querétaro y Mérida), a la fecha se sigue buscando mejora en la atención con la implementación del WEB Masivo y las Macros.
Seguimos con falta de recursos para dar la atención telefónica a los compañeros de Planta Exterior para cambios de puertos o configuraciones, solicitamos el apoyo con la utilización de la NetBook para automatizar algunas actividades y se transfieran por sistema las quejas que requieran atención de CXTX.

La plataforma Carrier Ethernet.

La Empresa amplia 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. (OPN DE 100 GB)

Rehabilitación de DG´s

Actualmente nos encontramos en negociaciones con la empresa para definir los DG´s a rehabilitar para iniciar con la segunda etapa.

CENTROS DE ATENCION DE SERVICIOS EMPRESARIALES.

Continuando con el proyecto CASES, actualmente se encuentra en prueba piloto el desborde de llamadas entre CASE Hermosillo y CASE Chihuahua, con el objeto de evitar abandono de llamadas.

El nuevo sistema de gestión (CORRELACIONADOR), se encuentra en prueba piloto en CASE Hermosillo, donde actualmente se monitorea la tecnología de Carrier Ethernet. Se sigue actualizando la base de datos para implementarlo en los demás CASES.

En la pasada revisión contractual se acuerda con la empresa que la materia de trabajo de los Centros de Atención (CASES Y CAO), no se verá afectada por las nuevas mesas de ayuda (CNOC y CARE) las cuales no deberán tener contacto directo con las áreas operativas.

Se tiene pendiente realizar reunión nacional con representantes de todos los CASES para informar del avance y estatus del proyecto.

CENTROS NACIONALES DE SUPERVISION. (CNS´S)

Estamos trabajando, revisando y analizando los procesos de los Centros Nacionales de Supervisión y Gestión.

- 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 que en las actuales condiciones en donde todos estamos conectados en red es volátil y fácilmente realizable en cualquier lugar.

INGENIERÍA PROYECTOS EQUIPO (IPE)

Calidad de Servicio

Para el Sindicato hoy Calidad de Servicio es uno de los ejes fundamentales para poder atender las necesidades de nuestros clientes pues nos demandan mejores tiempos y con la mejor calidad en servicio que exista en el mercado.
La regulación que el Gobierno está aplicando a la empresa nos obliga a revisar constantemente con la administración los temas de recurso humano, herramientas, capacitación, procesos de trabajo, insumos, inversión, así como temas de producción y productividad.
Por ello es necesario que todos estos temas se engloben en el eje de Calidad de Servicio, en las reuniones con la empresa necesitamos tomar acuerdos para que la Calidad en el Servicio nos mantenga en competencia y como lideres en el mercado de las telecomunicaciones.
Para la especialidad de IPE tenemos materia de trabajo de LADAENLACES, UNINET, FIBRA OPTICA, BANDA ANCHA que debemos ejecutar de acuerdo al perfil de puesto y en correspondencia con la Calidad en el Servicio mencionada.

Ladaenlaces

Para la empresa siguen siendo los LADAENLACES el mejor negocio, de estos servicios se genera más del 30% de las utilidades. Por ello es un área que debe adecuarse a las necesidades de tiempo de entrega y Calidad que hoy se requieren.

En la participación de IPE en esta materia de trabajo se ha trabajado constantemente en mejora de procesos, sin embargo es necesario acordar con la empresa un plan de inversión y recurso humano que garantice para la organización la materia de trabajo en manos del personal sindicalizado, pues es comprobado que solo así tendremos la Calidad y lograremos los tiempos demandados.
En 2011 pudimos en conjunto con la empresa atender una contingencia en cantidad de servicios que se requerían entregar, más de 20000 servicios a nivel nacional.
En 2015 se genero un trabajo de carácter Interdisciplinario con todas las especialidades involucradas que atienden LADAENLACES, es necesario retomar estos grupos y generar un proceso que tenga como

característica la aplicación de las mejores prácticas y la experiencia del personal sindicalizado.
Para poder atender la exigencia de la regulación y competencia, es necesario continuar con estos trabajos para la especialidad.

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

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.
Para IPE la empresa ha generado la capacitación necesaria para que pueda atenderse la materia de trabajo.
Ya existe la herramienta necesaria para el control de la información, misma que desarrolló la empresa, por lo cual comienza la especialidad a realizar los trabajos en relación a UNINET.

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

La reforma en telecomunicaciones y el acelerado proceso de sistematización y de las TIC's han generado mayor atención en el proceso productivo de las funciones administrativas en Telmex; como Sindicato hemos impulsado para que la Empresa mejore los sistemas y se actualicen los procesos donde cuidamos que invariablemente se atienda la materia de trabajo por parte de nuestros compañeros y compañeras, y si encontramos desviaciones donde el personal de confianza o terceros realizan nuestra labor actuamos desde la coordinación conjuntamente con la Comisión Obrero Patronal para ejercer el derecho a realizar las labores administrativas apegadas a la LFT, CCT y Perfiles de Puesto.

Al ser los titulares de la materia de trabajo 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 seis ejes, y que de manera estratégica el STRM ha planteado y en el cual avanzamos.

Sustitución de Relojes Checadores

Durante el mes de enero del año en curso, la empresa le presentó al Comité Ejecutivo Nacional una propuesta para implementar un nuevo proyecto que tiene por objetivo la sustitución de los actuales relojes checadores. Lo anterior se basa en la obsolescencia y falta de reposición de los mismos, lógicamente surgieron muchas dudas y preguntas hacia la administración acerca de este planteamiento y, se dejó muy claramente establecido que el CEN no avalaba su Introducción.

Sin embargo, la empresa unilateralmente empezó a avanzar en la colocación de los dispositivos biométricos, (los que a la fecha se han instalado en un alto porcentaje a nivel nacional) mediante los cuales, deslizando los dedos índices, se genera la checada y a través de esto, pretende llevar a cabo el control de todas las incidencias que generan trabajadoras y trabajadores.

Ante la insistencia de Relaciones Laborales de que empiece a funcionar el nuevo modelo, por que ya está haciendo crisis la falta refacciones, se insistió a la representación sindical retomar el tema y de ahí que se programaran una serie de reuniones con representantes de la diferentes especialidades, en las que se han venido planteado un número importante de dudas para las que ha habido algunas respuestas, además de que se han comprometido nuevas citas.

Como parte de las prioridades que no podemos perder de vista, de forma muy sucinta mencionamos lo siguiente:

Se deberán presentar los impactos y hacer una prueba piloto antes de iniciar la nueva forma de checar, es importante llevar a cabo la homologación de los criterios administrativos que permitan un buen arranque del proyecto, se deberá garantizar el pago correcto que corresponda a los compañeras y compañeros de acuerdo a sus incidencias. Así también, se llevará a cabo una Campaña conjunta para facilitar el cambio de cultura, para lo que se trabajará en una propuesta.

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 durante nuestra gestión nos apoyaron para realizar nuestro trabajo, al personal de vigilancia, de mantenimiento, 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.

José Ariel Rodríguez Zúñiga
Presidente

Roberto Romero Camacho
1er Secretario

Eréndira Leyva Alcalá
2 do Secretario

Comisión Nacional de Materia de Trabajo

También por nuestra parte es grato presentarles y cederles la estafeta a los compañeros del nuevo Comité Ejecutivo Nacional periodo 2016 – 2020, que estarán a cargo de esta Comisión.

Juan Manuel Magallanes Madrigal
Presidente

Juan Bernardo Villarreal Olivares
1er Secretario

Alejandro F. García Godoy y Mercado
2do Secretario

Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social
México D. F. Septiembre 2016

COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

Compañer@s Convencionistas, bienvenidos a esta Cuadragésima Primera Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas:

Ponemos a consideración de ustedes este informe de actividades que da cuenta del trabajo realizado en los cuatro años de gestión en el cual incorporamos las actividades del año 2015-2016.

Para el Sindicato de Telefonistas de la Republica Mexicana, lo principal y mas importante son sus integrantes, por este motivo el aspecto de la capacitación, es una constante inevitable, con ella fortalece el crecimiento y desarrollo de cada compañero, así como de la empresa, por eso es imprescindible que los trabajadores adquieran de manera oportuna los conocimientos y habilidades, que les permitan operar tecnología de punta, procesos administrativos acordes a una empresa moderna, además de capacidad para Interactuar con los clientes y compañeros de la mejor manera posible en este marco competitivo en el que estamos inmersos.

El modelo de **Desarrollo Integral por Competencias "DI´C"** contempla actitudes que se ven reflejadas en una mejor atención al cliente, entendiendo sus necesidades, satisfaciéndolas con conocimientos y experiencia, para traducirlas en oportunas e innovadoras soluciones.

Esta evolución del modelo educativo aplicado en Telmex está directamente vinculada con el Acuerdo Marco y en ella se incluyen los perfiles de puesto de cada especialidad, con sus respectivos planes de formación.

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

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

Los planes de formación establecidos para cada especialidad deben de complementarse con un trabajo de vinculación con el Sistema Educativo Nacional que ya trabaja dentro del esquema de formación basado en competencias y da la posibilidad de lograr un reconocimiento institucional que permita la profesionalización de los trabajadores en el sector de las telecomunicaciones.

Buscando este objetivo, se realizaron 26,444 diagnósticos a nivel nacional lo que representa el 98.56 % de las 9 especialidades acordadas bajo este esquema y se hizo el análisis de capacitación para las 6 especialidades con programas dirigidos por competencias.

Homologación de Procesos de Operación de la Capacitación

Se determinaron reuniones periódicas entre COMNCA y Campus para realizar seguimiento puntual a los acuerdos establecidos, para asegurar que los planes de trabajo se cumplan en tiempo y forma, en beneficio de la capacitación que se imparte.

Implantación y ejecución de Guías Operativas

Las cuales tienen como objetivos:

- Difusión de programas de capacitación a todas las instancias involucradas, con el fin de asegurar que el personal programado asista a los cursos.
- Contar con todos los requerimientos para impartir el curso.
- Fomentar que instructores y participantes cumplan con la asistencia, puntualidad y participación, en los cursos para favorecer el alcance de la competencia.
- Asegurar que los instrumentos de evaluación aplicados a los participantes proporcionen la información necesaria que oriente hacia la mejora continua en el proceso de capacitación.

Diseño y desarrollo de talleres.

Derivado del diagnóstico, se estableció un plan de trabajo de diseño y desarrollo de talleres para cubrir dicho requerimiento, adicionando las nuevas necesidades, como una constante de esta área, se acordaron talleres específicos que fortalecen la capacitación por competencias.

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

Acordamos un proceso y procedimiento de diseño y desarrollo y de habilitaciones. Entre los puntos más destacados están:

- **Documento normativo de diseño y desarrollo:**
  - Plan de evaluación
  - Evidencias de aprendizaje
- **Proceso de Habilitación de Instructores DI*C:**
  - Fase de selección, dominio del puesto de trabajo
  - Fase presencial, facultar para impartir un taller

Convocatoria de Instructores

El mas importante ingrediente de este y cualquier modelo es contar con la experiencia y conocimiento de quien imparte la capacitación por ello continuamos con el proceso de selección de instructores auxiliares por lo que se hemos emitido convocatorias dirigidas a las diferentes especialidades a nivel nacional, sin embargo hemos tenido un minimo

de respuesta a dichas convocatorias, lo que nos limita en los trabajos que venimos realizando para incrementar la plantilla de instructores sindicalizados.

Por otra parte, para el proceso de selección se desarrollaron:

- Guías y material de auto estudio (http://itcontenido/talleres)
- Evaluaciones de conocimientos en línea.

Se acordó un programa de reforzamiento a instructores-diseñadores:

- Taller de Herramientas Básicas del Instructor-Diseñador DI*C
- Elaborando mi plan de sesión
- Técnicas para mejorar mi lenguaje verbal y no verbal
- Solución a problemas en el uso de las tecnologías para la capacitación
- Modelo de diseño.

Implementación de las Tecnologías de información y Comunicación (TIC) aplicadas al proceso de enseñanza/aprendizaje

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

- Como premisa del modelo DI*C, en todos los talleres se utilizan estas tecnologías.
- Utiliza recursos digitales: **Microclases**, Simuladores y Comunidades de aprendizaje (redes sociales).
- Se formó a instructores para el uso didáctico de las TIC.

Operación de la capacitación

Se continúa con la elaboración de programas de capacitación para todas las especialidades.

Diariamente verificamos la presencia de los compañeros asignados, los insumos requeridos, instructores y aulas, esta acción ha permitido elevar

al 75% el número de compañeros asistentes a los eventos de aprendizaje.

Subcomisiones Mixtas de Capacitación

Sostuvimos reuniones con las subcomisiones de capacitación para acordar la asignación, cabe mencionar que tuvimos complicaciones en la impartición y esto nos llevo a ajustar los programas de 2016, por lo que emitimos el calendario cada dos meses, realizando la difusión correspondiente.

NUEVA TECNOLOGÍA

Se continúa trabajando en un esquema de información en temas de nueva tecnología que nos permitan al menos tener la información cercana de lo que ocurre en el mundo de la tecnología y que este próximo a implementarse por Telmex.

Capacitación en Línea

Se actualizó el material del **Diplomado en telecomunicaciones** y se migraron los 23 módulos a la nueva plataforma del Inttelmex Virtual, para que puedan ser visualizados en diferentes navegadores (Chrome, Safari, Opera, Explorer, etc.), así como en arquitecturas PC y Apple.

Además contamos con los diplomados de:

- **Cultura Digital**
- **Atención y Servicio de Calidad al Cliente**

Y estamos trabajando en un cuarto diplomado.

Espacios de aprendizaje;

Se remodelaron más de 450 espacios de aprendizaje a nivel nacional, incrementandoles el ancho de banda, dotándolos de mobiliario y equipamiento tales como; mesas, sillas, pintarrones, video proyectores, equipos técnicos y de cómputo, e instalación de climas.

Se dotó a todos los Campus de Infinitum Móvil (WiFi), así como la instalación de pantallas informativas.

Evaluación del Impacto de la capacitación en el puesto de trabajo.

Este trabajo nos ha dado como resultado la necesidad de realizar varios analisis al modelo de capacitación puesto que hay competencias muy lejanas de alcanzar por lo que ye se platico con la empresa empezar a trabajar en el como hacer mas alcanzable las competencias desde luego sin desmeritarlas.

ACUERDOS DE LA REVISIÓN CONTRACTUAL 2016-2018

Se ha ido avanzando en los temas de: Estructura de la Comisión por parte de la empresa, Programa adicional de Nueva Tecnología, Modificación a las materias del Esquema General de Ascenso, Revisión del modelo de competencias.

Calidad en el servicio

Para contribuir en los procesos productivos y de operación realizamos "programas específicos". En conjunto con los responsables de Calidad en el Servicio, la capacitación para los compañeros de Planta Exterior, de acuerdo al resultado del diagnóstico y los 6 ejes de calidad en el servicio, **Reforzamiento del liderazgo de los TEPES, abatimiento de reincidencia de fallas**

y para los compañeros de **comercial y Servicios a Clientes, programas de retención**, Para con los clientes, el compromiso del STRM es ir más allá de la oferta de productos y servicios, trascender una relación ilimitada de las relaciones con los clientes y, buscar convertirse en asesor de servicios de telecomunicaciones de quienes recurran a la empresa en busca de soluciones.

Sistemas Abiertos de Enseñanza

Atendemos la demanda educativa de nuestros compañeros que requieren iniciar y/o concluir sus niveles de Secundaria y Nivel Medio Superior por lo que la promoción es permanente para los interesados, en sistemas abiertos presenciales en cualquier escuela.

Así mismo continuamos con el acuerdo 286 de la Secretaría de Educación Pública en el que se puede obtener la certificación del

Bachillerato mediante un examen único de conocimientos aplicado por el **CENEVAL**, en el cual la Empresa cubre el total del costo del curso propedéutico para la presentación de dicho examen.

Planes de Desarrollo Profesional

Acordamos convenios de colaboración con las siguientes instituciones educativas y asociaciones de profesionales, que han permitido beneficios económicos para nuestros compañeros y/o sus familiares en los niveles y programas educativos que ofertan las instituciones, esto ha permitido que muchos trabajadores puedan obtener su grado académico.

- 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 de Periodismo y Arte en Radio y Televisión.
- Universidad ICEL.
- Universidad del Valle de México (UVM).
- Universidad ETAC.

Programa de titulación de los trabajadores, para obtener el grado de Licenciatura, les informamos que éste es permanente de acuerdo a la demanda de los interesados, lo único que se necesita es cumplir con los requisitos que establece la institución educativa en donde realizaron sus estudios.

Exámenes de Ingreso

Se realizaron los trabajos encomendados por el compañero Francisco Hernández Juárez en cuanto a la actualización de guías de estudio para ingreso a TELMEX, y la revisión de exámenes de ingreso a distancia.

En coordinación con la Secretaria de Trabajo se actualizaron las guías de las materias de ingreso para las diferentes especialidades, por lo que en este periodo se publicaron las guías de: Cómputo, Geometría y Trigonometría, Matemáticas CTBR, Desarrollo Infantil, Cómputo para CxTx. Todo esto está disponible en la página del sindicato (http://strm.org.mx) en la cejilla de Capacitación/SIFeIS. Por lo anterior agradecemos el valioso apoyo recibido por parte del compañero Gil Castillo Moreno

Se acordó con la empresa realizar las revisiones a distancia de los exámenes de ingreso, atendiéndolos en la localidad, evitando que los aspirantes tengan que venir hasta la Ciudad de México.

Ascensos

Atendemos de manera permanente las solicitudes de nuestros compañeros en lo relativo a **cursos libres**, para que los compañeros acumulen los créditos necesarios para el ascenso de categorías.

Las becas para cursos del **idioma inglés** son permanentes, estas becas se atienden en diferentes instituciones a nivel Nacional acordadas por la COMNCA. Durante este periodo se tramitaron 127 solicitudes.

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.

En coordinación con la comisión de Acción Política se organizó **"El Centenario de las luchas de los trabajadores Telefonistas".**

Con la Secretaría de Relaciones y Actas, participamos en las reuniones de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en lo relativo a Capacitación por competencias, trabajo decente y Simulador para la productividad.

Se realizaron eventos del programa de ASUME de manera conjunta con la coordinación de ASUME A. C.

Con la fundación Carlos Slim hemos implementado cursos del programa "Crecer Juntos".

Damos la más cordial bienvenida a los compañeros:
Rodolfo De Gunter Delgado, Román Martinez Medina, Juan José Osuna Robles, Gregorio Ruiz Galicia y Fidel Gonzalez Barcenas quienes tendrán bajo su cargo la responsabilidad de esta Comisión y estamos seguros que pondrán su mejor empeño y esfuerzo para sacar adelante esta parte del "Proyecto Sindical"

Quedamos a sus órdenes para cualquier duda y/o sugerencia lo cual permitirá la mejora continua en los procesos de capacitación y la atención a sus requerimientos.

Agradecemos la colaboración y esfuerzo cotidiano de nuestras compañeras secretarias ITZEL CHAVEZ y JESSICA PONCE.

En especial agradecemos a nuestro compañero Francisco Hernández Juárez la orientación y apoyo brindado a esta comisión durante este ejercicio.

FRATERNALMENTE

COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Compañeras y compañeros sean todos ustedes bienvenidos a esta cuadragésima primera Convención Nacional Ordinaria de los Telefonistas (XLI) reciban un abrazo fraterno de los compañeros que integramos la Comisión Nacional de Higiene y Seguridad es como siempre un placer nuevamente encontrarnos reunidos en nuestro recinto sindical donde llevaremos a cabo los trabajos que como cada año marcan la pauta para nuevamente arrancar con propuestas de un plan de acción que nos permita estar a la vanguardia en el ámbito cada vez mas competido y complicado de las Telecomunicaciones, una vez mas pondremos a su consideración los trabajos que se han realizado durante estos últimos 12 meses, mismos que cierran un ciclo de trabajos, que se realizaron durante el periodo 2012 – 2016.

Hoy y como cada cuatro años en un ejercicio democrático, nuevos elementos llegan a sucedernos en los cargos, compañeros que salieron electos de las bases y que tienen el respaldo de todos los que integramos este Sindicato a nivel nacional. Hoy al igual que hace cuatro años serán Ustedes quienes impulsaran con su apoyo el trabajo de este nuevo Comité Electo mismo que entrará en funciones a partir del día 1° de octubre del presente, serán ellos quienes por un periodo de cuatro años llevaran a cuesta la honrosa responsabilidad de mantener el liderazgo que hasta el día de hoy nuestro querido Sindicato ha mantenido, serán ellos quienes tendrán la responsabilidad de enarbolar las causas más justas que el sector obrero reclama y serán ellos quienes deberán luchar en compañía de nosotros contra los embates de la competencia, del gobierno y del sindicalismo corporativo, tarea muy difícil pero que sabemos que acompañada con el liderazgo de nuestro Compañero Secretario General y Presidente Colegiado de la Unión Nacional de los Trabajadores será una lucha más de la que saldremos adelante.

Como todos Ustedes saben la empresa se ha venido preparando para poder competir aún siendo declarada Agente Económico Preponderante (AEP) hoy con la modernización de las nuevas plataformas de Telecomunicaciones con las que cuenta la empresa, la sustitución de equipos por equipos de alto orden jerárquico y la transformación de sus redes que a través de las diferentes tecnologías que se cuenta, hoy los clientes residenciales y comerciales cuentan con una amplia gama de productos y servicios , con los que se hacen más y mejores negocios. Es importante señalar que el pasado jueves 1° de Septiembre el IFT le notifico a América Móvil que iniciaba con la evaluación de las medidas de preponderancia impuestas el pasado 6 de Marzo del 2014.

Hoy más que nunca es importante trabajar hombro con hombro desde nuestros puestos de trabajo y cerrar filas conjuntamente con Telmex, para enfrentar a dos grandes gigantes en el sector de las Telecomunicaciones a nivel mundial, como son ATT y Telefónica; debe quedarnos claro que hoy la guerra de tarifas esta quedando atrás, ya que estos grandes consorcios están comercializando sus productos y servicios a menores precios que en sus países de origen, hoy los clientes demandan un servicio de Calidad, una atención con Calidez y un ancho de banda cada vez mayor . El crecimiento de los usuarios esta implicando una demanda mayor en el uso de datos, según estudios realizados esta demanda se vera duplicada en un periodo de seis meses o menos, o cual se traduce, en un incremento en la demanda de inversión que requiere el sector de las telecomunicaciones; la regulación debe alentar y promover la inversión, ampliar la cobertura y la competencia en todos los servicios, ya que una convergencia plena , es la demanda de nuestra sociedad hacia una era digital y del conocimiento.

TELMEX usando diferentes plataformas tecnológicas (ADSL, VDSL, HDSL, FTTH) y ampliando todos los enlaces de fibra óptica a nivel nacional, es como se ha preparado para hacerle frente a la competencia y así

mantener a sus clientes e ir por aquellos que demandan más y mejores servicios.

Debemos estar concientes e impulsar entre nuestros compañeros la idea de que el mantener y atraer nuevos clientes será el resultado de la Calidad y Calidez con la que sean atendida una población cada vez más demandante y exigente en el Sector de las Telecomunicaciones, y no solo el efecto de quien brinde las tarifas más bajas como pretende hacer creer el gobierno.

Hoy el embate que se esta dando al sector obrero sobre todo a los sindicatos independientes y democráticos con las reformas estructurales nos debe ocupar cada vez mas; ejemplo claro de ello y que nos afectaría sin duda de manera grave es la reforma de Seguridad Social ya que como siempre el gobierno pretende hacernos creer que esto beneficiaria a los trabajadores pero en realidad lo único que encierra es tapar el déficit tan grande que se tiene en las finanzas publicas del sector salud y de pensiones por ello debemos manifestarnos y no permitir que esto suceda porque si no actuamos antes para el gobierno seria muy fácil de un solo plumazo desaparecer los ahorros que todos y cada uno de los trabajadores tenemos en esas cuentas.

Hoy como cada Septiembre estamos aquí reunidos para que de acuerdo a lo que dicta nuestra Ley interna en su artículo 128 bis inciso t) rendimos a uds. compañeros Delegados Convencionistas nuestro informe actividades que corresponde al periodo de Octubre del 2015 al presente mes de Septiembre del 2016.

Una vez mas les reiteramos que para esta Comisión Nacional de Higiene y Seguridad es de vital importancia que todos nuestros compañeros y compañeras principalmente las comisiones de locales de higiene y seguridad sepan cual es el sustento legal que nos da la facultad para el funcionamiento de cada una de las comisiones encada centro de trabajo dentro del territorio nacional:

1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su fracción XV del artículo 123 apartado "A".
2. La Ley Federal de Trabajo.
3. El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo **(En vigor a partir del 13 de Febrero del 2015 ANEXO 1)**
4. Normas Oficiales Mexicanas aplicables.
5. El Reglamento Interior de Trabajo.
6. El Contrato Colectivo de Trabajo a través de la cláusula 136.

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo tiene como objetivo establecer las disposiciones obligatorias a los patrones y trabajadores a fin de prevenir riesgos y de esta forma garantizar que los trabajadores y trabajadoras desempeñen sus actividades en entornos que aseguren su vida y salud en este reglamento ya no se considera el **termino Higiene y Medio Ambiente de Trabajo**

Entre los principales cambios que tuvo el reglamento actual con respecto al reglamento derogado; consisten en que el patrón deberá realizar un análisis de riesgos en todas las actividades que se desarrollan en el centro de trabajo, independientemente del número de trabajadores que este tiene, en el reglamento derogado este requisito era aplicable únicamente para centros de trabajo con cien o más trabajadores.

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo se establecen las disposiciones de una forma más detallada, en donde se precisan algunas de las obligaciones que marca la Ley Federal del Trabajo, así como algunas Normas Oficiales Mexicanas (NOM) emitidas por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS).

ASPECTOS RELEVANTES DEL REGLAMENTO Y NUEVOS CONCEPTOS

1. ***Condiciones Inseguras***
2. ***Condiciones Inseguras***
3. ***Diagnóstico* de *Seguridad y Salud en el Trabajo***
4. ***Entorno Organizacional Favorable***
5. ***Evaluación de Conformidad***
6. ***Factores de riesgo Ergonómico***
7. ***Factores de riesgo Psicosocial***
8. ***Violencia laboral***

Y es por ello que dentro de este preámbulo les damos a conocer cuales son las principales obligaciones de los patrones y de los trabajadores y trabajadoras**:**

OBLIGACIONES DEL PATRON

- Contar con un Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como Estudios y Análisis de Riesgo requeridos por este Reglamento y las correspondientes Normas.
- Integrar un "Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo" con base en los resultados obtenidos, en el Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Elaborar los programas específicos, manuales y procedimientos, que orienten la realización de las actividades y procesos laborales bajo condiciones seguras y de emergencia.
- Constituir e integrar la Comisión de Seguridad e Higiene.
- Garantizar la prestación de los Servicios Preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Colocar en lugares visibles del Centro de Trabajo los avisos o señales para informar, advertir y prevenir Riesgos.
- Llevar a cabo las acciones de reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes del ambiente laboral, a efecto de

conservar las condiciones ambientales del Centro de Trabajo dentro de los valores límite de exposición.

- Aplicar las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo señaladas en éste Reglamento y en las Normas.
- Ordenar la aplicación de exámenes médicos requeridos al Personal Ocupacionalmente expuesto por el Reglamento y las Normas aplicables
- Proporcionar a los trabajadores el equipo de protección personal de acuerdo con los riesgos a que están expuestos por su ocupación.
- Informar a los trabajadores de los Riesgos relacionados con la actividad que desarrollen.
- Capacitar y adiestrar a los trabajadores sobre la prevención de riesgos y la atención de emergencias.
- Capacitar al personal que forma parte de la Comisión de Seguridad e Higiene y de los Servicios Preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo, y en su caso, apoyar la actualización de los responsables de los Servicios Preventivos de Medicina del Trabajo de carácter interno.
- Expedir las autorizaciones para la realización de actividades o trabajos peligrosos que prevé este Reglamento y las Normas específicas.
- Llevar los registros administrativos, por medios impresos o electrónicos, establecidos en este Reglamento y las Normas;
- Dar Aviso por escrito o en forma electrónica sobre los accidentes de trabajo que ocurran, así como de las defunciones por riesgo de trabajo dentro de las 72 horas que tengan conocimiento de ellas.
- Presentar avisos relacionados con el funcionamiento de recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos y generadores de vapor o calderas que contempla el Reglamento.
- Contar con los dictámenes, informes de resultados y certificados de cumplimiento en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Supervisar que los contratistas cumplan con las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo cuando realicen trabajo dentro de sus instalaciones.
- Permitir y facilitar el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia por parte de la Autoridad Laboral.

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

- Observar las medidas preventivas de Seguridad y Salud en el Trabajo dispuestas en este Reglamento y las Normas, así como las que establezcan los patrones para la prevención de Riesgos.
- Designar a sus representantes para participar en la Comisión de seguridad e Higiene.
- Dar aviso inmediato al patrón y a la Comisión de Seguridad e Higiene, sobre las Condiciones Inseguras que adviertan y de los Accidentes de Trabajo que ocurran, y colaborar en la investigación de los mismos
- Utilizar y conservar en buen estado el equipo de protección personal proporcionado por el patrón.
- Cumplir con las medidas de control previstas por el patrón para prevenir riesgos.
- Operar en forma segura la maquinaria, equipos y herramientas que tengan asignados.
- Mantener ordenados y limpios sus lugares de trabajo y áreas comunes.
- Desempeñar su trabajo de manera segura para evitar riesgos.
- Participar en las brigadas para la atención a emergencias.
- Cumplir con someterse a los exámenes médicos que determinan el presente Reglamento y las Normas.
- Participar en la capacitación y adiestramiento que, en materia de prevención de Riesgos y atención a emergencias, sean impartidos por el patrón o por las personas que éste designe.

En lo que contractualmente tenemos establecido dentro de la cláusula 136 se habla 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, S.A.B. de C.V. en donde se establecen las líneas de acción enumeradas aquí posteriormente (siete ejes) y aquí se nos obliga a ejecutar y a observar los preceptos legales sobre higiene y seguridad dentro de las instalaciones de Teléfonos de México y además debemos adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes durante

nuestra jornada de trabajo estas medidas van encaminadas a dar una mayor garantía para la salud y la vida de las y los trabajadores.
Es por ello que ésta Comisión Nacional tiene como objetivo principal hacer cumplir las 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 **(órgano coordinador, normativo y regulador del funcionamiento de las comisiones locales)** el cumplimiento de las mismas dando seguimiento o emitiendo recomendaciones mismas que son de carácter obligatorio.

Basando nuestro funcionamiento dentro de este marco normativo y considerando lo antes expuesto les presentamos el siguiente informe con base a las siguientes líneas de acción:

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

Basándonos en lo que establece la NOM-019-STPS-2011 y que refiere sobre la Constitución, Integración, Organización y Funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene en los Centros de Trabajo se esta es una actividad continua ya que siempre que se realiza algún cambio dentro de los integrantes este nuevo integrante se deberá de dar de alta en el acta constitutiva misma que será la empresa la responsable de llenarla a través de los responsables de Higiene y Seguridad o del área de recursos humanos según sea el caso trabajando en este sentido, para esto debemos considerar las modificaciones legales y normativas con la finalidad de dar cumplimiento a la actual legislación teniendo en cuenta el nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo esta actividad es de carácter permanente ya que derivado de la propia movilidad de los representantes en las comisiones locales se requiere tener un registro actualizado de sus integrantes.

Es obligación de esta Comisión Nacional y sus representantes ponerse a la orden de las comisiones locales de higiene y seguridad así como de

los representantes sindicales en las localidades foráneas, y atender los casos que a través de los coordinadores soliciten de la atención y apoyar e impulsar desde el seno de la Comisión Mixta Central en la solución de los planteamientos hacia sus contrapartes recordando que "PREVENIR UN RIESGO DE TRABAJO PRIMORDIAL DE LAS COMISIONES A NIVEL NACIONAL".

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

La capacitación es una actividad muy importante, esta enmarcada dentro del propio reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo ya que es obligación de la empresa capacitar y adiestrar a los trabajadores sobre la prevención de riesgos y la atención de emergencias además de capacitar al personal que forma parte de la Comisión de Seguridad e Higiene y de los Servicios Preventivos de Seguridad y Salud en el Trabajo, y en su caso, apoyar la actualización de los responsables de los Servicios Preventivos de Medicina del Trabajo de carácter interno.

Y en el caso de los trabajadores les diríamos que estamos obligados a participar en la capacitación y adiestramiento que en materia de prevención de riesgos y atención a emergencias sean impartidos por la empresa o por personas que esta designe.

Esta capacitación no solo se imparte a los integrantes de las comisiones locales de higiene y seguridad sino que se debemos impulsar a los demás compañeros y compañeras que cohabitan en un centro de trabajo la reciban ya que no es requisito indispensable el que sean o deban ser brigadistas en sus diferentes modalidades (primeros auxilios, evacuación y comunicación, combate contra incendio) ya que en caso de una emergencia real o siniestro estando capacitados podrán prestar auxilio a los compañeros que en su momento así lo requieran y tal y como el propio Reglamento Federal lo dicta es obligación aceptar la capacitación que en esta materia se imparta.

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 las siguientes actividades:

- Se firmó el acta constitutiva como comisión local de los COM´S en sección matriz y se continúa atendiendo los diferentes trabajos de dicha comisión.
- Conjuntamente con la Comisión Local de Cx-Tx estamos ateniendo las siguientes líneas de acción:
- Herrajes en trayectorias de cableado.
- Evaluación de condiciones de seguridad en radio bases.
- Pisos falsos.
- Despachadores de agua.
- Proyecto de sustitución de de los elevadores de la torre AKE.
- Pendientes en la entrega de ropa de trabajo y calzado de protección, dotación 2016.
- Se continúan realizado trabajos de evaluación y seguimiento de condiciones físico-ambientales centro de gestión **COU (Centro de Operación Uninet)**
- En lo referente a la puesta del en marcha del proyecto CASE hoy les podemos decir que se consolido en su totalidad dicho proyecto y se cuentan con nueve CASE's a nivel nacional mismos que cuentan con tecnología de punta y los estándares de atención en estos centros de gestión son de clase mundial estos centros de atención están dentro de un proceso de certificación.
- Iniciamos los trabajos de evaluación de servicios sanitarios en concentradores.

- Proyecto de reubicación de centro de trabajo para las compañeras y compañeros del Ceico Peralvillo.
- Proyecto de ampliación del COPE Santa Fe por incremento de personal.
- Evaluación de áreas de servicios en tiendas Satélite y Bosques.
- Proyecto de adecuación de áreas de la tienda Sotélo.
- Iluminación CCR se realizan acciones para poder realizar la adecuación de la iluminación, esta área se encontraba con una diferencia en la iluminación en comparación con otras áreas del mismo edificio por lo cual a petición de los compañe
- ros de dicha zona de trabajo, Se vieron varios puntos de iluminación así como temas generales, como son puertas de emergencia (alarmas), baños modificaciones así como la falta de limpieza recolección de desechos.
- COPE Abastos proyecto del aire acondicionado, posible fecha compromiso de entrega para el mes de septiembre, (se han tenido algunos retrasos).
- COPE Zaragoza y central se realiza recorrido para levantamiento de minuta realizando varias actividades principalmente el problema de suministro de agua fría y caliente. Así como cambio de regaderas y corrección de fugas en baños generales, en la central de Zaragoza se reportan escaleras del cross, por falta de mantenimiento.
- COPE Santa Lucía se trabajó en el Área de recuperación de aguas pluviales ya que las bombas sufrieron averías y se recurrió a camiones vector para la extracción del agua de lluvia esto se realizó en dos eventos.
- COPE Mixcoac se tratan temas en recorrido del área del CAP. así como de administrativo y centro operativo
- COPE San Antonio abad se realiza recorrido para checar ventanas en mal estado para evitar un accidente se realizaron cambios de dichas ventanas, se sigue trabajando con la administración para poder agilizar trabajos en baños generales así como el patio del centro operativo.

- CEICO Mixcoac y CEICO COAPA. Se vio problemas de aire acondicionado en CEICO COAPA, los días 14, 16 y 21 de junio se realizaron mediciones para homologar sala, se atienden problemas en dichas áreas, se está en contacto con comisiones para dar respuestas inmediatas.
- COPE Mixhuca se realizan trabajos en el área de baños.
- COPE Atzacoalco se está realizando la impermeabilización, habrá que realizar varias verificaciones por dichos trabajos no han quedado a un 100%.
- COPE Tepepan se realizaron trabajos en dicho COPE, así como en concentradores que se encuentran en esta zona del centro operativo.

MINUTA DE ROPA Y CALZADO (ANEXO 2)

- Se tuvo desfase en la entrega a nivel nacional por problemas con los proveedores y gracias a la intervención del compañero Francisco Hernandez Juárez a través del compañero Marco Antonio Ceja se logro acordar con relaciones laborales un compromiso de entrega para acortar los tiempos se.
- En lo referente a la dotación de ropa y calzado para la especialidad de Guarderías en sección Matriz se acordaron mejoras sustanciales en el diseño y confección de las prendas que se entregan a esta especialidad; así mismo se acordó el modelo en cuanto al calzado se refiere y que se entrega a las compañeras, además se les doto de chamarra invernal a todas las compañeras de la especialidad y en el caso del soporte sacro-lumbar se acordó el tipo y modelo que se le dotara a esta especialidad y en principio se les doto a las compañeras del área de cuneros.
- Derivado de las nuevas normas emitidas por la SEP en cuanto a guarderías se refriere se tienen que realizar los trabajos necesarios para estar acordes a esta normatividad y a partir del mes de octubre se iniciaran los trabajos para la preparación de simulacros en las tres guarderías tal y como lo dicta la nueva normatividad de la SEP

Reiteramos nuevamente nuestro reconocimiento al trabajo realizado por las compañeras comisionadas de Higiene y Seguridad de la especialidad ya gracias a ellas y a sus valiosas aportaciones es que pudimos llegar a plantear acuerdos sustanciales en las mejoras de la ropa y calzado que se les entrega de igual forma logramos homologar el proceso de solicitud de ropa y calzado tal y como se lleva acabo en todas las especialidades a las que se les dota de estos implementos.

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 les presentamos la información .**(ANEXO 3)**

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 2015 **(ANEXO 4)** y el programa de exámenes médicos para aplicarse en el 2016 **(ANEXO 5)**

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

- En lo referente a este eje de acción se continúa con la difusión a través carteles, en los kioscos y cápsulas informativas que se visualizan en las pantallas ubicadas en los diferentes centros de trabajo.

7.- ACCIONES PREVENTIVAS EN CASO DE EMERGENCIA Y SINIESTROS

SIMULACROS

- Se esta trabajando con las comisiones locales del conjunto Parque Vía 190 y 198 la realización de dicho simulacro se realizara en dos eventos en dos horarios distintos en el mismo día uno para cada edificio la intención es iniciar de manera individual para identificar las áreas de oportunidad y en un futuro próximo poder llevar a cabo la ejecución en un solo evento y que todos los compañeros que participen sepan con mucha claridad que corresponde hacer a cada uno de los brigadistas al momento de la ejecución de dichos simulacros.
- Se está trabajando en la regulación del tema de Protección Civil ante la Autoridad para los edificios de Río Neva 16, Villalongín 50, Serapio Rendón 118 y Serapio Rendón 71.

Compañeras y compañeros convencionistas una vez mas ponemos ante Uds. Nuestro informe de actividades estamos seguros que el trabajo realizado nunca será suficiente ya que en una empresa del tamaño de de Teléfonos de México cualquier esfuerzo parece pequeño pero deben tener la seguridad que hemos estado siempre que se nos a solicitado la intervención estamos consientes que existe mucho por hacer pero también requerimos de todo el apoyo de los comisionados locales ya que son ellos los ojos en cada Secciòn sindical, centro de trabajo, oficina comercial o centro de gestión o central telefónica son ellos quienes deben interactuar conjuntamente con los representantes sindicales en secciones foráneas y con los coordinadores en sección matriz.
Los cinco integrantes de esta Comisión siempre debemos estar atentos a los nuevos proyectos para que estos cumplan con la normatividad vigente en las NORMAS OFICIALES MEXICANAS **(ANEXO 6)** EN LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS ENTRE EMPRESA Y SINDICATO AVALADOS POR LA COMISION MIXTA CENTRAL.

Todas sus observaciones y peticiones, para nosotros son muy importantes ya que son uds. la razón de ser de esta Comisión Nacional de Higiene y

Seguridad, en consecuencia y ante las desviaciones que la empresa genera ya sea por descuido o desconocimiento de parte de los supervisores de mantenimiento o los responsables de mantener las instalaciones en optimas condiciones para la realización de las actividades relacionadas al trabajo en un ambiente seguro es que nosotros desde la Comisión Mixta Central **(empresa-sindicato)** emitimos recomendaciones, atendemos los recorridos que solicitan y la meta fundamental de esta comisión es evitar cualquier probable riesgo de trabajo o tipo de accidente ocasionado por un agente causante y que este se puede eliminar, así prevenir a nuestros compañeros o dictar medidas para que el riesgo sea eliminado.
Sabemos claramente que los problemas en el rubro de seguridad y salud en el trabajo siempre tienen la posibilidad de existir pero la meta fundamental es que estos se reduzcan y en medida de lo posible erradicarlos.

Sabemos que el simple hecho de que exista una problemática sea cual sea esta siempre genera inconformidad y molestia entre nuestros compañeras y compañeros.

Finalmente queremos agradecer a todas las compañeras y compañeros de las diferentes especialidades por todo el apoyo brindado y hacemos un reconocimiento a la comprensión y espera para la solución de las diferentes problemáticas planteadas ya que solo así es posible la realización de los trabajos de esta comisión hoy y como sucede cíclicamente en nuestra organización sindical hoy se cierra ese ciclo y queremos decirles a todas y todos que para los integrantes de esta Comisión ha sido un honor poder servirles y trabajar a lado de un líder sindical de tanto renombre y dedicado a mantener la cohesión de nuestra organización y nos referimos a nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, Secretario General de nuestro Sindicato hoy debemos dar paso a nuestros sucesores y estamos seguros que ellos llevaran adelante los trabajos ya realizados e impulsaran otros tantos es

por ello que les pedimos para ellos todo el apoyo necesario igual o mas del que nos brindaron a nosotros,

Todo principio tiene un final y nosotros sabíamos que ese final tenia fecha en el calendario y como versa el viejo refrán "NO HAY FECHA QUE NO SE LLEGUE NI PLAZO QUE NO SE CUMPLA"

Damos las gracias por todo su apoyo y disposición para el trabajo nuestra compañera secretaria de esta comisión la señorita Viridiana Reyes.

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

Comisión Nacional de Higiene y Seguridad

Alberto Pérez Lara
Presidente

Andrés García Sarmiento
Primer Secretario

Gabriel Ruiz Cruz
Segundo Secretario

Joaquin Pérez
Primer Vocal

Miguel E. Zepeda Reséndiz
Segundo Vocal

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.
Estatus de los 5 grandes proyectos para la ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA:

1. UPS (Sistema de Energía Regulada Ininterrumpida) Proyecto concluido.

2. MIGRACIÓN TECNOLÓGICA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL.
El objetivo de la migración de las aplicaciones del SIS es cambiar de un Sistema Operativo Unix (en uso desde 1999) a Sistema operativo Windows y ambiente WEB con lo cual será posible acceder al SIS desde cualquier equipo que cuente con Internet. En este proyecto se ha concluido con la configuración del nuevo servidor (Windows) y se ha instalado la Base de Datos principal del SIS. Nos encontramos avanzado con la migración de las aplicaciones del SIS.
En este momento se estamos revisando 17 Módulos migrados de un total de 28. Se ha proyectado finalizar la revisión y correcciones a los errores que se presenten y poner en producción el sistema totalmente migrado para el mes de **NOVIEMBRE DE 2016.**

3. CAMBIO DE EQUIPO CONTIVITY CENTRAL (dañado) y Equipos de Comunicaciones.
Proyecto concluido.

4. CAMBIO DE PBX Conmutador Nortel.
La plataforma NORTEL ha quedado fuera de mercado por lo que ya no cuenta con soporte técnico ni refacciones lo que hace necesario el cambio de nuestro conmutador por una plataforma nueva. La

tendencia actual es contar con equipos de comunicación que manejan tecnología IP. El cambio se hará a tecnología de CISCO.
PROYECTO INICIADO EN JUNIO 2016.

5. RED INALÁMBRICA (WiFi STRM)

- Se mejoró el alcance, cobertura y calidad de la señal.
- Se implementó un MECANISMO DE ADMINISTRACIÓN DE ACCESOS A LA RED DE INTERNET INALÁMBRICO, con el único fin de MEJORAR EL SERVICIO.
- Durante las Convenciones Nacionales se dará acceso a **1 equipo por cada usuario** y se bloqueará la salida a la navegación de sitios que saturan el ancho de banda y que NO tienen ninguna utilidad para los trabajos de la Convención.
- Pasar al Área de Sistemas (4° piso de Villalongín) a dar de alta el dispositivo con el cual requieran tener acceso a la Wifi del STRM.

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

Este año aumentamos a **74 S**ecciones foráneas, integradas a la VPN. Con el cambio de equipo CONTIVITY CENTRAL se mejoró notablemente la comunicación por voz IP.

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 se llegó a un total de **11,894 consultas vía telefónica.** Agradeceremos a ustedes nos apoyen en la difusión de la información de este servicio.

Página Web "strm.org"

Nuestro sitio web www.strm.org.mx continúa consolidándose como importante medio de difusión de información de nuestra organización. Este año se registraron **1,441,538 visitas** a los distintos servicios de nuestro portal MÁS **223,000 reproducciones de videos:**

SITIO WEB	VISITAS
www.strm.org.mx	**1,028,853**
ConsultaNet	**6,259**
Micrositios strm.net (noticias, fotos, reportes, calidad de servicio, quejas)	**189,211**
unt.org.mx	**61,108**
fau.mx **Frente Amplio Unitario**	**9,023**
Votaciones Revisión Salarial Telmex y CTBR 2015 (Sitio restringido a Secretarios Generales) y Limsa 2014	**7,969**
Amparo Fondo De Ahorro (mayo 2016)	**124,244**
Buzón Secretario General	**223,365**

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Hemos presentado a ustedes el informe de actividades de cada una de las comisiones de trabajo que nos integramos en la Comisión de Modernización.

Compañeros, es un momento decisivo para la organización, estamos enfrentando tal vez el reto mas importante de nuestra historia, pero estamos convencido que una vez mas el sindicato dejara manifiesto que es mas grande que los problemas que tenemos que enfrentar, para conseguirlo debemos de contar con la participación conciente y comprometida de cada uno de ustedes y de nuestros compañeros, debemos hacer énfasis en las nuevas generaciones para que sean parte de la exitosa historia de nuestra organización que desde su fundación ha superado uno a uno los retos que se presentan, no sin dificultad, pero trabajando en unidad y con la virtud de evolucionar en paralelo con la empresa de telecomunicaciones mas exitosa del país y que se moderniza constantemente.

Transitando exitosamente por una privatización sin ceder uno solo de los derechos adquiridos, pulverizando a la competencia en larga distancia, superando la digitalización de los servicios, enfrentando los ataque del gobierno y las reformas estructurales, especialmente la de telecomunicaciones, con las sanciones impuestas a la empresa al ser declarada preponderante y compitiendo en desventaja con las empresas trasnacionales y ligadas al monopolio televisivo, hoy estamos de pie fortalecidos para superar nuevamente el reto tecnológico que tenemos por delante, para lo cual aplicaremos la táctica y estrategia que emane de esta honorable convención bajo la dirección y orientación de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez,.

Agradecemos a todos ustedes el apoyo brindado a esta comisión de Modernización, de la misma manera nos ponemos a sus órdenes para recibir sus comentarios, sugerencias y propuestas, que nos permitan fortalecer el trabajo de esta comisión y del proyecto sindical.

Le damos la bienvenida a los compañeros y compañeras que se integran en la representación del CEN, el CNV y las Comisiones Nacionales para el periodo 2016-2020, con la seguridad de que su trabajo y compromiso contribuirá para lograr los mejores resultados a favor del sindicato.

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

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

Fraternalmente,
"Unidad, Democracia y Lucha Social"
México, D. F., Septiembre del 2016.

Comisión de Modernización