

# XLII 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

Secretaria De Instrucción, Formacion E  
Investigacion Sindical

Sistema De Información Sindical



# Coordinación General

## Francisco Hernández Juárez

### Responsables

Juan Manuel Magallanes Madrigal

Juan José Osuna Robles

Rodolfo De Gunther Delgado

Marco Antonio Ceja Pérez

Carlos A. Daniel Guerrero

### Integrantes

Martha Hererdia Figueroa

Miguel Plancarte Hernández

Héctor Gabriel Ramírez Lizardi

José Jesús García Arreguín

Jesús Cárdenas Rincón

Iván Hernández Mendoza

Román Martínez Medina

Gregorio Ruiz Galicia

Fidel González Barcena

Rafael Flores González

Juan Bernardo Villareal

Alejandro García Godoy

Antonio Vázquez Olarra

Carlos Alberto Salamanca

Arturo Flores Tovar

Zona 1 José Cuellar Zúñiga

Zona 2 José Felipe Razo Vázquez

Zona 3 Ricardo Castillo Castillo

Zona 4 Magdalena Salcido

Mancha

Zona 5 Américo Martín Guzmán

Navarro

Zona 6 Salvador Jacobo Ocelot

zona 6 Luis Escobar Ramos

Zona 7 Agustín Vanegas L.

Zona 8 Luz María Hoyos Rosas

Fernando Andrés Plata

Raúl Hernández Crisóstomo

José Ramón Quintero Terrones

Alonso Castillo Lerin

Miguel Leonor Barrera



## Responsabilidades Comisión de Modernización

**Coordinación General: Francisco Hernández Juárez**

Comisión / Tema Trabajo	Responsables
<b>Responsables</b>	Juan Manuel Magallanes Madrigal Juan José Osuna Robles Rodolfo De Gunther Delgado Marco Antonio Ceja Pérez Carlos Alberto Daniel Guerrero
<b>Calidad, Productividad y Competitividad</b>	Miguel Plancarte Hernández Héctor Gabriel Ramírez Lizardi José Jesús García Arreguín Jesús Cárdenas Rincón Iván Hernández Mendoza
<b>Capacitación y Nueva Tecnología</b>	Rodolfo De Gunther Delgado Román Martínez Medina Juan José Osuna Robles Gregorio Ruiz Galicia Fidel González Barcena Rafael Flores González  Zona 1 José Cuellar Zúñiga Zona 2 José Felipe Razo Vázquez Zona 3 Ricardo Castillo Castillo Zona 4 Magdalena Salcido Mancha Zona 5 Américo Martín Guzmán Navarro Zona 6 Salvador Jacobo Ocelot zona 6 Luis Escobar Ramos zona 7 Agustín Vanegas Lurravaquio Zona 8 Luz Maria Hoyos Rosas  Matriz Fernando Andrés Plata Matriz Raúl Hernández Crisóstomo Matriz José Ramón Quintero Terrones



<b>Materia de Trabajo</b>	Juan Manuel Magallanes Madrigal Juan Bernardo Villareal Olivas Alejandro García Godoy
<b>Higiene y Seguridad</b>	Antonio Vázquez Olarra Carlos Alberto Salamanca Arturo Flores Tovar Alonso Castillo Lerin Miguel Leonor Barrera
<b>Grupo de Telecomunicaciones e Integrantes de Otras Comisiones y Secretarías</b>	Marco Antonio Ceja Pérez Juan Manuel Magallanes Madrigal Luis Escobar Ramos Agustín Vanegas Laurravaquio Víctor Álvarez Gibanel Ricardo Castillo Castillo Rafael Marino Roche Carlos Alberto Daniel Guerrero Luz Maria del Carmen Hoyos Pedro Elguera Rodriguez Martha Hererdia Figueroa José Ramón Quintero Terrones Israel Quiñones Gonzalez Cornelio Sánchez Pérez

## **Compañeras y Compañeros Convencionistas**

Los integrantes de la Comisión de Modernización, les damos la más cordial bienvenida a esta XLII Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, agradeciendo de antemano su atención a la presentación de este informe, así mismo esperamos contar con su retroalimentación para de manera conjunta consolidar el trabajo que desempeñamos, siempre en busca de fortalecer cada día más a esta gran organización de la cual todos formamos parte.

Es preciso señalar que actualmente los Telefonistas vivimos una etapa complicada por las decisiones de la autoridad, la competencia desleal por parte de las empresas trasnacionales y el doble discurso de la empresa, que ha tensado la relación obrero-patronal, la empresa detuvo en un gran porcentaje la expansión y crecimiento de la infraestructura derivado de las medidas asimétricas que la autoridad le impuso a Telmex, las cuales se endurecieron en la resolución del 8 de Marzo, en donde se ordena por parte del IFT, la separación funcional de la empresa aún cuando el propio instituto regulador, en sus informes trimestrales manifestaba que se habían cumplido las medidas asimétricas impuestas, de tal manera que la propia autoridad en la materia, emitió una resolución contraria a lo que ella misma se estableció con antelación, es por ello que el STRM se encuentra en una etapa en la cual debe poner todas las alertas encendidas, así mismo utilizar todo su experiencia y capacidad para salvaguardar los derechos de los trabajadores sindicalizados activos y jubilados.

Bajo este contexto el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, realizó una serie de actividades que están contempladas en el plan de acción que se estableció para mantener a la empresa unida defender nuestra fuente de trabajo y la garantía en la participación del sindicato de la materia de trabajo del presente y del futuro. En donde la participación de cada uno de nosotros es fundamental para conseguir los objetivos mencionados, en la primera etapa realizando mítines a

nivel nacional, colocando mantas, portando gafetes, publicando desplegados y fortaleciendo alianzas con otras organizaciones, entre muchas otras; en la segunda etapa se realizó la falta colectiva el 05 de septiembre que dejó de manifiesto la capacidad del sindicato para actuar homologadamente con disciplina y unidad, lo que permite tener mayor autoridad para sentarnos a negociar con la Empresa y la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

### **En búsqueda de resolver favorablemente los objetivos planteados**

- Garantizar los derechos laborales y contractuales de los trabajadores activos y jubilados
- Mantener a Telmex como una sola entidad
- Fortalecimiento de la marca Telmex
- El cumplimiento de la empresa en sus obligaciones respecto a materia de trabajo, problemática de filiales y terceros, vacantes, inversión, insumos, respeto al CCT y perfiles de puesto
- Garantizar la participación del personal sindicalizado en toda la materia de trabajo actual y futura
- Concesión única que le permita a Telmex ofrecer servicios de convergencia, compitiendo en condiciones de igualdad
- Impulsar el desarrollo de las Telecomunicaciones en beneficio de la nación
- Establecer un modelo tarifario para la empresa que otorgue la utilidad para reinversión e infraestructura, garantizando su viabilidad económica y financiera.

Para esto los integrantes de la Comisión de Modernización a través de las diferentes subcomisiones que la conforman, estamos trabajando día a día en todos los temas de operación y de interés para cada una de las especialidades, siempre en busca de mejoras en los procesos de trabajo, en la calidad de servicio, en las condiciones mismas y en defensa de la materia de trabajo del presente y del futuro.

Además es importante señalar que estamos a la puerta de una serie de cambios tecnológicos que permitirán ofrecer otros servicios, lo que nos obligan a impulsar el cambio de cultura laboral para brindar una mejor atención a nuestros clientes, aún cuando se reconoce que las condiciones no son las más propicias por el entorno ya mencionado.

La hiperconectividad, es un concepto cada vez más familiar y que cobra especial relevancia, ya que sintetiza la situación actual del ser humano, el cual vive conectado permanentemente a la información y comunicación mediante a través de diferentes dispositivos con acceso a Internet.

Estamos a la puerta de la era del 5G, en donde la infraestructura de fibra óptica juega un papel importantísimo, las ciudades inteligentes o (Smart Cities) crecerán en conectividad de manera exponencial en los próximos años, datos de América móvil señalan que para el año 2022 habrá 29,000 millones de dispositivos conectados capaces de comunicarse entre si ( **De los cuales 18,000 millones estarán asociados al Internet de las Cosas**) por lo que estos temas serán cotidianos en un periodo breve de tiempo. Es por ello que solicitamos a todas y a todos a involucrarnos cada vez más en el dominio de los procesos sistematizados, apropiarnos de la materia de trabajo con mayor proyección como la relacionada con protocolo de Internet y fibra óptica, esto en defensa y garantía de futuro de nuestra fuente de empleo.

El ánimo y la preferencia de nuestros clientes resultan un aliciente que nos motiva a seguir trabajando en la calidad, el STRM siempre se ha caracterizado por enfrentar y resolver retos y ésta no será la excepción. Basados en la unidad sindical y el liderazgo de nuestro compañero Co. Francisco Hernández Juárez, sin duda los Telefonistas saldremos adelante y podremos transitar a un entorno de certeza, de todas y cada una de las actividades que desarrollamos; enfrente tenemos el futuro, el cual es de convergencia, de cambios, de crecimiento, de romper paradigmas.

Es un momento histórico, del cual sin duda seremos partícipes y es por ello que debemos redoblar esfuerzos, para seguir impulsando los grandes ejes de esta organización en beneficio de la misma.

**A continuación las comisiones que conforman la Comisión de Modernización rendimos y presentamos a ustedes nuestro primer informe de trabajo del periodo 2016-2017 en donde se contemplan las actividades 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.** No sin antes reiterar con todo respeto y humildad el gran compromiso de seguir impulsando todas las acciones necesarias para que éstas se traduzcan en beneficios de todos los que integramos esta gran organización.



## Calidad del Servicio

El programa de Calidad de Servicio es una herramienta que nos ha permitido diseñar e implementar acciones que garantizan mejorar la atención para mantener la preferencia de los clientes. Este año ha sido especialmente complicado derivado de que se incrementaron las sanciones de la autoridad a la empresa, como la desagregación de la red de fibra óptica y el ordenamiento de separación funcional de la empresa.

Esto ha provocado que la empresa reduzca la inversión en la red, argumentando que la ley le obliga a regalarla; adicionalmente al desabasto de insumos en los almacenes, la falta de productos en las tiendas, la sistematización de los procesos, el que no terminan de consolidarse y la pretensión de restringir nuestra participación en los nuevos desarrollos relacionados con la integración de los servicios a protocolo de Internet, limitando nuestra participación al negocio del futuro, denominado Internet de las cosas.

Ante este escenario adverso gran parte de la responsabilidad de mantener el programa de calidad de servicio y mejorar la atención al cliente, ha recaído en el personal sindicalizado, en lo cual se tienen avances aún con la falta de compromiso de la empresa; no cabe duda que el sindicato tiene claro que mantener la preferencia de clientes es la garantía de nuestro futuro.

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

### PLAN DE ABATIMIENTO DE QUEJAS

Este programa lo iniciamos hace 2 años en agosto del año del 2015, en donde establecimos con la empresa un programa para abatir el número de quejas pendientes que rondaba la cantidad de 125 mil, con el objetivo de mejorar los indicadores de calidad y que la autoridad regulatoria no aplicara sanciones adicionales a la empresa por no

cumplir los parámetros establecidos en el título de concesión; durante estos dos años se han aplicado diferentes acciones orientadas a mejorar los tres ejes que se definieron en principio: procesos infraestructura y productividad, que permitió que en abril de este año llegamos a los mejores resultados del programa al tener solo 45 mil quejas pendientes, pero la temporada de lluvias dejó de manifiesto que se tiene mucho que avanzar en cuanto a la modernización de la red y el mantenimiento preventivo, esto aunado al desabasto de materiales histórico que se presentó en los meses pasados, hizo que nuevamente se incrementara el número de quejas pendientes.

Ante el reclamo del sindicato la empresa empezó a normalizar la dotación de insumos y retomar las 21 acciones para evitar ingreso de quejas orientadas principalmente al mantenimiento preventivo, en ambos casos la empresa no ha cumplido al 100%, pero el menor ingreso de quejas este año, la mejora en algunos procesos de trabajo y la participación de los compañeros en jornada normal, destajo y tiempo extra, han permitido mejorar la atención de las quejas y al corte del 3 DE SEPTIEMBRE teníamos 95,496 mil quejas pendientes.

Por otra parte se identificaron 31 copes críticos en donde se concentra el 44% de las quejas pendientes, en este caso se realizaron reuniones en cada uno de estos centros operativos, en donde se realizaron minutas con compromisos puntuales por ambas partes para disminuir las quejas pendientes, adicionalmente se comprometió hacer reuniones semanales para identificar los avances y en su caso ajustar las acciones a realizar con el objetivo de disminuir las quejas pendientes, vale la pena mencionar que en la mayoría de los casos la empresa no cumplió con las acciones para evitar el ingreso de queja, pero también hay algunos casos, afortunadamente los menos en donde los compañeros no se han comprometido con la participación en tiempo extra y destajo.

Independientemente de los copes críticos, se diseñó un tablero de seguimiento en donde podemos ubicar claramente la información a nivel de cada COPE, considerando las quejas pendientes, las quejas con 10 y con 30 días de dilación, los indicadores de calidad, el personal del COPE y la participación de los compañeros en destajo y tiempo extra, este tablero se envía continuamente por correo a todos los secretarios generales para que conozcan la información a detalle de sus copes y se pueda trabajar en áreas de oportunidad para mejorar los resultados.

Seguiremos impulsando acciones de mejora con el objetivo de retomar los números que manejamos en el mes de abril y sobre todo garantizar que ningún cliente espera más de 3 días para la atención de su servicio en caso de falla, esto sin duda debe ser hacia donde debemos orientar nuestros esfuerzos para mantener y de ser posible incrementar la participación de mercado, garantizando la preferencia y lealtad nuestros clientes en el entorno de competencia que se vive actualmente.

Compañeros no deben tener ninguna duda, el futuro de nuestra fuente de empleo y la incursión en nuevos servicios depende de mantener e incrementar la base de clientes, actualmente somos los más interesados en mejorar el servicio, sabemos que la empresa no ha cumplido con todos sus compromisos, pero no es tiempo de reproches ni justificaciones, debemos obligar a la empresa a cumplir, pero también debemos impulsar la movilización productiva y apropiarnos de los procesos de trabajo que sin duda serán sistematizados, esto solo se logra permaneciendo en el puesto de trabajo.

**Acciones orientadas a mejorar la red y disminuir el ingreso de quejas.**

Este programa fue impulsado por el sindicato y se orienta en el sentido de realizar acciones para evitar ingreso de quejas y no solo en la atención de las ya existentes, la empresa presentó de inicio un programa en cada una de las acciones a nivel nacional y se desglosa a nivel división y área, aun cuando la empresa estableció el programa de

inicio ha sido muy lento el avance, por lo que es importante que en cada localidad le exijan a la empresa que presente el detalle de las acciones a implementar en cada localidad y su cumplimiento, en caso de la empresa no ha considerado a la localidad en el programa inicial es responsabilidad de cada COPE darle contenido a las mismas

	<b>CONCEPTO</b>	<b>VOLUMEN</b>	<b>% DE AVANCE</b>	<b>INICIO</b>	<b>TERMINO</b>
1	Rehabilitación del Distribuidor General (DG'S)	114 DG's	32.50%	Ene-17	Dic-17
2	Programa de mantenimiento de cables dirigido principal y secundario	717 Dtos	14%	Feb-17	Dic-17
3	Programa de mantenimiento mayor y menor de equipo de presurización y hermeticidad de cables	131 Ctls	42 %	Ene-17	Nov-17
4	Rehabilitación de Cajas de Distribución	665 cajas	5 %	Ene-17	Dic-17
5	Rehabilitación de la Línea del Cliente (PSR)	20,731 Clientes	64 %	Ene-17	Jun -17
6	Programa de descongestionamiento de Centrales	2,068 Enlaces	8.5 %	Ene-17	Oct -17
7	Programa de utilización de 762 TBA's para 12 rutas	202 dtos	0%	May-17	Dic-17
8	Programa de baterías de respaldo para TBA's NOKIA	772 Tba's	0 %	May-17	Dic-17
9	Programa de mantenimiento de TBA's	2,684 Tba's	17%	May-17	Jul-17
10	Programa de entrega de Equipos de Medición (mejoramiento del diagnóstico de la reparación) VDSL, ADSL, Compa, Kits FO	1,141 Equipos	0 %	Jun-17	Ago-17
11	Programa de capacitación a técnicos y supervisores en proceso de trabajo (VSI)	6, 375 Técnicos	6 5 %	Ene-17	Dic-17
12	Prueba de validación de la entrega del servicio en la casa del cliente (navegación y parámetros de datos y voz)	6, 375 Técnicos	66.7 %	Ene-17	May-17
13	Programa de uso del filtro y validación en el diagnóstico con Web Masivo dentro del proceso de escalación CAP-CSM (API)	6, 375 Técnicos	32 %	Ene-17	May-17
14	Programa de apertura de series VSI	1 Evento	100 %	Ene-17	Dic-17
15	Programa de atención en línea CSM	95 % de Contestación	85 %	Ene-17	Dic-17
16	Programa de mejoramiento de 4 sistemas relacionados con el servicio Infitum (REI)	4 Sistemas	10 %	Ene-17	Dic-17
17	Programa de mejora de funcionalidades de la Netbook	1 Sistemas	0 %	Ene-17	Oct-17
18	Programa de reemplazo de módems	250,000 Modem's	10 %	May-17	Dic-17
19	Programa campaña de comunicación para comercialización de reguladores en zonas con alto	172 Localidades	5 %	Mar-17	Dic-17

En los anexos encontraran el detalle y los copes en donde se aplican estas acciones.

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.

### **Sistematización**

Este tema es de controversia al interior de la organización, por una parte tenemos claro que la evolución de las telecomunicaciones, la oferta de nuevos servicios y la participación del sindicato de los nuevos procesos de trabajo, serán mediante sistemas mecanizados, y por otra parte el problema de la inestabilidad de las plataformas, por lo que no terminan de consolidarse al 100%.

Pero gran parte del futuro de la organización dependerá de apropiarnos de los nuevos servicios y del dominio que tengamos del proceso de trabajo, que como ya se comentó, será sistematizado, por lo que insistimos que aun con las fallas de los sistemas, tenemos que dominarlos, controlarlos, explotarlos y dominarlos para asegurar la participación del personal sindicalizado en los nuevos servicios que se ofrecerán por protocolo de Internet y sobre todo asegurar nuestra participación en la oferta de servicios y productos vinculados con el Internet de las cosas, les mencionamos algunos de los más relevantes.

#### ➤ **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 y/o phablet 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.

### ➤ **Pisaplex 10**

En la mayoría de 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.

Actualmente está operando en 22 áreas y 90 copes, se probo y diseño en la sección 16 Nuevo Laredo Tamps con participación de compañeros sindicalizados del mencionado CAP en marzo de 2015 y se ha continuado con la implementación en las diferentes divisiones para identificar tareas no consideradas en Nuevo Laredo y perfeccionarlo con tipos de trabajo o tareas que no se consideraron de inicio por el tamaño y tipo de tareas de la sección.

La diferencia con Pisaplex 9 es que este, se instale en el equipo del cada compañero y la versión 10 es una pagina Web, además la principal ventaja de la versión 10 esta en línea con pisa verde.

Durante la implementación se presentan algunos problemas, la mayoría por falta de información y seguimiento, cuando entra el Pisaplex 10 se debe actualizar las ligas de los sistemas periféricos a la versión 10 (Siscope 10. portal plex 10, Replex 10) estos sistemas no cambian, pero si no se actualizan las ligas en los equipos de los TEPES, notebook y phablet de los compañeros no hay comunicación con la versión 10.

Otro problema que reportan es que los equipos de los TEPES se alentan, esto se debe a que al demandar información de la página

Web se generan archivos temporales y es necesario limpiar la memoria con relativa frecuencia, adicionalmente los TEPES no pueden personalizar las columnas o los colores como la hacían con la versión 9 que se instalaba en cada maquina.

Actualmente se esta operando en Guadalajara una de las 3 ciudades más grandes del país, en donde se identificaron detalles que no se habían ubicado en otras áreas, se tienen un equipo de sistemas y proveedores en la localidad para ajustar y corregir cualquier problema que se presente, algunos ya han sido atendido y algunos están en proceso de corrección, esta será la oportunidad para ajustar el sistema y garantizar su correcto funcionamiento en todas las áreas del país.

Vale la pena mencionar que actualmente se detuvo la implementación hasta no consolidar su funcionamiento en Guadalajara

#### ➤ **Ivr infinitum**

Sus principales funciones son:

- Despachar una Tarea
- Liquidar una Tarea
- Transferir una Tarea
- Prueba eléctrica y REI
- Ajuste Velocidad (desborda al CAP)
- Liquidación Masiva
- Transferencia al CCR
- Todos Promotores
- Consulta de Datos Técnicos.
- Atención de un Operador

#### ➤ **Api**

Aseguramiento del puerto infinitum, sus principales funciones son:

- Prueba del Puerto (REI)
- Aseguramiento del Puerto (API)
  - Corrige puerto, ó
  - Cambia Puerto, ó
  - Desborda CSM
- Último Movimiento realizado

### ➤ **Portal plex**

Esta herramienta es la de mayor uso para los compañeros de planta exterior, sus Principales funciones son:

- Despachar y Liquidar una tarea
- Prueba de validación del servicio (navegación)
- Todos Promotores
- Migraciones a FTTH en sitio, a voz VSI con queja y voz y datos a FTTH.

Como pueden notar son varios sistemas con los que tenemos que operar y aun no se ha consolidado su uso principalmente por su inestabilidad, pero insistimos en que la tarea fundamental para garantizar la incursión en nuevos servicios será mediante este tipo de sistemas, por lo que hacemos una llamado para seguir impulsando su uso.

### **Desagregación del bucle**

Aunque este tema no esta relacionado directamente con calidad de servicio no podemos perderlo de vista, en principio solo se desagrego la red de cobre, pero a partir de este año también se desagrego el FTTH, como saben esto se debe a las decisiones de la IFT ordenando a TELMEX desagregar el bucle o la ultima milla, existen diferentes tipos de desagregación la mas demandada por los competidores ahora denominados concesionarios es la reventa, en lo que respecta al cobre no tuvieron mucho éxito, fue mínimo el numero de clientes que decidió irse con la competencia, en lo que respecta a FTTH debemos estar atentos ya que gran parte de la infraestructura disponible se encuentra en las ciudades de competencia, por lo que es vital utilizarla para migrar a clientes TELMEX mediante los procesos ya acordados con la empresa y con apoyo del portal plex.

### **Migración a FTTH**

Este tema ha sido una prioridad en las negociaciones de materia de trabajo, como se comento en el tema anterior hay infraestructura disponible de FTTH que está en riesgo de ser demandada por los competidores, por otra parte la mayoría de las migraciones actualmente es realizada por terceros, por lo que es fundamental que los



compañeros sindicalizados tomen este tema como una prioridad, ya se tienen disponibles tres tipos de migración:

➤ **Activación VSI con Queja- Portal Plex**

(Cuando se está atendiendo una queja y el sistema Portal Plex indica que el Cliente es "Candidato a VSI". El Cliente está en una RED MIXTA, es decir: VOZ en la red de cobre y los DATOS en la red FTTH)

➤ **Migración FTTH y Activación VSI con Queja abierta-Portal Plex**

(Este proceso aplica cuando el Cliente se encuentra por completo en la red de cobre (VOZ y DATOS en cobre) y se debe migrar VOZ y DATOS a Fibra Óptica).

➤ **Migraciones a Fibra Óptica – Portal Plex**

(El proceso aplica considerando una lista de candidatos, y en operativo en campo, se registra la OS en sitio una vez validado facilidades y haber contactado al Cliente).

El objetivo es que durante el proceso diario de atención de quejas se migre a los clientes a FTTH con queja abierta y evitar perder tiempo en probar y reparar la red de cobre, además de realizar cambaceos para migrar a clientes sin queja abierta, esto tiene doble beneficio por un lado mejoramos el servicio al cliente y el mas importante desplazamos a los terceros de esta actividad que en el futuro próximo, será la vía para ofrecer el Internet de la cosas.

**Programa Broad Band Telmex**

Este año derivado de la desagregación de FTTH, el programa de cocimiento de este medio de transmisión es limitado, el principal objetivo es ocupar la infraestructura de puertos disponibles, actualmente a nivel nacional se tiene un % de ocupación por encima del 50% y existen alrededor de 1,500,000 puertos disponibles en la planta externa; en el acuerdo de materia de trabajo se estableció que la empresa en cada COPE informe al sindicato en donde se encuentra esta infraestructura disponible para establecer un programa que nos permita utilizarla en su totalidad, para lo cual insistimos en reforzar los tres procesos de migración vigentes para que los compañeros desplacen a las filiales de esta actividad.

Anexamos los datos de ocupación de las diferentes tipos de tecnologías y medios de transmisión para ofrecer servicio de banda ancha, el status que tenemos al mes de julio es el siguiente:

<b>Julio 2017</b>		
<b>TECNOLOGIA</b>	<b>OCUPACIÓN</b>	<b>Velocidad ofertada</b>
<b>FTTH</b>	<b>1,943,784</b>	<b>Hasta 200 megas</b>
<b>TBA</b>	<b>1,243,115</b>	<b>Hasta 20 megas</b>
<b>IP DSLAM</b>	<b>6,601,396</b>	<b>Hasta 10 megas</b>
<b>ATM</b>	<b>92003</b>	<b>Hasta 2 megas</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9,880,298</b>	

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.

### **Incremento precio destajo**

En este tema solo mencionar que se incrementó el precio del destajo y en los meses de agosto y septiembre también se incremento el precio del bono semanal por realizar 10 reparaciones a fin de impulsar la participación de los compañeros y apoyar en la disminución de quejas pendientes.

### **Bajos productivos**

Este tema también se revisa con la empresa, al corte de julio un 11 % 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 empresa para disminuir este porcentaje.

## **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.

**Compañeros la calidad de servicio es uno de los ejes fundamentales de la organización para mantener la base de clientes e incursionar en nuevos servicios, seguiremos trabajando para identificar áreas de oportunidad y proponer alternativas de solución, que obliguen a la empresa a mejorar los procesos de trabajo y la infraestructura, por nuestra parte seguiremos impulsando la participación de los compañeros en el tema de productividad, esto con el objetivo de continuar siendo líderes en el mercado de las telecomunicaciones en el país y como uno de los sindicatos de vanguardia a nivel mundial.**

**Agradecemos el apoyo de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, que ha sido uno de los principales promotores de mejorar la calidad de servicio y poner en la agenda bilateral este tema.**

## **Informe de la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad**

Compañeras y Compañeros Delegados Convencionistas reciban la más cordial bienvenida a esta LXII Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas. Como se ha mencionado en ocasiones y foros anteriores, estamos inmersos en un ambiente complicado, enfrentamos a la competencia bajo reglas asimétricas impuestas por un regulador que lejos de incentivar la competencia efectiva abona al freno sistemático de la inversión en un sector toral como el de las Telecomunicaciones; a pesar de las condiciones adversas las y los Telefonistas han emprendido un cambio de cultura laboral que permite una lucha constante a favor de nuestros clientes, de nuestra fuente de empleo y por ende de nuestros derechos y conquistas laborales, un cambio que sin duda resulta positivo y que requiere ser fortalecido de generación en generación. La evolución tecnológica genera materia de trabajo que debe quedarse en cada una de las especialidades y departamentos donde nuestras compañeras y compañeros desempeñan de manera impecable sus tareas, nuestros clientes han evolucionado de la mano de la tecnología aumentando sus exigencias. El Internet de las cosas ha pasado de ser un concepto de ciencia ficción a una realidad cotidiana en constante cambio, ahí queremos estar las y los Telefonistas, transitar a las nuevas tecnologías adueñándonos de la nueva materia de trabajo, logrando la sinergia laboral necesaria para continuar colocando a TELMEX como la mejor empresa de Telecomunicaciones con la que pueda contar nuestro país. Es evidente que ese cambio de cultura laboral no solo coloca a TELMEX como protagonista de la Calidad de Servicio en las Telecomunicaciones, también permite que nuestro Sindicato sea reconocido como un verdadero agente de cambio, inquebrantable pilar en el desarrollo económico del país y un vigilante indiscutible de la justa retribución de los trabajadores.

Las acciones que han acordado las diferentes subcomisiones de Modernización, adicional a la información que las compañeras y compañeros a nivel nacional nos hacen llegar través de las diferentes instancias sindicales, han sido fundamentales porque nos han permitido agendar reuniones con la empresa en donde el sindicato trabaja en la recuperación de la materia de trabajo, para cumplir de manera exitosa lo establecido en el programa de Productividad y transitar con paso firme hacia el Internet de las Cosas.

Como es por todos 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 regulatorias. Por lo que en la pasada negociación por primera ocasión se estableció la revisión bienal 2017-2018 del programa, un esquema que nos permitirá seguir y evaluar estrategias y acuerdos con una ventana de tiempo mayor a la ofrecida por el esquema anual. Es por eso que al término del periodo 2017-2018 se tendrá que hacer un balance de la efectividad de la revisión bienal y de acuerdo a los resultados podremos decidir si rectificar o ratificar este procedimiento. Una vez establecido el nuevo esquema las Comisiones Sindicales orientaron su labor en revisar los procesos de trabajo para el cumplimiento de los indicadores de todas las especialidades. 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, buscando dar cumplimiento a las disposiciones de la ley regulatoria; mantener la viabilidad de la empresa e incrementar el ingreso de los compañeros derivado del cumplimiento de los indicadores.

Es de vital importancia la atención del servicio al cliente, ya que este se convierte en una prioridad, misma que nos dará la posibilidad de mantener el título de concesión vigente y buscar la concesión única.

Es importante mencionar que acordar la revisión bienal nos permite corregir los tiempos de negociación establecidos en el programa, ya que en el pasado esta se prolongaba hasta 6 meses y lo acordado solo tenía vigencia de 6 meses, lo que no permitía desarrollar estrategias en los centros de trabajo para el mejor aprovechamiento en los cumplimientos anuales.

La práctica y experiencia que se ha obtenido Por parte de todos los Co's. negociadores del programa de productividad durante 24 años es lo que ha dado la pauta y el fortalecimiento a este programa por tal motivo, fue 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 de servicios en la rama de las Telecomunicaciones.

La Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad ha desempeñado su primer año de gestión como parte del Comité Ejecutivo Nacional 2016-2020 y de acuerdo a nuestra obligación estatutaria ponemos a su consideración el siguiente informe de actividades:

### **Cierre Anual 2016**

Los factores externos cada vez influyen más y complican las negociaciones, de tal forma que combinados con los resultados generales del programa de productividad, provocaron un escenario demasiado complicado para lograr el acuerdo con la empresa referente al pago anual correspondiente al 2016.

Durante el año 2016 se alcanzaron niveles de asignación del 64.41%, marcando un avance del 0.22%, con referencia al logro que se tuvo en el año 2015.

Los resultados durante este ciclo fueron mejor gracias a la labor que desarrollan en su lugar de trabajo cada uno de nuestros compañeros. Por lo que nos damos cuenta que aún con la situación difícil que vivimos en el sector, es poco el avance que tiene la competencia, aun con las campañas en contra de Telmex, pero estamos convencidos que el sindicato es capaz 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: **Disminución de Bajas de Clientes, donde el año pasado 2016 se dieron de baja la cantidad de 2,947.904 clientes, entre Infinitum y líneas, y se contrataron 3,143.678, como se podrá observar este cierre de año resultado positivo, represento un incremento de 495,774, clientes más.**

Es importante y necesario el seguir incrementando el inventario de cliente, ya que resulta vital para la organización.

### **LOS RESULTADOS DE ASIGNACIÓN DEL 2016 SON LOS SIGUIENTES:**

<b>COMPETITIVIDAD</b>	<b>FUERON DEL</b>	<b>64.20</b>
<b>COMERCIALIZACIÓN,</b>	<b>FUERON DEL</b>	<b>79.19%,</b>
<b>CCTX ALCANZARON</b>	<b>FUERON DEL</b>	<b>83.00</b>
<b>TRÁFICO</b>	<b>FUERON DEL</b>	<b>99.63%,</b>
<b>PLANTA EXTERIOR,</b>	<b>FUERON DEL</b>	<b>47.75%.</b>

Para el caso de Planta Exterior, vale la pena mencionar que uno de los indicadores con mayor área de oportunidad para el cumplimiento de este es el de **telefonía pública** por lo que de acuerdo en la negociación el seguimiento puntual del proceso de trabajo y la difusión en la Intranet del mismo para que esta sea visualizada por los compañeros, lo que nos llevaría a la aplicación 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. Sin embargo es importante mencionar que en la negociación del remanente de productividad del 2016 con la intervención del compañero Francisco Hernández Juárez se logro que la empresa pagara 5 meses al 65%, por incumplimiento de los acuerdos en este indicador.

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 logró solo gracias a la intervención directa de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM en el contexto de la negociación con 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 de 1'780,540,854.82 ( mil setecientos ochenta millones quinientos cuarenta mil ochocientos



cincuenta y cuatro pesos con ochenta y dos centavos )se alcanzó un cobro total de bolsa de \$ 1´955,540.854.52 (mil novecientos cincuenta y cinco millones quinientos cuarenta mil ochocientos cincuenta y cuatro pesos con cincuenta y dos centavos).

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 es 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 2017-2018

### **Negociación del Programa General de Productividad Bienal 2017-2018**

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 2016 la empresa hizo entrega de su propuesta del Programa de Productividad para el bienio 2017-2018 la cual contenía como característica principal la eliminación de algunos indicadores que históricamente tienen buen nivel de asignación y reasignar su contenido a otros con un solo objetivo.

No lograr las metas y adicionalmente proponía una ponderación muy agresiva e inalcanzable.

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 2017-2018 y ejercicios comparativos para visualizar los escenarios y los diferentes niveles de medición, con el propósito fundamental de armar la **contrapropuesta sindical bienal 2017-2018 por primera vez** para cada una de las áreas tronco que intervienen en el programa. Tanto en los indicadores internos como en los de competitividad.

A finales del mes de marzo del 2017, 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. Del consenso del Programa General, resultando favorable y aceptado por los compañeros a nivel nacional. En el mes de Abril, se concluyó con los trabajos de las comisiones y por lo complicado que se tornaron las negociaciones del Remanente de Productividad del año 2016, la firma del Programa General de Calidad, Productividad y Competitividad para el año 2017-2018, se firmo el día 18 de mayo de este año, concluyendo con el convenio entre el Sindicato y la Empresa, el documento fue registrado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**Quedando establecido en el convenio los siguientes conceptos:**

1. El programa de productividad tendrá vigencia por dos años es decir para el bienio 2017-2018
2. Conservará el mismo programa que el 2016, tanto en sus bases generales como en los indicadores, pisos, metas ponderaciones y su contenido en general

3. La comisión mixta nacional de calidad productividad y competitividad sesionará periódicamente para evaluar los aspectos generales, evolución y avance así como el cumplimiento por ser un programa bienal 2017-2018 quedando claro que no se convocará por única ocasión a las comisiones durante el 2017
4. Con relación al remanente y cierre anual de cada ejercicio se mantendrá el mismo esquema de revisión y aplicación anual es decir aplicar anualmente considerando los ejercicios 2017 y 2018
5. Para tráfico se deben poner en servicio los accesos de consulta en Intranet, entregar en todas las salas el reporte de fallas de las plataforma SIO y VOIP y reactivar los grupos de análisis
6. Para comercialización mantener y cumplir los aspectos de la minuta acordada en el programa 2016
7. Para Planta Exterior implementación del check list de Telefonía Pública y Líneas Privadas, dar a conocer los alcances y valores de FTTH (minuta en anexos)
8. Para CXTX se ratificaron los 12 puntos de acuerdo del indicador de suministro de lada enlaces ratificando la condición de cumplir con el 80% de puntos de acuerdo por parte de la comisión mixta para su posible implementación
9. Para competitividad se acuerda trabajar con el grupo de calidad de servicio, con el objetivo de implementar y difundir a nivel de cada dirección divisional las acciones que fortalezcan el liderazgo y la viabilidad de Telmex, con los siguientes aspectos:
  - Acciones para incrementar la participación del mercado principalmente en los servicios de banda ancha
  - Cumplimiento de los indicadores de concesión y regulación impulsando conjuntamente planes de acción establecidos por la empresa
  - Plan de abatimiento de quejas y mejoras en la reincidencia
  - Mejora de la calidad de servicio y la mejora productiva en todas las áreas operativas

- Comunicación e información entre las diferentes áreas productivas reforzando el trabajo en equipo utilizando los diferentes niveles e instancias de la empresa y el sindicato impulsar conjuntamente el funcionamiento de los grupos de análisis conforme a lo establecido en las bases generales y el anexo 10 del programa de productividad
- Eficientar el uso y explotación de herramientas de trabajo vigilando que el personal cuente con lo necesario para el desempeño de su trabajo
- Acciones necesarias por parte de la empresa para proporcionar mejores opciones de productos, servicios y velocidades posibles, buscando siempre estar a la vanguardia tecnológica para proporcionar la mejor calidad y servicio a nuestros clientes cuidando siempre la viabilidad financiera de la empresa.
- Mejora en la asistencia y disminución del ausentismo
- Capacitación
- Aprovechamiento de la jornada de trabajo
- Retención, captación, recuperación y la mejora de la experiencia del cliente a través de la preferencia de los servicios

Los indicadores establecidos para el Programa 2017-2018, quedaron como se tenían establecidos para el programa del 2016, a excepción de participación de mercado ya que gracias a la intervención del compañero Francisco Hernández Juárez se logro reducir 2.3 puntos al piso de arranque del resultado del último mes del año anterior.

Es importante señalar las ventajas que se obtiene de este nuevo programa

- Brinda la oportunidad de realizar análisis más objetivos en función de los resultados a partir del 6to mes de su implementación
- Da la oportunidad de entender mejor sus metas pisos y ponderaciones y adaptarse al mismo ya que en el pasado a los 3 o 4 meses de implementación ya se estaba negociando el siguiente

- No se retrasan los pagos mensuales
- En función de sus resultados nos brindará una mejor oportunidad de negociación para el siguiente programa a favor del cliente y de nosotros mismos.

Como parte de los compromisos en la negociación del programa de Productividad 2017-2018 se acordó con la empresa en Planta Exterior la revisión, homologación y difusión de los procedimientos administrativos de los TEPE´s, responsables de atender las actividades de Líneas privadas y Telefonía pública, los cuales se encuentran en la página 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 Pública.

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 TEPE´s reciban la instrucción; en los anexos encontraran el check list que se levantará en el corto plazo para verificar que el TEPE cuenta con los insumos necesarios para realizar su trabajo.

Como ya se conoce en el área Planta Exterior, el modelo de medición individual 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 los 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, ocupo a esta comisión revisar 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 ya se ven reflejados en el catálogo de tareas, homologando una calificación universal para el caso de quejas tanto de cobre como de fibra óptica (REVISAR ANEXOS)

### **Bolsa Congelada y Aplicación de Pagos 2017**

Como resultado de la pasada Revisión Salarial 2017, se fijó el monto de la bolsa del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad para el periodo de Mayo 2017 al 30 de Abril de 2018, en **3,580'181,985.00** (TRES MIL, QUINIENTOS OCHENTA MILLONES, CIENTO OCHENTA Y UN MIL, NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO 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 2017 se ha ejercido **\$ 883,287,624.4** del total asignado de **\$1,429,958,883.39**, lo que significa un **61.77%** de pago acumulado en el presente semestre.

### **Resultados del Programa 2017 (Enero – Junio)**

En el transcurso del primer semestre de 2017 en las cuatro áreas tronco y competitividad, se ha reducido en el 4.43% el nivel de asignación con respecto al período del mismo mes del año anterior.

En los indicadores externos de enero a junio de 2017 en competitividad se ha pagado 63.38% de asignación de la bolsa contra el 69.50% del

2016 representando una diferencia del 6.12 % esto principalmente porque el indicador de participación de mercado se muestra afectado

COMPETITIVIDAD	2016	2017
ASIGNACION ENERO JUNIO	69.50 %	63.38 %

En los indicadores internos de **Planta Exterior** se ha pagado de enero a junio del 2017 un **48.62%** contra un **48.50% del 2016 representando una diferencia positiva del 0.12** del total de la bolsa asignada en el primer semestre de este año.

PLANTA EXTERIOR	2016	2017
INDICADORES ENERO JUNIO	48.50%	48.62%

Vale la pena mencionar que uno 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 del 2017-2018 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.

En los indicadores internos de **conmutación transmisión** se ha pagado de enero a junio del 2017 un **80.44%** contra un **80.01% del 2016 representando una diferencia positiva del 0.43%** del total de la bolsa asignada en el primer semestre de este año,

CCTX	2016	2017
INDICADORES ENERO JUNIO	80.01%	80.44%

En los indicadores internos de **comercialización** se ha pagado de enero a junio del 2017 un **62.24%** contra un **79.01% del 2016 representando una diferencia negativa del 16.77%** del total de la bolsa asignada en el primer semestre de este año,

COMERCIALIZACIÓN	2016	2017
INDICADORES ENERO JUNIO	79.01%	62.24%

En los indicadores internos de **tráfico** se ha pagado de enero a junio del 2017 un **99.16%** **contra un 98.95% del 2016 representando una diferencia positiva del 0.21%** del total de la bolsa asignada en el primer semestre de este año,

TRÁFICO	2016	2017
INDICADORES ENERO JUNIO	98.95%	99.16%

## **Modelos de Medición Individual**

### **PLANTA EXTERIOR**

El Modelo de Medición Individual para Planta Exterior, sigue operando en los 310 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. En la revisión del programa del 2017-2018 se acordaron los valores para FTTH y las tareas complementarias, los cuales se encuentran en los anexos para su consulta así como gráficas de resultados y asignación de competitividad y de las cuatro áreas tronco y también procedimientos de sisa, cor, Siscope, etc.

### **COMERCIALIZACIÓN**

Para la especialidad de comercialización ya se tiene un acuerdo en principio, pero la empresa no ha realizado plática alguna sobre las propuestas para la difusión y su implementación, por lo tanto seguirá la distribución del incentivo bajo el mismo esquema de asistencia y puntualidad.

**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.



**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,

### **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 y 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 se 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 quienes hayan cambiado por la circunstancia que fuere en los grupos de análisis.

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.

En estos cursos se deberán de inscribir 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 pone a consideración de todos 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 2017-2018 de las cuatro áreas Tronco teniendo cada año mayor solidez nuestro Programa General de Productividad.

Agradecemos a todos ustedes por el apoyo brindado durante este año. **Y también a las compañeras secretarías Leticia Juárez, Elizabeth Toledano y Edna Jáuregui**

**De manera muy especial agradecemos el liderazgo, enseñanza, orientación 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 2017

**COMISION NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD.**

**MIGUEL PLANCARTE HERNANDEZ**

**HECTOR GABRIEL RAMIREZ LIZARDI**

**JOSE JESUS GARCIA ARREGUIN**

**JESUS CARDENAS RINCON**

**IVAN HERNANDEZ MENDOZA**

## **INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO**

### *Compañeras y Compañeros Convencionistas:*

Es un honor poder saludarles y darles la bienvenida a esta nuestra XLII Convención Nacional Ordinaria, deseando que estos trabajos sean una vez más el cimiento de la fortaleza y unidad de nuestra organización, sin duda esta será una de las convenciones mas representativas de nuestro Sindicato pues tenemos en puerta el escenario de la separación funcional de Telmex, ordenada por el IFETEL, por lo que es de suma importancia tomar las decisiones correctas entorno a la unidad sindical y siempre en busca de nuestros objetivos, confiamos enteramente en que juntos y con el liderazgo de Nuestro Secretario General Co. Francisco Hernández Juárez, abordaremos y resolveremos este reto de la mejor manera para los Telefonistas.

Los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo hemos estado velando todos los temas de interés para cada una de las especialidades, dando seguimiento a los acuerdos ya establecidos para su cumplimiento, siempre en busca y en defensa de la materia de trabajo del presente y del futuro, es por ello que rendimos nuestro primer informe de trabajo, agradeciendo la confianza depositada en nosotros y con un gran compromiso de seguir impulsando todas las acciones necesarias para que estas se traduzcan en beneficios de todas y todos los que integramos esta gran organización.

En la pasada revisión salarial se establecieron acuerdos que permiten a nuestras compañeras y compañeros participar en materia de trabajo, que se había venido desempeñando por filiales y Terceros.

Por lo que esta comisión se dio a la tarea de generar las condiciones y de establecer las mesas de trabajo, para signar los acuerdos necesarios

para el desempeño de las actividades que nos corresponden en cada una de las áreas.

Por otro lado el STRM enfrenta grandes retos algunos dependen en gran medida en redoblar esfuerzos al interior, otros dependerán de las habilidades que como organización tenemos y que aplicaremos en su máxima expresión.

De tal suerte que con la conjunción de estos factores podremos asegurar nuestra participación y por ende la apropiación de toda aquella materia de trabajo que se desarrolle en los próximos años.

Un ejemplo de lo anterior es, la hiperconectividad, concepto que cobra especial relevancia, ya que sintetiza la situación actual del ser humano, el cual vive conectado permanentemente a la información a través de diferentes dispositivos, (Internet).

A continuación ponemos a su disposición un resumen de los trabajos que se han realizado y el seguimiento a los acuerdos de materia de trabajo establecidos en el marco de la revisión salarial 2017.

### **SEGUIMIENTO ACUERDOS DE MATERIA DE TRABAJO**

Una de las labores primordiales que tenemos encomendadas es la de vigilar y dar seguimiento a los acuerdos de Materia de Trabajo establecidos desde el año de 1995, los cuales se han venido refrendando y ampliando año con año, en los anexos de las revisiones salariales y contractuales.

### **PROGRAMA DE OBRAS**

La Empresa entregó el Programa de Obras 2017 que se detalla a continuación:

#### **Aumento de Puertos INFINITUM de la Planta Interna:**

- División Occidente 107,304
- División Metro 152,999
- División Norte 131,393
- División Sur 158,040
- **Total Telmex 549,736**

**Aumento de pares Principales y Secundarios de la Planta Externa:**

División	Pares Principales	Pares Secundarios	Total de pares
Occidente	1,050	11,010	12,060
Metro	200	8,740	8,940
Norte	2,400	13,281	15,681
Sur	1,000	8,995	9,995
<b>Telmex</b>	<b>4,650</b>	<b>42,026</b>	<b>46,676</b>

Debemos señalar que se observa una notable disminución en la inversión y ampliación que la empresa destino este año, en comparación con el programa de obras 2016, como producto de la reforma en Telecomunicaciones y ante la posibilidad de que los competidores utilicen nuestra red, la empresa destino niveles bajos de inversión en lo que respecta a la red de cobre, aunado a que se cuenta con infraestructura de fibra óptica pasiva o desocupada.

**Anexamos un comparativo.**

Telmex	Pares Principales	Pares Secundarios	Total de pares
<b>2016</b>	8,768	93,362	105,130
<b>2017</b>	4,650	42,026	46,676
<b>Diferencia</b>	<b>- 4,118</b>	<b>- 51,336</b>	<b>- 58,454</b>

**PLANTA EXTERIOR**

Empresa y sindicato establecieron los siguientes acuerdos, respecto a que el personal sindicalizado realice las labores de planificación, verificación técnica y ejecución de las migraciones de fibra óptica y Vdsl.

Por lo que se trabajo de manera conjunta para que en breve se concreten y fortalezcan los sistemas ya que de forma recurrente presentan fallas, la empresa anunció la sustitución de estas plataformas para el primer trimestre del siguiente año.

Como parte de los acuerdos de materia de trabajo se realizó la difusión de las diferentes formas de migración e instalación de FTTH concepto que se tenía pactado desde el año 2016 y que en este año 2017 se cambió por el término fibra óptica ya que abarca todos los tipos y tecnologías existentes denominado FTTX, también en este periodo se concretó la programación de cursos (instalación, migración y reparación del servicio in finitum por fibra óptica, estando 1,407 técnicos por recibirla y 1066 ya la tomaron).

## **ARQUITECTURAS DE FIBRA ÓPTICA O FTTX.**

**FTTH.** (***Fiber-to-the-home***). En FTTH o fibra hasta el hogar, la fibra óptica llega hasta el interior de la misma casa u oficina del abonado.

**FTTB.** (***Fiber-to-the-building*** o ***Fiber-to-the-basement***).

En FTTB o fibra hasta la acometida del edificio, la fibra óptica normalmente termina en un punto de distribución intermedio en el interior o inmediaciones del edificio de los abonados. Desde este punto de distribución intermedio, se accede a los abonados finales del edificio o de la casa mediante la tecnología **VDSL2**. De este modo, el tendido de fibra puede hacerse de forma progresiva, en menos tiempo y con menor coste, reutilizando la infraestructura del edificio del abonado.

**FTTP.** (***Fiber-to-the-premises***). Este término se puede emplear de dos formas: como término genérico para designar las arquitecturas FTTH y FTTB, o cuando la red de fibra óptica incluye tanto viviendas como pequeños negocios.

**FTTN.** (***Fiber-to-the-node***). En FTTN o fibra hasta el nodo, la fibra óptica termina en una central del operador de telecomunicaciones que presta el servicio, suele estar más lejos de los abonados que en FTTH y FTTB, típicamente en las inmediaciones del barrio, por lo que en alguna bibliografía se asigna a la N la palabra *neighborhood* (vecindario).

**FTTC.** (***Fiber-to-the-cabinet*** o ***fiber-to-the-curb***). Similar a FTTN, pero la cabina o armario de telecomunicaciones está más cerca del usuario, normalmente a menos de 300 metros.

**FTTA. (*Fiber-to-the-antenna*)**. Fibra hasta la antena es una nueva generación de conexión de alto rendimiento de la estación hasta la antena, sobre los nuevos estándares de interfaz de radio como redes móviles LTE.

Bajo este contexto en donde la empresa maneja niveles de inversión bajos en Cobre, y derivado que se cuenta con infraestructura disponible en Fibra óptica, resulta necesario ocupar esos puertos, para brindar mejores velocidades a los clientes, ya que esta tecnología presenta índices de falla menores, es por ello que el STRM y esta comisión trabajamos en herramientas que permitan a los técnicos realizarlo de manera automática, de las cuales existen tres tipos.

- **Migración FTTH y Activación VSI con Queja abierta-Portal Plex**, (Este proceso aplicar cuando el Cliente se encuentra por completo en la red de cobre (VOZ y DATOS en cobre) y se debe migrar VOZ y DATOS a Fibra Óptica)
- **Activación VSI con Queja- Portal Plex**, (Cuando se está atendiendo una queja y el sistema Portal Plex indica que el Cliente es "Candidato a VSI". El Cliente está en una RED MIXTA, es decir: VOZ en la red de cobre y los DATOS en la red FTTH)
- **Migraciones a Fibra Óptica – Portal Plex**, (El proceso aplica considerando una lista de candidatos, y en operativo en campo, se registra la OS en sitio una vez validado facilidades y haber contactado al Cliente).

Las migraciones es algo que estamos impulsando de manera importante ya que se cuenta con disponibilidad de esta infraestructura, en las ciudades mas importantes del país, aunado a que como es sabido la fibra óptica, puede ser ocupada por nuestros competidores, es por ello que de manera conjunta se trabaja para que esta sea utilizada, se solicita que se haga una revisión en conjunto en cada uno de los copes que cuenten con esta tecnología (GPON), para que se diseñen planes de ocupación.



**DATOS ESTADISTICOS AGOSTO 2017, SERVICIOS DE INTERNET (Aproximado)**

<b>TECNOLOGIA</b>	<b>DISTRITOS</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>EQUIPOS</b>
GPON	59,038	2,011,579	1,102
TBA's		1,199,273	26,395
IP (ADSL, VDSL)		6,475,375	15,192
ATM		83,638	2,470
<b>TOTAL</b>			

Tomando como referencia los datos mostrados podríamos enunciar las siguientes apreciaciones:

**El promedio de servicios (clientes) por equipo**

GPON	1,825
TBA's	45.4
IP (ADSL, VDSL)	426.23
ATM	33.8

GPON RESULTA SER LA TECNOLOGIA MÁS EFICAZ, DADO QUE OFRECE SERVICIOS CON MAYORES VELOCIDADES, SOPORTA DISTANCIAS MAS GRANDES ENTRE LA CENTRAL Y EL CLIENTE, TENIENDO LA POSIBILIDAD DE ENVIAR ENLACES VPN, INTERNET DE LAS COSAS, TELEFONIA IP, INTERNET, OTT, ETC.

**EXTENSORES Y ACTIVACIÓN DE CLARO VIDEO**

Se logro establecer con la empresa el acuerdo para la promoción e instalación de extensores a solicitud del cliente, para reforzar el rubro de todos promotores y con el objetivo de fortalecer la presencia en el domicilio del cliente, por lo que se instituyó dotar a los técnicos de los insumos necesarios para desarrollar esta actividad, se realizo un trabajo (focus group), con los técnicos que más realizan la actividad de "todos promotores" en la sección Matriz, con la finalidad de recibir sus experiencias y así poder diseñar la capacitación y enfocar los esfuerzos a las observaciones de los trabajadores que participaron.

Como parte del resultado la empresa se comprometió a dotar a los técnico con Exensores, Routers, UPS, Reguladores, Claro video,

Aparatos, Para que todos los técnicos puedan desarrollar estas actividades de promoción, para el STRM esto es importante dado que se tiene como una realidad el Internet de las cosas, en donde muchas de las actividades se realizaran en el domicilio del cliente es por ello, que se impulsa la participación del personal sindicalizado en estas actividades, dado que en un periodo corto de tiempo el concepto Home Networking (red doméstica) será algo cotidiano en un gran numero de hogares y negocios.

## SUCOPE

Al cierre del mes de Febrero 2017 se contaba con 58 compañeros de esta especialidad. Por lo que se observa un déficit en la atención de las actividades necesarias para el correcto diseño del proyecto de Red.

Como Resultado de las negociaciones de la revisión salarial, se realizo un inventario de compañeros TEPES que han realizado labores referentes a la planificación, supervisión, verificación, recepción y liquidación de las obras de construcción, en aquellas localidades donde ya no se tenga SUCOPES.

En las direcciones divisionales se cuentan con 451 compañeros TEPES que ha realizado actividades de supervisión de obras, resultando necesario asegurar que en cada uno de los 310 COPES del país se cuente con personal que realice esta actividad, para asegurar que los trabajos de ampliación y construcción sean de calidad, en base a normas y se asegure nuestra participación, para este propósito se trabaja en conjunto con el área de capacitación para impartir los siguientes talleres a Técnicos especiales de planta exterior.

- TALLER DE SUPERVISIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE CANALIZACIÓN
- TALLER SUPERVISIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE RED COBRE
- TALLER DE SUPERVISIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE RED DE FIBRA ÓPTICA

## INGENIERIA PROYECTOS REDES.

Considerando lo pactado en el perfil de puesto de la especialidad de IPR y las diferentes gestiones que se han realizado producto de la

negociación de la revisión salarial, en coordinación con esta comisión nacional de materia de trabajo, la coordinación de especialidad y delegados; se logro llevar a efecto una mesa de negociación con las instancias de la empresa a nivel del corporativo. En donde se abordo la agenda que en principio atendería los puntos de interés.

En dicho espacio de negociación se realizaron los planteamientos y reclamos de la materia de trabajo correspondientes a las funciones y actividades que se consideraron más relevantes para que participe el personal sindicalizado, en base a lo establecido en el perfil de puesto con el propósito de que estas actividades no las realice personal de filiales y terceros.

Estas funciones son:

Elaboración de proyectos de Fibra Óptica, carga de los mismos en software SIGCV11, proyectos de Canalización, proyectos de Terminales de Banda Ancha (TBA), proyectos de Cobre (Red principal, Red Secundaria, Acometidas, Rehabilitaciones, Mantenimiento, zonas sin red y costeos), proyectos de comparación de infraestructura, Proyecto de Trayectoria, Ciudad Segura (Cámaras), Telcel Radio Bases, Proyectos lada enlaces, Luminarias, Anillos NCO y RDF, Planificación en Campo, Costeo del Proyecto, Dibujo del Proyecto, Proyectos de redes F.O, entrega de solicitudes por medio de oficio donde se hace la petición por parte de entidades públicas y de gobierno, envío de correos internos donde no existe oficio para la atención de obras públicas y de gobierno, investigación en planos y de forma física de la infraestructura de Telmex de acuerdo a la ruta de trabajo del constructor o entidad federativa, conciliación con las entidades involucradas por movimiento o afectación de red, presupuestos para su análisis y valoración, Atención a daños por Obras publicas con entidades que no dan aviso a Telmex, Atención verbal o vía telefónica a Personal de Obras publicas de las distintas Delegaciones, programa de rehabilitación, acometidas, desarrollos.

Es importante señalar que se sostiene de manera constante un intenso diálogo con la empresa para asegurar que se cumpla con todo lo anterior señalado en cada una de las unidades de trabajo del país, por lo que les agradeceremos nos retroalimenten al respecto.

## **CONMUTACIÓN – TRANSMISIÓN**

### LADA ENLACES

El día 22 de Agosto del presente año se concluyo con el ingreso de los 24 centros de mantenimiento de sección Matriz, en la ejecución de los trasposos de fibra óptica y coaxial lado central, por lo que se dio inicio a una segunda etapa que comprende la realización del lado cliente o trasposos de equipamiento, se trabaja en este proyecto de manera conjunta con la coordinación de especialidad.

En este contexto también se planteo a la empresa la necesidad de establecer los flujo gramas de atención y participación del personal sindicalizado en el aseguramiento y aprovisionamiento de los enlaces denominados VPN Cobre y Fibra Óptica.

### REHABILITACIÓN DE DISTRIBUIDORES GENERALES

La empresa entregó el listado de 13 Distribuidores generales, que se encuentran en estado crítico en la división metropolitana, para su evaluación por personal de la especialidad, para así poder iniciar con los trabajos de limpieza, cambio de tierras, cambio de tablillas, cambio de puentes y retiro de líneas muertas.

Se empezó la rehabilitación de los mismos con personal de la especialidad.

### CENTRO DE OPERACIONES UNINET (COU)

Se realizan reuniones periódicas para revisar el funcionamiento de la herramienta de gestión derivado a los reclamos por las fallas frecuentes que se tienen en este sistema.

Se plantea a la empresa el incrementar la materia de trabajo asignada en el contrato de prestaciones de servicios en lo referente a gestión lógica de la red Uninet. La empresa se encuentra en la etapa de análisis del planteamiento y dará respuesta, además es preciso señalar que el objetivo del STRM, es que se tenga una mayor participación en los equipos Uninet, buscando la consolidación del Centro de Operaciones.

### CENTRO NACIONAL DE SUPERVISIÓN (CNS IV)

Con la finalidad de brindar una mejor atención a los clientes denominados de alto impacto (TOP 500), se establecieron reuniones

conjuntas para diseñar el proceso con la participación de los centros de gestión involucrados en el aseguramiento de estos servicios, es preciso señalar que este proyecto nace a iniciativa de los integrantes del turno nocturno del CNS IV, por lo esta comisión y la coordinación de especialidad se encuentran trabajando para que este proceso de atención empiece a operar en breve, ya que los compañeros identificaron que los clientes que integran este grupo TOP, estaban generando bajas por encontrar enlaces de respaldo fuera de servicio, equipos fuera de gestión, entre otras fallas, se busca que la homologación de este proceso resuelva y se pueda ofrecer una mejor calidad de servicio a nuestros clientes. Una vez concluido lo anterior se realizará videoconferencia a nivel nacional.

### CENTROS DE ATENCIÓN A SERVICIOS EMPRESARIALES (CASE)

Se logro concretar una reunión con la participación de representantes de cada uno de los CASES a nivel nacional, en donde la empresa presento el proyecto de evolución, incluyendo las herramientas y procesos de trabajo requeridos, por lo que se encuentra en evaluación el sistema de gestión denominado **“correlacionador” donde se monitorea a la tecnología Carrier Ethernet. Dicha evaluación concluye el 15 de Noviembre.**

Así mismo se tienen mesas de trabajo que atienden el tema del desborde de llamadas nacional, se presento reclamos por la utilización y alcance de las mesas de ayuda GNOC Y CARE

### CENTROS DE SERVICIOS MULTIMEDIA (CSM)

Derivado de la implementación a nivel nacional del sistema **API (Aseguramiento de puerto Infini-um)** y Con el objetivo de mejorar la calidad de atención de los trabajos realizados en el CSM a los compañeros de Planta Exterior en el aseguramiento de servicios de Internet, se concluyo el proceso de desborde nacional en los CSM, para con ello distribuir las cargas de trabajo entre los 5 (Hermosillo, Chihuahua, Guadalajara, Querétaro y Mérida), en donde se destino el recurso humano necesario para la aplicación de este proyecto.

## VOZ SOBRE INTERNET, GPON.

Con la finalidad de lograr una mejor atención en el proceso de **aseguramiento del servicio Infini-tum con tecnología Gpon para clientes empresariales**, se solicitó a la empresa se dote de las herramientas necesarias para que el centro de atención pueda contar con el acceso a la atención y verificación de estas tecnologías, por lo que en breve se nos presentará el proceso que aplicará en este tipo de quejas empresariales.

En el tema de VSI, se solicitó se realice un esquema de atención para el proceso de aseguramiento y aprovisionamiento del servicio, involucrando a las especialidades correspondientes.

Dado que se tenía identificado que el aprovisionamiento de esta tecnología se realizaba solo por algunos compañeros, se pretende capacitar a mayor personal (CNS III) en estas tecnologías dado que percibimos que los servicios se incrementarán conforme avance la ocupación de la infraestructura.

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

**Sindicato y empresa ratificaron el impulsar una mayor participación del personal sindicalizado, en la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo**, de los equipos y sistemas de fuerza, así como la verificación de equipos de clima, pactado en perfil de puesto de la especialidad, con el fin de asegurar la correcta atención, recientemente se informo al STRM, del inicio de las pláticas para poner en práctica el proyecto denominado 360°, por lo que se realizará una video conferencia a nivel nacional, cuando se cuenten con todos los elementos, es importante señalar que la realización de estas actividades nos permitirán recuperar materia de trabajo y desplazar a empresas filiales, ya que estas solo debieran realizar aquellos mantenimientos que sean mayores.

## **INGENIERIA PPROYECTOS EQUIPO.**

Dando seguimiento a los acuerdos de materia de trabajo se logró concretar un compromiso para la participación de la especialidad en la elaboración de proyectos de ingeniería, ordenes de trabajo para la instalación y conexión en los equipos uninet. Por lo que derivado de lo anterior la empresa capacitó al personal a nivel nacional en una nueva

herramienta denominado **“sistema de inventario de la red uninet”** lo que permitirá tener una mayor colaboración de la especialidad IPE en los equipos de uninet que se encuentren en salas Telmex. De igual forma se atendieron todos los planteamientos que llegaron a esta comisión nacional de materia de trabajo, relacionados con los proyectos denominados “llave en mano” y problemáticas de invasión por terceros y personal de confianza, por lo que les solicitamos seguir enviando los reclamos para darles el seguimiento, indispensable para el resguardo de la materia de trabajo.

Actualmente la especialidad tiene presencia en proyectos que impactan a las diferentes áreas de la empresa y a través de los cuales se puede proporcionar un servicio al cliente.

Tales áreas son:

Larga distancia, transporte, sustitución de equipos de fuerza y plantas de emergencia, líneas comerciales, gpon, puertos infinitum, lada enlaces para servicios empresariales, etc.

Hoy en día proporcionamos con la red carrier ethernet hasta 10 gb para un cliente comercial.

Se planteo a la Empresa una mayor participación en los siguientes rubros:

- Dimensionamiento e instalación de routers en cliente y en central
- Dimensionamiento e instalación de infraestructura en las salas de uninet

En cuanto a lo que se refiere a lada enlaces requerimos:

- Darle el seguimiento puntual a la entrega del servicio para desplazar a las filiales y terceros.
- Participar de manera activa en el dimensionamiento y realización de los proyectos de ingeniería corporativa, ya que esta área define la nueva tecnología que se implementara en la red, para proporcionar nuevos servicios.
- La recuperación de materia de trabajo ha sido en gran medida una de nuestras metas y lo hemos ido logrando, demostrando que la materia de trabajo se recupera haciéndola.

- La tendencia de la empresa se vislumbra en un panorama del “Internet de las cosas” en el cual también tenemos que incluirnos como una especialidad con propuestas que vayan de acuerdo a este panorama, la red virtual ya es una realidad y la esta manejando el personal de confianza, esta red debería ser parte de la materia de trabajo de la especialidad, por lo que también solicitaremos la inclusión en esta área.

## **SERVICIO TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL.**

Teniendo como objetivo la disminución en la utilización de buzón de voz en la recepción de quejas 050 y con el propósito de reducir el abandono de llamadas, se trabajo de manera conjunta con las Coordinadoras de especialidad, como resultado se logró concretar el inicio de la prueba piloto denominada “**Fila Única Nacional**” en donde se aprovechara la experiencia y fortaleza de las operadoras de la especialidad, por lo que un aproximado de 362 compañeras integraran esta proyecto. Que dio inicio en el mes de Agosto y Concluye en Octubre, al término se evaluarán los resultados y se determinarán las acciones precisas, incluido el recurso humano necesario.

De igual forma se estableció a nivel nacional el poder realizar el registro y en su caso la transferencia de las quejas en **tecnología VSI**, ya que se tienen planes de migración de servicios a esta tecnología y aunado a que actualmente cerca de **dos millones de clientes cuentan ya con este servicio**, era importante asegurar la participación de las **Operadoras**, como resultado se logro cumplir el propósito de que se atienda esta tecnología, Se trabaja para que se les dote de prueba REI, por lo que las negociaciones continuaran en este tema.

## **COMERCIALIZACIÓN.**

En el marco de la pasada revisión salarial se ratificaron los compromisos referentes a la participación de la especialidad en el proceso de mejora del aprovisionamiento de Lada Enlaces, así mismo se estableció carta compromiso para la sustitución de **Modems con falla en tiendas comerciales**, sin que al momento la empresa lo halla cumplido, a pesar que existe la obligación de sus parte, lo que ha detonado el malestar de clientes y baja de servicios, este tema forma parte del emplazamiento a



huelga por violaciones al CCT, por lo que esperamos que en breve se le pueda dar la opción a los clientes de pasar a las Tiendas a cambiar su MODEM cuando se cuente con folio de soporte técnico.

**En relación a las plataformas Telmex.com y Telmex APP, se ha solicitado en diferentes mesas que la atención de estas plataformas sea por personal sindicalizado**, dicho planteamiento se encuentra aun en pláticas, para nosotros es importante dado que tiene estrecha relación con el desabasto de productos en tiendas Telmex, ya que la empresa creo una plataforma alterna como Claro-shop, en donde incluso se ofrecen precios mas competitivos, estos temas forman parte de la agenda del Sindicato, aunado al impulso de campañas de comercialización para tiendas.

Con el objetivo de asegurar ejecución de todas las posibilidades se presentará por la empresa un proceso de mejora, con la finalidad de disminuir la dilación de la generación de la OS. De todo lo capturado en SIAC y en donde se tenga plena participación del personal de Comercial.

#### Programa Corre y Recuperación de Materia de Trabajo.

Se reitera la Participación de los compañeros de comercialización, para reforzar la Retención, Captación y Recuperación de Clientes con la finalidad de incrementar la participación de mercado; Retomar la actividad del cambaceo, apropiarnos del proceso de ventas y contrataciones (pre venta, venta y post venta) ocupando todos los canales implementados por la empresa. **Aplicando la movilidad productiva en todas las actividades pactadas en el perfil de puesto de la especialidad** para el éxito de la medida con respecto a la recuperación de materia de trabajo en todas las oficinas comerciales del país.

### **SERVICIOS A CLIENTES.**

Como resultado de los trabajos que realizo esta comisión Nacional de materia de trabajo, en conjunto con los coordinadores de especialidad, se lograron establecer los siguientes acuerdos:

#### Campañas de salida.

**RUC, Activación y habilitación de Servicios Cloud y Up Sell** (Migrar servicios gratuitos a servicios con costo). Asimismo, se están desarrollando campañas donde se contempla la participación del

personal sindicalizado; ejemplo de lo anterior es la **campana "Winback"** que se libera en la primera semana de Septiembre.

#### Ventas financiadas.

Se busca implementar mecanismo de blindaje para evitar fraudes e incluir la participación de **CEICO**. Por lo que la oferta de ventas fue reducida a solo algunos productos por lo que se trabaja para garantizar un proceso que asegure la identidad del cliente y se abata el número de fraudes que se presentaban.

Se informará en tiempo y forma la implementación de dicha herramienta, Se analizará la venta de Productos que no sean atractivos para el fraude.

#### Reanudaciones.

Con el objetivo de recobrar actividades que se venían realizando, se acordó que **las reanudaciones** que se realizaban por personal de confianza, **se atiendan con la participación de "diferidas"** en esta actividad mediante la atención de llamadas que estén "calificadas" con adeudo.

Se reanudará el servicio de todos los clientes que informen que pagaron en Tiendas de conveniencia.

Es preciso señalar que se continúa trabajando en el seguimiento del **desborde de llamadas nacional y del apoyo que brindan los CEICOS Comerciales** a los residenciales, con el objetivo de **disminuir el abandono de llamadas** y tener cargas de trabajo equitativas, mientras se concluye el proceso de ingreso del recurso humano.

Se encuentran aun en evaluación temas como, balance y proyección de los CREA a futuro, dilaciones en la entrega de Modem, **atención y participación en Telmex.com, APP y atención de Chat**, se continuara impulsando para en breve poder presentar las conclusiones de estos **importantes temas que forman parte de la agenda del STRM.**

## CARRIER'S

Como resultado de la resolución que emitió el IFT, se estableció como obligación a Teléfonos de México, contar un sistema electrónico de **gestión (SEG)**, para que sus competidores pudieran acceder a el, para la realización de tramites, algunos de ellos de manera automática, lo que represento un reto importante para adecuar el trabajo ante este nuevo escenario, por lo que después de una serie de negociaciones se estableció formar grupos de atención y seguimiento como es: **Contratación, Monitoreo y Seguimiento a las solicitudes del cliente, facturación, cobranza y aclaraciones para los todos los servicios de operadores incluyendo desagregación y comparación de infraestructura así como cualquier otro servicio que se derive de las Medidas Regulatorias impuestas a la Empresa**, es importante señalar que independientemente que existe acuerdo para la realización del trabajo, nosotros insistimos en que debemos de darle soporte a la información y procesos que se realicen en el SEG, por lo que es un planteamiento que ***continua en análisis y forma parte de la agenda de trabajo del Sindicato***

## ALMACENES

Se atendieron los planteamiento realizados por la Coordinación de especialidad en relación a herramienta mayor montacargas y plataformas hidroneumáticas, obteniendo respuesta favorable por la empresa, programando servicios de mantenimiento en ambos casos. De manera puntual se revisaron casos específicos en relación al surtido de materiales a filiales en almacenes Telmex, se presentaron denuncias de invasión de materia de trabajo, dado que en el periodo de contingencia por el desabasto de materiales, se trasladaban por terceros inclusive el área de automotriz.

## GUARDERÍAS.

Con la finalidad de atender los planteamientos de la especialidad se constituyó con la empresa un diálogo que permitió, retirar a terceros que realizaban actividades correspondientes a compañeras Galopinas, de igual forma se convino dotar de insumos para la realización de trabajos de limpieza, así mismo se concreto cubrir las actividades

correspondientes a las auxiliares con personal capacitado, ya que anteriormente lo venían desarrollando costureras y cocineras

### **ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS.**

Utilizando como pretexto la transformación de la materia de trabajo, la Empresa forzó a la reducción de la plantilla de personal, existiendo un Proceso de reubicación para nuestros compañeros, que en su momento, aún habiendo manifestado nuestra inconformidad por las decisiones de la administración, ya que redujo al mínimo la participación del personal sindicalizado, no obstante se definió que éstos deberían atender los nuevos procesos.

Con el paso de los años podemos comprobar que el personal no Sindicalizado se incrementó, apropiándose de las funciones y actividades contenidas en los perfiles de puesto correspondientes a Especialistas Administrativos y pese a que, de forma permanente insistimos en recuperar la materia de trabajo derivada de los nuevos procesos, ha existido una negativa permanente por los jefes de áreas, así como, de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, quienes favorecen a trabajadores de empresas filiales y terceras con la materia de trabajo establecida en dichos perfiles de puesto.

Por lo que planteamos, se reintegre la materia de trabajo propia de esta especialidad, se efectúe el cubrimiento de vacantes necesarias para la atención de las actividades de acuerdo a las necesidades del servicio, se respete lo previsto en el CCT y Reglamento Interior en lo conducente a la asignación del tiempo extraordinario, se restablezca el número de puestos del personal vacacionero, se pague el salario correspondiente a las actividades de la categoría que desarrollan. Así también, se considere que en la creación de nuevos procesos derivados de la sistematización, las actividades resultantes serán propiedad del sindicato. Por último, ponemos como ejemplo los nombres de algunos sistemas que se han introducido a nivel nacional en la especialidad de Especialistas Administrativos y que han sido utilizados causando los impactos anteriormente señalados, entre otros: SIATEL, RIS, SICOR, SISVAL, VIATEL, INICIAL, EFICENTRUM, todo lo anterior forma parte de la agenda del STRM.

## **FINANZAS.**

Se atendieron los planteamientos que presento la delegatura, de las diferentes áreas que integran el departamento en relación a invasión de materia de trabajo como es: Registro y control de base de datos, área de tarifas, nómina, recursos humanos, Por lo que la empresa dio respuesta a los planteamientos y algunos se continúan trabajando con la administración atendiendo puntualmente en cada una de las áreas.

## **CHOFERES.**

Se atendieron los planteamientos de la especialidad y se dio respuesta por parte de la empresa, ya que se observa una disminución de las actividades que anteriormente se venían realizando, como resultado del recorte presupuestal de Telmex la empresa ya no patrocina eventos, aunado a los cambios en la estructura, se determinó en algunos casos trasladarse por su propia cuenta y no con el apoyo del personal de chóferes.

Por ello se realizaron propuestas de materia de trabajo: **hacer las mudanzas que necesite la empresa, hacer el mantenimiento menor a los vehículo, estamos en espera de la respuesta e impulsaremos para que esta sea favorable.**

## **Filiales o terceros**

Se continua impulsando que en cada una de las unidades de trabajo que tengan el apoyo de las filiales o empresas terceras, lo hagan con un estricto control en los trabajos que realicen, no aceptando se efectúen violaciones a nuestros perfiles de puesto, reportando a esta Comisión Nacional de Materia de Trabajo cualquier desviación detectada, ya que es muy importante dejar evidencia de cada uno de los casos ya que en ocasiones la empresa aplica procesos sin consultarlos previamente como es la aplicación **PIC (Portal de instalaciones Carso)**, que es una herramienta que utilizan los terceros y que el sindicato no estuvo de acuerdo y que forma parte de las negociaciones con la empresa.

Se pide asegurar la atención a los clientes para que terceros no afecten a lo que estamos impulsando como sindicato que es la Calidad de



## COMISIÓN DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

Compañeros y compañeras Convencionistas, damos a ustedes una fraternal bienvenida a esta cuadragésima segunda Convención Nacional Ordinaria de los telefonistas.

**Ponemos a consideración de esta asamblea, nuestro primer informe de actividades mismo que encuadra el trabajo realizado en el periodo de gestión de octubre 2016 a septiembre 2017.**

El Comité Ejecutivo Nacional del sindicato de telefonistas de la república Mexicana, y especialmente el Co. Francisco Hernández Juárez, a través de la COMISIÓN DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGIA, estamos plenamente conscientes de los alcances en materia laboral y personal de los programas de capacitación acordados por Empresa y Sindicato, como uno de los principales factores que permiten llevar a nuestros compañeros a alcanzar niveles de mano de obra altamente calificados, con el propósito de superar los retos a los que se enfrentan día a día, en sus respectivos puestos de trabajo, derivados de los avances tecnológicos, las reformas estructurales a la ley de telecomunicaciones y de las cambiantes estrategias comerciales que implementa la empresa para lograr mantener e incrementar a nuestros clientes, fuente de ingresos que permite la viabilidad financiera de TELÉFONOS DE MÉXICO.

Derivado de la implementación del modelo de capacitación denominado "DESARROLLO INTEGRAL POR COMPETENCIA", y de las solicitudes expresadas por nuestros compañeros y compañeras delegados a la LXI Convención Nacional Ordinaria nos dimos a la tarea de hacer un análisis del proceso, encontrando algunas áreas de oportunidad las cuales hemos ido corrigiendo gracias a estas observaciones y con la participación de los compañeros de las diferentes especialidades así como cada uno de los integrantes de esta Comisión a quienes atendiendo las recomendaciones del compañero

Francisco Hernández Juárez, se les asignó una especialidad, como área de responsabilidad.

<b>AREA DE RESPONSABILIDAD</b>		
Nombre	puesto	Especialidad de responsabilidad
Rodolfo De Gunther Delgado	Presidente	Especialistas Administrativos Finanzas Apoyo a Guardería
Román Martínez Medina	1er. vocal	Chóferes Almacén
Juan José Osuna Robles	2do. vocal	Comercial SAC
Gregorio Ruiz Galicia	3er. vocal	Supervisión Planta exterior
Fidel González Barcenás	4to. vocal	Almacén SAC
Juan José Cuellar Zúñiga	Coordinador Zona 1	IPE
José Felipe Razo Díaz	Coordinador Zona 2	CX-TX
Ricardo Castillo Castillo	Coordinador Zona 3	Chóferes
Salvador Zambrano Serna	Coordinador Zona 4	Planta Exterior
Américo Martín Guzmán Navarro	Coordinador Zona 5	CX-TX
Miguel L Barrera Espinobarros	Coordinador Zona 6	IPR
Agustín Vanegas Laurabaquío	Coordinador Zona 7	LD mantenimiento
Luz María del Carmen Hoyos	Coordinador Zona 8	SAC Finanzas
Ramón Quintero Terrones	Coordinador CX-TX	CX-TX
Andrés González Plata	Coordinador comercial	Comercial
Raúl Hernández Crisóstomo	Coordinador Planta exterior	Supervisión IPR
Christian Israel Quiñónez González	Coordinador acción Política	LD mantenimiento
Rafael Flores	Secretario de SIFEYS	IPE

Agradecemos a Yolanda Rendón Lizarraga su apoyo con la especialidad de tráfico y a María Magdalena Salcido Mancha por su apoyo con la especialidad de guardería.



Estamos convencidos de que el modelo pedagógico planteado por el DIC, es uno de los mejores modelos que se aplican en la educación escolarizada y que la adaptación a ambientes de adiestramiento en materia laboral, y en áreas tan especializadas y tan variadas como las de Teléfonos de México, represento un reto que si bien tuvo algunos desaciertos, logró avances importantes y los cuales hemos ido encausando para que la oferta 2017 de capacitación sea más acorde a las necesidades de nuestros compañeros y compañeras.

Como resultado de este análisis encontramos que una de las principales áreas de oportunidad del modelo fue la detección integral de competencias ya que por la cantidad de criterios que se establecieron, y la proyección para llevar al trabajador al nivel de competencia deseado, requería en algunos casos hasta 7 años, y no se tomó en cuenta la acelerada evolución tecnológica, siendo rebasada la capacitación **de tal manera que se modificó detección integral de competencias por el IRC (Identificación de requerimientos de capacitación)**

## IRC

### Identificación De Requerimientos De Capacitación

Se estableció el IRC, como la herramienta para determinar las necesidades de capacitación de los compañeros y compañeras, tomando como base la oferta de capacitación para 2017, presentada por INTELMEX para las diferentes especialidades.

Como resultado del análisis de esta oferta, las comisiones formadas por los 18 integrantes de COMNCA y Delegados por especialidad quienes determinaron complementar esta oferta con talleres adicionales que cubran los requerimientos de capacitación no considerados.

Se formaron comisiones de los 18 integrantes de COMNCA, para revisar la oferta por especialidad, y se hicieron las observaciones pertinentes a

La empresa firmando en principio la oferta 2017, y presentando las observaciones resultado de este análisis para que se incluyan en ella otros talleres no contemplados para la especialidad y que a juicio de los compañeros de los diferentes departamentos son necesarios para el desempeño de su función.

Cabe señalar que la empresa pretende implementar modalidades de talleres en línea y mixtos, en un porcentaje de 30 %, oferta que rechazamos en principio hasta que INTELMEX, no nos muestre que cuenta con los recursos y la logística para operar este tipo de capacitación.

Este proceso (IRC), se inició a principios del mes de julio siendo los delegados departamentales y los jefes inmediatos los responsables de esta actividad, y a la fecha llevamos un porcentaje de programación del 77 %, nos encontramos en este momento el proceso de revisión de la programación de los talleres enviada por INTELMEX.

Actualmente nos encontramos un proceso de negociación para el desarrollo y programación a los talleres solicitados por los compañeros como resultado de la IRC, y que no estaban contemplados en la oferta de capacitación 2017 ofertada por la empresa.

De inicio revisamos la estadística que arroja la encuesta del impacto de la capacitación en el área de trabajo, de la cual se modificó en principio el cuestionario para lograr un resultado más objetivo y seguimos haciendo adecuaciones pues los resultados obtenidos de las encuestas que no alcanzaron más que un 3.6% de la muestra que para ser representativa se requiere de un 20 % como mínimo por lo que no nos muestran una fotografía fiel de este impacto, debido en gran parte a esta falta de participación de nuestros compañeros encuestados, por lo que los invitamos para que nos ayuden a conscientizar a los compañeros de responder la encuesta para que refleje el verdadero impacto que ha tenido la capacitación en la mejora de sus

competencias laborales y tener la posibilidad, de atacar y corregir en tiempo cualquier desviación que se presente durante el proceso.

### ***PROGRAMAS ESPECIALES DE CAPACITACIÓN***

En una acción conjunta, COMNCA, Coordinadores de especialidad y delegados acordamos con la empresa la currícula básica de capacitación para Especialistas Administrativos, misma que ya esta en operación y se establecieron los procedimientos así como las materias de ascenso.

En paralelo con la coordinación de Cx Tx, y sus delegados acordamos con los compañeros de CNS IV un plan para abatir el rezago en capacitación de esa área identificando y acordando con la empresa, que los especialistas del área desarrollen e impartan los talleres que a su juicio son necesarios para el desempeño de su labor que ha venido desarrollando de una manera informal ante la falta de programas de capacitación específicos.

Se implemento un tren de talleres para los compañeros y compañeras del CSM, para que se actualicen y gestionen adecuadamente los servicios de VOZ POR IP diseñado y desarrollado por los compañeros sindicalizados especialistas en esa actividad, y se puso en marcha una prueba piloto en la ciudad de Guadalajara, generando las observaciones para y se corrigieron las áreas de oportunidad.

Igualmente se generó un tren de cursos para CASES, orientados a las tecnologías **Martiz, adbad y VDSL**.

En la especialidad de Planta Exterior, se lanzo el programa de bajos productivos con la finalidad de proporcionar a los compañeros la capacitación y adiestramiento necesario para facilitar el desempeño de sus labores.

En colaboración con los coordinadores de Guarderías se están atendiendo y revisando los programas en materia de desarrollo humano, ASUME, así como la implementación de la figura del instructor.

*Nueva Tecnología* se acuerda con la empresa que la capacitación a las especialidades en donde el avance tecnológico rebase la oferta propuesta por INTELMEX, se cubrirá con los proveedores de las tecnologías en cuestión como ha sido para CX-TX e IPE asta este momento.

### **INSTRUCTORES DISEÑADORES**

Atendiendo las recomendaciones del Co. Francisco Hernández Juárez, se estableció el proceso y los criterios para la asignación de comisiones para instructores diseñadores auxiliares y de plantilla en las que se destacan aspectos como el compromiso de los aspirantes al proyecto sindical, antigüedad en TELMEX, participación de los programas de ORGULLO y PPV, evaluaciones y revolvencia (anexo a).

Con el apoyo de los coordinadores de capacitación de los diferentes CAMPUS, se dio seguimiento a todos los aspirantes que, por diversos motivos, no continuaron con el proceso, para concluir con sus procesos, depurar la base de datos y cubrir los requerimientos de instructores solicitados por INTELMEX, proceso que se lleva de manera continua.

Se les pide a los coordinadores de foráneas y Metropolitana que soliciten a los campus su requerimiento de instructores de plantilla.

En relación a los talleres se retomaron acuerdos con la empresa para los procesos de diseño, validación de materiales, habilitación, en sus dos fases, prueba piloto e impartición.

Estamos en espera de que la empresa nos proporcione las facilidades para programar audio conferencias con los instructores sindicalizados de los diferentes campus, para señalarles la responsabilidad que tienen durante sus procesos de habilitación para garantizar que los productos de capacitación reúnan los elementos necesarios que permitan a los compañeros elevar sus niveles de calidad y productividad en el desempeño de sus funciones.

**ASCENSOS y REVISIÓN DE EXÁMENES**

<b>ASCENSOS</b>	<b>* Examen Libre</b>	<b>* Examen diagnóstico</b>	<b>* Curso Libre</b>
De acuerdo a la minuta del sistema general de ascensos, se puede ascender a la categoría superior por tres modalidades.	El trabajador los solicita directamente a la empresa. 2 oportunidades Teórico/ Práctico	1 oportunidad Teórico Se tramita en COMNCA en sitio o a través de correo electrónico	Teórico/Práctico Se tramita en el sindicato personalmente o a través de correo electrónico Derivado de las constantes reclamaciones por afectaciones al escalafón se estableció un control de folios, asignados al momento de que el trabajador solicita el lugar y campus donde desea recibir el taller, asegurándonos de que cumpla con la condición de que reúne los requisitos necesarios para tramitarlo.

**Revisión de exámenes**

Es fundamental que se consideren los tiempos establecidos marcados en la cláusula 62 del CCT inciso "F" y en la minuta de ingreso en el *apartado IV (anexo "B")* para la revisión de exámenes, en el que indica que a partir de la notificación del resultado del examen se tienen 10 días para presentar la solicitud en caso de matriz y 15 días para las secciones foráneas.

Cabe aclarar que por no considerar esta situación las solicitudes llegan a la Secretaría de Trabajo fuera de tiempo. Por lo que es necesario hacer el trámite vía la comisión obrero patronal, lo que provoca un retraso en el mismo y por consecuencia el cubrimiento de vacantes.

Se tomó el acuerdo con la empresa de instalar cámaras en la sala de revisión de exámenes para dar transparencia al procedimiento de revisión a distancia.

El procedimiento para una revisión de examen en la materia de ascenso, lo debe de iniciar el interesado dirigiendo un escrito a su representación sindical, en el caso de metro a sus delegados. Cabe señalar que el tiempo de penalización corre a partir de la conclusión del proceso de revisión y no de la fecha de la presentación del examen.

**Estos son los Exámenes y cursos solicitados para el ascenso:**  
**Exámenes diagnósticos**

Especialidad	Matriz	Foráneos	Total	Revisión de exámenes	Talleres dentro de jornada
Comercial	44	9	53		
CX- TX	229	10	239		
Especialistas administrativos	1		1		
IPE	5	1	6		
Planta Exterior	12		12	7	9
Almacenes	3		3	1	
IPR	1		1		

**Cursos Libres**

Especialidad	Matriz	Compañeros atendidos	Foráneos	Compañeros atendidos	Total, de compañeros atendidos
Comercial	6	124	2	16	140
CX- TX	16	145	4	23	168
Especialistas administrativos	2	17	2	4	21
IPE	1	12	0	0	12
Planta Exterior	53	600	3	23	623
SAC	1	34	1	22	56
IPR	1	12	0	0	12
Almacenes	1	11	0	0	11
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>955</b>	<b>12</b>	<b>88</b>	<b>1043</b>

## OPERACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Es el conocer día a día como se están dando los talleres en los diferentes campus como se muestra en la tabla anterior:

NUMERO DE CURSOS											
	MONTERREY	CELAYA	CHIHUAHUA	C. HISTORICO	NEXTENGO	CUERNAVACA	TEZOZOMOC	MERIDA	GUADALAJARA	HERMOSILLO	PUEBLA
OCTUBRE	33	47	51	64	0	15	0	92	41	37	53
NOVIEMBRE-DICIEMBRE	83	94	79	117	69	33	0	90	142	56	68
ENERO	42	48	47	10	27	22	42	14	42	17	28
FEBRERO	46	72	47	43	41	19	54	46	63	32	50
MARZO	64	89	55	48	44	25	66	42	77	35	81
ABRIL	35	57	35	28	17	12	42	29	41	26	41
MAYO	32	46	32	23	41	19	52	57	46	28	54
JUNIO	45	72	36	32	42	16	68	72	52	38	49
<b>CURSOS TOTALES X CAMPUS</b>	<b>380</b>	<b>525</b>	<b>382</b>	<b>365</b>	<b>281</b>	<b>161</b>	<b>96</b>	<b>442</b>	<b>504</b>	<b>269</b>	<b>424</b>
	MONTERREY	CELAYA	CHIHUAHUA	CENTRO HISTO	NEXTENGO	CUERNAVACA	TEZOZOMOC	MERIDA	GUADALAJARA	HERMOSILLO	PUEBLA
OCTUBRE	160	304	213	351	0	46	0	372	501	171	263
NOVIEMBRE-DICIEMBRE	417	598	321	532	443	159	0	472	789	285	301
ENERO	230	248	197	23	264	193	353	76	238	79	166
FEBRERO	287	337	212	183	292	174	460	272	381	157	250
MARZO	350	579	252	183	304	169	574	221	432	198	425
ABRIL	249	294	178	248	162	69	280	166	291	155	255
MAYO	215	327	164	242	334	100	324	424	387	137	334
JUNIO	233	543	154	279	310	96	482	574	399	217	545
<b>GENTE CAPACITADA X CAMPUS</b>	<b>2141</b>	<b>3230</b>	<b>1691</b>	<b>2041</b>	<b>2109</b>	<b>1006</b>	<b>813</b>	<b>2577</b>	<b>3418</b>	<b>1399</b>	<b>2539</b>
<b>CURSOS</b>											
<b>CUANTIFICADOS A NIVEL NACIONAL X EL</b>	<b>3829</b>										
<b>GENTE CAPACITADA Y CUANTIFICADA A NIVEL NACIONAL X EL SINDICATO</b>	<b>22964</b>										

## DIPLOMADOS

- Diplomado en Telecomunicaciones con una duración 292 horas de y un cupo para un total de 220 participantes cubierto ya en su totalidad.
- Diplomado en Cultura Digital, con una duración de 280 y un cupo máximo de 220 participantes, para el cual el periodo de recepción y análisis de solicitudes es del 14 de agosto al 1 de septiembre
- Diplomado en calidad del servicio: Pendiente de establecer las condiciones del mismo y abrir fecha para la recepción y análisis de solicitudes.

## PROGRAMA DE TITULACIÓN

- El apoyo de Telmex a este programa se otorga en una única ocasión y consiste en cubrir a la institución un monto de hasta seis salarios mínimos mensuales vigentes en el Distrito Federal.
- La inscripción a este programa sólo podrá realizarse una vez.
- IINTELMEX realizará las gestiones necesarias a efecto de inscribir al trabajador en la opción seleccionada.

## **CENEVAL**

Se lanzó convocatoria para el personal sindicalizado y no sindicalizado de TELMEX, CTBR, COMERTEL E INTELMEX, sobre la tercera aplicación del examen para la acreditación de conocimientos equivalentes a Bachillerato General conforme al Acuerdo 286 de la SEP, que se aplicará el 10 de septiembre de 2017, para todos los compañeros que se registraron en el periodo del 17 de Julio al 11 de Agosto del presente año, con el beneficio de que el curso de preparación para el examen lo paga directamente INTELMEX a la institución que lo imparte, siempre y cuando expida facturas de acuerdo a los requisitos establecidos por Hacienda. Así como el reembolso del pago del examen.

## **INGLES**

Se tienen establecidos acuerdos con estos institutos para el estudio del idioma.

INTERLINGUA

HAMER SHARP

QUICK LEARNING

ANGLO AMERICANO

INTELMEX, paga inscripción y colegiatura, promedio mínimo de 8 y no tener faltas, aplica por reembolso.

### **CONVENIOS CON UNIVERSIDADES:**

Se cuenta con convenios para descuentos en cuotas de inscripción y mensualidades con las siguientes instituciones educativas, solicitar detalles a esta COMNCA.

Centro Educativo

Colegio MICHELET de México

Universidad Chapultepec

Instituto FLEMING

Instituto politécnico nacional

Universidad Obrera de México

Universidad del Valle de México



Universidad ETAC  
Centro de Estudios Universitarios PART  
ICEL Universidad  
Escuela Internacional de Turismo/ UNIPRO  
Escuela Comercial Cámara de Comercio  
CETEC  
Universidad Autónoma de Puebla

### **SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS DE LA REVISIÓN SALARIAL 2017**

- En colaboración con la COMISIÓN OBRERO PATRONAL, se revisaron los tiempos para los exámenes de ingreso los cuales se mejoraron para las materias de Álgebra y Electricidad de una hora a una hora diez minutos mismo que entró en vigencia el primero de agosto de 2017; se continúan revisando los tiempos de las otras materias.
- Aumento del tiempo de revisión del examen de ingreso, seguimos insistiendo a la par con la COMISIÓN OBRERO PATRONAL, de que se aumente en caso de matriz de 10 a 15 días y en foráneas de 15 a 30 días, negociación que probablemente se extienda a la próxima revisión del CCT estar contemplada en la cláusula 62 inciso "F", para la primera oportunidad y para la segunda oportunidad en la minuta de ingresos.
- Se realiza la revisión de los reactivos de las materias de ingreso
- Se acuerda la revisión a los reactivos de la encuesta de salida F-113 (la cual esta en proceso) y de los reactivos de la encuesta del impacto de la capacitación en el puesto de trabajo (la cual ya se realizo).
- Se solicita a la empresa que nos entregue un resultado del examen psicométrico que sea por un especialista en el área y apegado al perfil de la especialidad a la cual se aspira.
- **Revisión de los talleres de TCEA**, llegando al acuerdo de iniciar con las especialidades de **planta externa, Cx Tx, y comercial** en principio el 12 de septiembre de 2017. donde se asignó por recomendaciones del compañero Francisco Hernández Juárez esta actividad a los compañeros Gregorio Ruiz Galicia, Román Martínez Medina y Raúl Hernández Crisóstomo para la especialidad

de Planta Exterior, José Ramón Quintero Terrones, José Felipe Razo Y Américo Martín Guzmán Navarro para la especialidad de Cx Tx, Juan José Osuna Robles, Andrés González Plata, Fidel González y Luz María Hoyos, para la especialidad de Comercialización.

- Se acuerda con la empresa la revisión de las materias de ascenso en paralelo con la revisión de los exámenes de ingreso, responsabilidad asignada de acuerdo a la tabla **AREAS DE RESPONSABILIDAD**.
- Habilitación de aulas: revisamos las condiciones de las aulas auxiliares y estas no eran utilizadas para el fin que fueron creadas, y que se encontraban en completo abandono, nos dimos a la tarea de programar visitas al área metropolitana para revisión y habilitación de 16 aulas distribuidas en los diferentes centros de trabajo (insumos, materiales, equipos, maquetas etc.) a la fecha hemos logrado una rehabilitación de las mismas a un 90% lo que nos permite ponerlas en operación para ser utilizadas en los procesos de capacitación.
- En relación a Las aulas de capacitación, de los CAMPUS foráneos, los coordinadores de capacitación por zona, son los encargados de hacer los recorridos correspondientes para verificar la operatividad de las aulas, así como reportar cuales no cuentan con las condiciones pactadas y exigir a INTELMEX, las habilite de acuerdo a lo acordado.

## INVENTARIO DE TALLERES IMPARTIDOS POR CAMPUS

CAMPUS	ALMA CENES	COMERCIAL	CX- TX	ESPE. ADMIN	FINA NZA S	GUARDER IA	IPR	IPE	LINEAS LD MAN	PE	TRAFICO INTER	SAC	TRAFICO NAL	Total
CELAYA	2	39	33	7			3		2	61		4	1	152
C. HISTORICO	7	97	4	76	1	10				4		24		223
CHIHUAHUA		19	21	5						10 1		2		148
CUERNAVACA		40	10	5					4	16 2			5	226
GUADALAJARA										4				4
HERMOSILLO	2	95	22	7			3	5	1	59	1	4	2	201
MERIDA		49	4					1		40		2	5	101
MONTERREY	8	78	28	21			2			19 8	1	30	6	372
NEXTENGO		13	246					17		14		4		294
PUEBLA		9	13	3					2	30			1	58
TEZOZOMOC							10			83				93
Total general	19	439	381	124	1	10	18	23	9	75 6	2	70	20	1872

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**

## COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Buenos días compañeras delegadas y compañeros delegados Convencionistas, sean ustedes bienvenidos a esta XLII convención nacional ordinaria DEMOCRÁTICA de los telefonistas.

Las actividades que desarrolla esta comisión, se vieron envueltas en el contexto de la pretensión del la Dirección de dividir a Teléfonos de México, sustentando dicha petición por el ordenamiento del órgano regulador, la reforma constitucional de telecomunicaciones, la declaratoria de preponderancia y leyes secundarias; estas circunstancias llevan a la empresa a considerar que cualquier inversión que se haga solo beneficiará a la competencia, motivos suficientes desde la perspectiva de la empresa, para que de manera velada haya decidido unilateralmente disminuir su inversión hasta en un 20 %.

Lo anterior se refleja directamente en la falta de insumos en nuestros almacenes, en la nula inversión en nuestras redes y por supuesto, en la falta de inversión en todo lo que representan las condiciones de seguridad e higiene en nuestras áreas de trabajo. Es así como llegamos a tener en este periodo de trabajo comprendido entre el 01 de Octubre del 2016 y Septiembre del 2017, incumplimiento a la cláusula 136 del Contrato Colectivo de Trabajo, situaciones de riesgo como las que encontramos por hundimiento de subsuelo en el Cope Abastos, Montacargas sin reparar en el almacén Viveros, solo por citar algunos.

Es gracias a la orientación de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, que bajo su dirección hemos logrado resolver problemas añejos. Esta comisión rige su trabajo basándose en la cláusula 136 del Contrato Colectivo de Trabajo, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art. 123 Fracc. 15 apartado A, en la Ley Federal de Trabajo, en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y normas oficiales correspondientes, así como también, en el Reglamento Interior del Trabajo. Manifestamos que lo especificado en la normatividad antes

mencionada no es negociable, ya que la seguridad del personal sindicalizado no tiene precio.

Hemos tenido avances importantes, se han concretado y se ha dado seguimiento a solicitudes pendientes, se han realizado recorridos de verificación en las diferentes especialidades, localidades y centros de trabajo, levantando las minutas correspondientes y lo más importante, solucionando problemas diversos.

Compañeras y Compañeros, el actuar de esta comisión se basa en 7 líneas de acción enmarcadas en la cláusula 136 del Contrato Colectivo de Trabajo, mismas que a continuación mencionamos:

1. Integración, registro, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.
2. Capacitación para los integrantes de las Comisiones de Seguridad e Higiene.
3. Diagnóstico, análisis, evaluación y seguimiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo.
4. Sistema de información sobre riesgos de trabajo, condiciones y medio ambiente de trabajo.
5. Coordinación con los servicios médicos.
6. Promoción y difusión de la seguridad e higiene y salud ocupacional.
7. Acciones preventivas en caso de emergencias y siniestros.

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

A través de nuestros Compañeros Coordinadores de las diferentes Secciones y Especialidades, hemos impulsado la difusión de nuestra solicitud de integración de las comisiones locales de seguridad e higiene a nivel nacional, tal y como se marca en la NOM-019-STPS-2011, la respuesta a esta convocatoria ha sido mínima y debemos resaltar que no se tiene el avance que esperábamos, por lo anterior los invitamos a que actualicen, ratifiquen o formen sus comisiones locales de seguridad e higiene.

La conformación de las Comisiones Locales de Seguridad e Higiene es sumamente importante, así como también lo es, la Calendarización de sus recorridos, y las minutas que levanten derivadas de esta actividad.

Estamos a sus órdenes para asistirlos en aquellos casos, donde la empresa pretenda evadir su responsabilidad en la atención y solución a las condiciones de riesgo en la salud y el trabajo de nuestros compañeros.

En este periodo se logro consolidar las siguientes comisiones, al mismo tiempo se viene trabajando con las comisiones existentes, mismas que nos refirieron que esta acción no se concretaba desde hacia varios años:

1. Se firma acta constitutiva de la especialidad CxTx.
2. Firma de Acta Constitutiva de la Comisión local de Higiene y Seguridad en el centro operativo Tepepan.
3. Formación de la Comisión de Higiene y Seguridad y Calendarización de los recorridos de la sección 72 en Cananea, Sonora.
4. Firma de Acta Constitutiva de la Comisión local de Higiene y Seguridad en San Francisco del Rincón, Guanajuato sección 185.
5. Firma de las Actas Constitutivas de las Comisiones locales de Parque Vía 190 y 198.
6. Integración y Firma de Acta Constitutiva de la Comisión de la Central Madrid.
7. Integración y Firma del Acta Constitutiva de la Comisión del Conjunto Verónica.
8. Integración y Firma del Acta Constitutiva de la Comisión del Centro Lada.
9. Integración y Firma del Acta Constitutiva de la Comisión del Almacén la Perla.
10. Integración y Firma de Acta Constitutiva de la Comisión local de Case Cafetales.
11. Integración y Firma de Acta Constitutiva de la Comisión local de la Central Iztacihuatl.

## **2.- CAPACITACIÓN PARA LOS INTEGRANTES DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.**

De vital importancia para nuestra organización y para las Comisionadas y Comisionados locales de Seguridad e Higiene que desempeñan esta función, la capacitación en la materia.

Es por lo anterior, que se recibió la capacitación para nosotros mismos por las vías que tenemos establecidas y por parte de la Gerencia Corporativa de Seguridad e Higiene, así como también para las siguientes Comisiones:

1. Comisionados Seguridad e Higiene en Parque Vía 190 y 198.
2. Comisionados Seguridad e Higiene en Central Madrid.
3. Comisionados Seguridad e Higiene en Conjunto Verónica.
4. Comisionados Seguridad e Higiene en Centro Lada.
5. Comisionados Seguridad e Higiene en el Almacén la Perla.
6. Comisionados de Seguridad en sección 75 Oaxaca
7. Comisionados de Seguridad en la sección 131 de San Martín Texmelucan.
8. Comisionados de Seguridad en la sección 29 Mérida.
9. Comisionados de Seguridad en la sección 44, Iguala, Guerrero.

### **3.- DIAGNOSTICO, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.**

Una parte importante de nuestras actividades, esta enfocada a la atención directa de las necesidades expresadas por nuestras y nuestros compañeros, mismas que se refieren a situaciones que ponen en riesgo su salud física y mental. Aprovechamos el espacio para ratificar lo mencionado en los puntos anteriores y que se refiere a la necesidad de Integrar y Capacitar a las Comisiones Locales, como bien expresamos antes estamos a sus distinguidas órdenes, sin embargo, mucho ayudaría que las Comisiones Locales se involucren y atiendan los problemas cotidianos. A continuación mencionamos las acciones desarrolladas, las que así lo requirieron cuentan con la minuta correspondientes, mismas que se encuentran en el Anexo 1.

1. Reparación de repisas en mal estado en Parque Vía, área salarios.
2. Reparación del dispensador de agua en la central Carrasco.
3. Gestión de limpieza en el área del Cross de la Central Altavilla.
4. Gestión para que fuera suministrada agua de manera constante en Santa Rosalía.
5. Recolección de basura en centrales Periféricas, y en el COPE, Santa. Rosalía
6. Recorrido en Almacén La Perla y Almacén Viveros.
  
7. Atención a reporte de tinacos con agua contaminada en la central Iztapalapa, que deriva en la Desinfección de tinacos y tuberías. Se solicita análisis bacteriológico.
8. Gestión para el suministro y dotación constante de Agua en la Central Carrasco.
9. Recorrido en Parque Vía 198.
10. Recorrido en el Centro de Atención Telefónica Lago.
11. Recorrido en el Cope Culhuacan.
12. Gestión para el de cambio de sillas en el área de salarios, Parque Vía 198.
13. Recorrido en el Cope Pino.
14. Recorrido en el centro de trabajo de Dolores, Hidalgo, Guanajuato
15. Recorrido para la entrega de mobiliario, en Parque Vía 198.



16. Recorrido en oficina comercial Ojo de Agua, se gestiona y logra la colocación de una puerta metálica con exclusiva, que da acceso al almacén de aparatos y equipos
17. Atención y solución a problemas de palomas que ingresaban a la Central Arandas, Jalisco.
18. Gestión y Verificación de trabajos de adecuación al cubículo de venta de boletos en el comedor del Centro Telefónico, San Juan.
19. Recorrido en el área de comercial de Parque Vía, temas: aire acondicionado y reorientación de mobiliario de Atención a Clientes.
20. Levantamiento de necesidades en Ceico Peralvillo.
21. Recorrido en Cortazar, Guanajuato
22. Recorrido en Centro Operativo Tepepan y Héroes de Padierna.
23. Se atendió problema de estacionamiento en Puruandiro, Michoacán.
24. Se atendió y resolvió problema de sillas en la central Colima.
25. Gestión y colocación de planta purificadora en la especialidad de SAC en Manuel María Contreras.
26. Recorrido en el Centro de Control de la Red, Colina. El tema: Detener la implementación de diadema no homologada.
27. Recorrido al Centro de Atención Telefónica Costera Acapulco.
28. Recorrido al Cope Zaragoza.
29. Recorrido al Cope Abastos.
30. Recorrido de seguimiento al Cope Pino.
31. Recorrido de seguimiento al Almacén La Perla.
32. Recorrido de seguimiento a la Central Carrasco,
33. Recorrido en Parque Vía 190; 4to, 5to y 6to pisos.
34. Recorrido Parque Vía 198; 2do, 4to y 5to pisos.
35. En Cuernavaca, gestión para el sellado de lonas y láminas, para evitar entrada de humo producto de la quema de pastizales.
36. Se atiende alerta en Centro Telefónico San Juan, por falla en válvula electromagnética, situación que deriva en derrame de 200 lts. de diesel filtrándose combustible al piso 5. La empresa DICASA controló, recogió y limpio la fuga.
37. Gestión para el retiro de 2 cerros de Tepetate dejados por el Sistema de Agua Potable de CDMX, en la entrada principal de la tienda comercial Atzacualco, antes Aragón.
38. Gestión para el restablecimiento del suministro de aire acondicionado en el Cope Abastos.
39. Se atiende problema, generado por la apertura de una segunda puerta de acceso a baños de compañeras de Cope Zaragoza, los compañeros ya habían detenido la obra, se solicita fundamento legal para la ejecución, lo que deriva en la suspensión del proyecto, en tanto la empresa no resuelva temas como la construcción de una escalera de emergencia, señalización para el paso peatonal en el área de estacionamiento, reubicación o redistribución del espacio de estacionamiento de vehículos de la empresa , donde se marcara el paso peatonal.
40. Se atiende reporte de incendio en la sección 17, sucursal Jalapa Cristal. Se determina en coordinación con el Comisionado Local de Seguridad e Higiene que las condiciones para reiniciar las actividades en el segundo y tercer piso, son las adecuadas, toda vez que el incendio fue en el primer piso, a la siguiente semana se restableció el servicio.
41. Se atiende reporte de incendio en Cope Mocambo, no se tienen lesionados.
42. Se habilita un servicio sanitario que estaba en desuso en el Conjunto Verónica.
43. Seguimiento a minuta Parque Vía 198 5to piso, donde se colocó acrílico, repisa y se corrige nivelación de aire acondicionado.

44. Recorrido en el Cope Naucalpan.
45. Recorrido en el Cope Colina.
46. Recorrido en el Cope Tacubaya
47. Se atiende reporte de fuga de gas en la guardería Pimentel y se apoya en la evacuación de los infantes.
48. Se revisa el diámetro de tuberías de desagüe en Case Cafetales para emitir una opinión por los problemas de inundación que ahí se viven (pendiente de respuesta)
49. Recorrido en Ceico Coapa por goteras.
50. Se atiende reporte de palomas muertas dentro del tinaco de Central Portales. Se drenan, lavan y desinfectan tinacos y sistemas de tuberías, se exige análisis bacteriológico del agua una vez concluido el trabajo.
51. Recorrido en San Martín Texmelucan, tema: trabajo en alturas y seguridad en el trabajo.
52. En tráfico Puebla, se corrigen malos olores y la temperatura se restablece a lo indicado en la norma.
53. Se gestiona la Dotación de un despachador de agua en el área de Fiscal de Parque Vía 198.
54. Atención y solución a reporte por falta de aseo en el Centro Telefónico Rojo Gómez.
55. Atención y solución a reporte por falta de aseo en el Centro Telefónico Lindavista
56. Se atiende filtración de agua en el Almacén La Perla.
57. Se atiende problema de aire acondicionado en Parque Vía 198, 3er, piso.
58. Recorrido en el Cope Santa Fe.
59. Recorrido al Centro Telefónico San Juan por mantenimiento a elevadores SCHINDLER.
60. Recorrido en el Centro Telefónico San Juan en el cuarto piso, por fuga de agua y gotera en el área de descanso.
61. Recorrido en Central Civac, de Cuernavaca, Morelos para verificar migración de IPE Matriz. Se hacen observaciones para garantizar condiciones de Seguridad e Higiene.
62. Recorrido en el Cope Estadio.
63. Recorrido en el Cope Colina, por advertencia de alacranes en oficinas.
64. Colocación de extintores en Central Iztacihuatl.
65. Atención a reclamo por presencia de polvo en ductos de aire acondicionado en Cope Pino.
66. Recorrido en Trafico San Juan, por aparición de roedor.
67. Recorrido en Case San Juan por problema con el aire acondicionado.
68. Se gestiona lavado de Tinacos y Cisterna en central Santa Fe.
69. Gestión para la sustitución de pisos en la Central Santa Fe.
70. Gestión para la corrección de la temperatura y velocidad del aire en Ceico León, así como la limpieza del sistema de ductos.
71. Se atiende reporte por mal funcionamiento del despachador de agua y se resuelve, esto en la Central Balbuena.
72. Se atiende solicitud de colocación adecuada de contactos de luz en área de pagador en Rojo Gómez.
73. Se atienden solicitudes de reparación de sillas en área de pagador Lindavista y Rojo Gómez.
74. Atención a reportes de filtración de agua en Sullivan y La Perla.
75. Seguimiento a reporte de compañero caído de poste en la sección 162, Jerez, Zacatecas.
76. Recorrido al Cope Mixhuca.
77. Recorrido e inspección visual a falla geológica a Cope Abastos.

78. Se impulsa atención y resolución a minuta generada, por la Comisión Local de Higiene y Seguridad de la Central Lindavista.
79. Gestión y recomendaciones para el área donde se reubicaran a Compañeras Operadoras investigadoras de tráfico Monterrey, en la central 5 de mayo.
80. Se toma evidencia gráfica del tablero de control, donde hubo un conato de incendio en tráfico Monterrey, en la central 5 de mayo.
81. Se gestiona reparación de mobiliario en posición de pago en San Juan.
82. Recorrido en central Satélite para limpieza y chapoleo del patio.
83. Recorrido en el Intelmex Tezozomoc, se gestiona reparación de escalera de caracol, con cintas anti-derrapantes.
84. Se exige sellado perfecto, de todas las ranuras que dan acceso a los plafones en Case Cafetales, para evitar presencia de mamífero no identificado.
85. Reunión con la Gerencia de la central Madrid, Comisión Local de Higiene y Seguridad, Ingeniería Proyectos, CTBR, Gerencia de Higiene y Seguridad y Proveedor de planta eléctrica, tema: medidas preventivas para cambio de tableros.
86. Se gestiona corrección de aire acondicionado en Intelmex, Mérida (en monitoreo).
87. Reunión con la Comisión Local de Higiene y Seguridad de guarderías, Tema: modificación de la blusa de la dotación 2017.
88. Reunión de la Comisión Mixta Central de Higiene y Seguridad con el fabricante de Calzado Comando, se presentan modificaciones aprobadas en calzado, mismo que será llevado a prueba en las Especialidades involucradas.
89. Reunión para corregir y analizar la información que se comparte para trabajo en alturas.
90. Recorrido en el Cope Santa Fe: acuerdos para solucionar problemas añejos.
91. Recorrido en Guardería Rojo Gómez, Tema: Mejoras en el comedor de guarderías, se toman acciones urgentes y en diciembre acciones mayores (retiro de azulejo).
92. Participamos en la recepción de los trabajos de aterrizaje del servidor del Tecmarketing Taxqueña, mismos que generaban inducción y ruido.
93. Se gestiona reparación y sustitución de mobiliario en el Cope Colina y mantenimiento a las bombas hidráulicas y tubería en cisterna
94. Se atiende reporte de fauna nociva en el Centro Telefónico San Juan.
95. Se inicia con proceso de una tercera parte de la impermeabilización del Cope Tacubaya.
96. Se reporta avance del 80% en la reparación de montacargas del almacén Viveros.
97. Se gestiona y se soluciona ausencia de bomba de agua y chapa en la puerta al exterior del concentrador Jacarandas, del COPE Santa Martha.
98. Se monitorea y gestiona corrección de fuga de diesel ocasionada por rotura de tubería, así como la sustitución de luminarias en el concentrador EBT, del COPE Mixhuca.
99. Atención al centro de trabajo Vertiz por problemas de inundación.
100. Se repara y sustituye mobiliario en Vertiz reportado en malas condiciones. Se gestiona el suministro de tinacos de agua para su uso en las instalaciones.
101. Reunión con las Comisionadas de Higiene y Seguridad de Guarderías, tema: selección de nuevos colores del jumper.
102. Atención en centro de trabajo Verónica, por desprendimiento de marquesina.
103. Asistencia a la migración del software de Windows xp a Windows 7 en la especialidad de Servicios a Clientes, en la sección 75 de Oaxaca.
104. Gestión para el cambio de horno de microondas en el almacén de cables Viveros.

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

Derivado de la situaciones de riesgo a las que se enfrentan nuestros compañeros de la Planta Exterior y de la cotidianidad con la que realizan sus labores en la postería, se acuerda con la empresa, el diseño de una presentación que hemos llamado "PLATICA DE TRABAJOS EN ALTURAS", que les permite a nuestros compañeros recordar, todas las condiciones inseguras que deben evitarse y que puedan derivar en un accidente de trabajo. Se tiene hasta el día de hoy 23 Centros de Trabajo en donde se ha realizado esta presentación, quedando pendientes en este programa 36 visitas a Centros de Trabajo para realizar la difusión, siendo esta exposición llevada a cabo principalmente en la división Metropolitana entre Empresa y Sindicato y en aquellas Secciones donde desafortunadamente se han presentado accidentes (Anexo 2).

#### **5.- COORDINACIÓN CON LOS SERVICIOS MÉDICOS.**

Derivado de la obligatoriedad que tiene la empresa de aplicar exámenes médicos al personal, se presenta en el Anexo 3, el Programa Anual de Exámenes Médicos para el año 2017, así mismo, encontraran los resultados de los exámenes aplicados en el año 2016 en el Anexo 4

Hemos concretado un proyecto iniciado por la pasada Comisión de Higiene y Seguridad, quienes a solicitud expresa de nuestras Compañeras y Compañeros del conjunto Verónica, se gestionó y se dio a la operación del Consultorio Médico, que se ubica en la planta baja de Conjunto Verónica, donde se recibe atención médica, sin que el personal tenga que desplazarse al edificio de Parque Vía.

Hemos sostenido reuniones con los médicos de la empresa, con quienes estamos impulsando pláticas para reforzar y hacer del conocimiento de nuestros Compañeros de los riesgos que se corre cuando se tienen prácticas habituales, como el tabaquismo, alcoholismo y sedentarismo.

Recientemente la empresa ha modificado su estructura en el Área Médica, conjuntamente con nuestros Compañeros de Previsión Social, hemos iniciado contacto con ellos para impulsar proyectos conjuntos.

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

Para esta Comisión es de vital importancia, orientar y difundir entre nuestros compañeros, todas las medidas y planes de acción que se generen para vigilar su salud física y mental, de tal manera que, hemos abordado con especial atención los temas de inseguridad, reclamos de no fumadores, reclamos por el calzado que se nos dota, la intención de la empresa de implementar equipos auditivos no homologados, así como el análisis de las medidas preventivas que nos permitan en conjunto, tener una mejor respuesta a eventos que pongan en riesgo nuestra integridad.

Para lo cual, se tienen abordados y se participa activamente en los siguientes temas:

- 1.- Reuniones y Presentación del Proyecto de Migración de la especialidad de SAC Peralvillo a la Central Lindavista a los compañeros de las Especialidades involucradas, es decir, CxTx y Servicios a Clientes.
2. Es de particular importancia para esta Comisión, el análisis de los accidentes de trabajo en que se ven involucrados principalmente, nuestros Compañeros de la Planta Exterior, cuando desarrollan actividades en Alturas, para así poder emitir un juicio de opinión, respecto a las condiciones que deben evitarse y así prevenir accidentes. Por este motivo y como se mencionaba en el eje de acción número cuatro, estamos llevando acabo en este momento la Difusión del Programa de Trabajo en Alturas.

## **7.- ACCIONES PREVENTIVAS EN CASO DE EMERGENCIAS Y SINIESTROS.**

Es primordial que todos nosotros tengamos una participación en el desarrollo de los simulacros de evacuación, ya que estos ejercicios nos

permiten estar preparados ante algún siniestro. Para cumplir este eje de acción, les informamos que se celebran reuniones con la Gerencia de Higiene y Seguridad, donde se incluyen a los delegados de Parque Vía, los temas que se abordan son los resultados del simulacro de evacuación 2016, y con esta reunión se dio inicio a los trabajos para realizar el simulacro de evacuación 2017 en este mismo edificio.

Debemos señalar que se realizaron ejercicios de simulacro de evacuación por sismos en los edificios de Parque Vía 190 y 198, edificio el Barco, Conjunto Verónica, Nextengo, Centro Lada, Guarderías Rojo Gómez y Lindavista.

Les informamos que se tiene contemplado el simulacro de evacuación por sismos en la guardería Pimentel, Rojo Gómez y Lindavista. Por otro lado, mencionarles que se inician con la Gerencia de Seguridad e Higiene, los preparativos para realizar los simulacros de evacuación en caso de sismos en los centros de trabajo Lindavista, San Juan y Rojo Gómez.

Se presenta en el anexo 5 los resultados de accidentabilidad durante el año 2016, donde queda de manifiesto que la especialidad de Planta Exterior es la que mayor índice de accidentes presenta, por lo que les reiteramos, que en el desarrollo de sus actividades se apeguen a las normas establecidas.

Para cerrar este tema, se anexa programa de protección civil para capacitación a brigadistas mismo que se viene desarrollando desde el pasado mes de Noviembre 2016. (Anexo 6)

## **PROYECTOS**

Aunque hemos abordado todas las líneas de acción que se dictan en el contrato colectivo de trabajo, esta Comisión busca coadyuvar en la mejora constante de las condiciones de Higiene y Seguridad de todas nuestras y nuestros Compañeros, para lo cual nos propusimos en este primer año atender y buscar soluciones a problemas de interés general.

## **MODIFICACIÓN AL CALZADO.**

Una demanda constante entre nuestros compañeros que usan el calzado de protección y que todos los días se enfrentan a largas caminatas para atender a nuestros clientes, es la modificación del calzado, estamos buscando que se mejore este sustancialmente. Hemos buscado un diseño moderno que integre nuevos elementos en su composición y que garanticen una mayor seguridad, flexibilidad, ergonomía, ventilación y ligereza, que al mismo tiempo, cumpla los estándares establecidos en la NOM-0019 para calzado industrial. Hasta hoy, ya se tiene un nuevo elemento mismo que en breve será llevado a prueba a nivel nacional.

## **DIFUSIÓN Y PRUEBA DE LA DIADEMA HW 540 DE PLANTRONIX y DM 80**

Como ya lo habíamos mencionado, estamos ocupados cuidando la salud auditiva de nuestras y nuestros Compañeros de Tráfico y de Servicios a Clientes, buscamos la inclusión tecnológica a través de una nueva diadema, con un nuevo diseño que permita tener en el trabajo diario, ergonomía, ligereza, diseño y funcionalidad, de acuerdo a las necesidades propias del servicio.

Esta abierta la posibilidad de que en un futuro cercano, esta herramienta pueda ser llevada a otros operadores de otras especialidades. La herramienta ya fue presentada a las Especialidades involucradas y en este momento esta siendo probada y evaluada, de ser favorables las respuestas emitidas por los participantes en la prueba y una vez que se corrijan las posibles desviaciones que se hayan encontrado, se buscará su implementación.

## **HUNDIMIENDO CENTRO OPERATIVO ABASTOS.**

Un problema añejo de al menos cuatro años sin respuesta, lo representa una separación de canaletas de transporte de agua pluvial en el centro de trabajo Abastos, que al no ser atendido y por la filtración de agua en este periodo de tiempo, hoy semeja una falla geológica, misma que atraviesa todo el centro de trabajo y que pone en riesgo la integridad de nuestros Compañeros. A este efecto, hemos sostenido reuniones con el Ing.

Rodolfo Pacheco, el Arq. Cesar Roldan y la Lic. Oyuki Perdomo quienes integran la Gerencia de Infraestructura de CTBR, donde hemos dejado de manifiesto que en esta Comisión no aceptaremos paliativos a este tema grave y que no admitiremos ninguna propuesta de solución que no involucre el relleno y compactación del subsuelo, con la sustitución de todo el piso del área afectada.

### **MIGRACIÓN SAC PERALVILLO A CENTRAL LINDAVISTA.**

Deben saber que nuestras y nuestros Compañeros de la especialidad de Servicio a Clientes, que desarrollan sus actividades en la parte superior de la oficina comercial ubicada en León Cavallo, en la Colonia Peralvillo, han sido objeto en los últimos años de constantes agresiones por arma de fuego a sus instalaciones, se buscaron opciones para su reubicación, y nos es grato informarles que el pasado miércoles 30 de Agosto, se han recabado las firmas que autorizan el desembolso económico para que den inicio los trabajos de adecuación del segundo piso de la Central Lindavista, donde nuestras y nuestros Compañeros serán recibidos. En el proyecto de adecuación han sido incluidas, propuestas elaboradas por los habitantes de la Central Lindavista, al mismo tiempo, se gestiona para la pronta respuesta a los puntos marcados en la minuta generada por la Comisionada Local de Seguridad e Higiene y la Supervisión, de la que hoy se tiene un avance del 80%, para cumplir con los requerimientos solicitados por la especialidad de Cx-Tx.

Agradecemos el apoyo de nuestra secretaria en las diferentes actividades desarrolladas en esta Comisión, así como al Co. De la especialidad de Cx-Tx Ricardo Martell, quién nos ha respaldado con sus conocimientos en el área de transmisión y especialmente al Co. Francisco Hernández Juárez por la confianza depositada en nosotros y a Ustedes por la oportunidad de servirles.

Quedamos a sus distinguidas órdenes ante cualquier duda o aclaración respecto al presente informe.



COMISION NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Antonio Vázquez Olarra  
Presidente

Carlos Alberto Salamanca Candelario  
Primer Secretario

Arturo Flores Tovar  
Segundo Secretario

Alonso Castillo Lerin  
Primer Vocal

Miguel L. Barrera E.  
Segundo Vocal

## SECRETARIA DE INSTRUCCIÓN, FORMACION E INVESTIGACION SINDICAL

### S I F E I S

Compañer@s Telefonistas:

Desde el SIFEIS Presentamos a ustedes el informe del periodo octubre 2016 a septiembre 2017 de acuerdo con lo señalado en el artículo 66 bis 1 inciso h) de nuestros estatutos.

Este año que ha pasado ha sido de grandes retos para nuestra organización, la amenaza que presenta la división funcional ordenada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) ha llevado a organizarnos y movilizarnos. Siguiendo la pauta señalada por nuestro Secretario General Co. Francisco Hernández Juárez estamos dando la batalla en varios frentes para detener las pretensiones del IFT para entregar el mercado de las Telecomunicaciones a empresas de capital extranjero. Mientras que los países de vanguardia a nivel mundial han sabido blindar sus industrias de Telecomunicaciones para que permanezcan bajo el control de los capitales o gobiernos de su respectiva nación, para así tener un elemento más que los ayude a conservar su Soberanía, en México el Instituto sigue empeñado en traer un modelo que en ningún lugar del mundo ha dado resultados positivos. En la Secretaría de Instrucción Formación e Investigación Sindical estamos convencidos que el continuo fortalecimiento y empuje a nuestros ejes de trabajo Sindical establecidos por nuestro mayor órgano de gobierno, La Convención Nacional Democrática de los Telefonistas es la mejor manera de continuar siendo una organización de Vanguardia y Éxito a nivel Mundial.

- Calidad del Servicio
- Retención y Recuperación de Clientes
- Recuperación de Materia de Trabajo

- Programa de Permanencia Voluntaria
- Vacantes
- Fortalecimiento de la Unidad Sindical

A continuación, presentamos el desglose de las actividades que han sido desarrolladas en el último año por esta secretaría refrendando nuestro compromiso para seguir mejorando en la atención a todos los compañeros que así lo requieran.

### Taller de Inducción Sindical.

Nos dimos a la tarea de rediseñar el Taller de Inducción Sindical con el objetivo de renovar y reforzar los conceptos que se hacen llegar a los participantes. No es muy grato ver que los compañeros participan con gran entusiasmo y al término de cada taller se retiran con enriquecidos y contentos por los materiales presentados. La propuesta más reiterada es que les gustaría tocar cada uno de los temas a mayor profundidad.

El Taller se rediseño en conjunto con la Comisión de Acción Política del STRM teniendo en mente cuatro preguntas que el Taller ayuda para que cada participante responda:

- ¿Quiénes Somos?
  - Nuestra Identidad
- ¿De dónde venimos?
  - Nuestra Memoria Histórica
- ¿Para qué nos unimos?
  - Conciencia de Clase
- ¿Hacia Dónde Vamos?
  - Nuestras Luchas Actuales

A la fecha más de 11,000 compañeros han tomado el Taller de Inducción a Nivel Nacional. Nosotros seguiremos trabajando para que se tengan siempre fechas disponibles para el Taller.

Así mismo nos daremos a la tarea de trabajar en el segundo módulo:

“Formación Sindical”.

Proceso de Pre-Exámenes en Sección Matriz.

En este periodo se recibieron por parte de la Secretaría de Instrucción Formación e Investigación Sindical 4528 pre-solicitudes y 95 cambios de especialidad para darles el seguimiento correspondiente programándolas a cada una de las evaluaciones pertinentes.

De esta manera se aplicaron exámenes en las diferentes materias:

MATERIAS	CANTIDAD	DE
	EXÁMENES	
ORTOGRAFÍA	1940	
REDACCIÓN	1063	
GEOGRAFÍA UNIVERSAL	34	
MECANOGRAFÍA (120		
GOLPES POR MINUTO)	206	
COMPUTO	2682	
FÍSICA	381	
ELECTRÓNICA DIGITAL	194	
MECANOGRAFÍA (200		
GOLPES POR MINUTO)	890	
GEOGRAFÍA NACIONAL	89	
TAQUIGRAFÍA	3	
ELECTRICIDAD	876	
CONTABILIDAD BÁSICA	613	
ARITMÉTICA	1088	
ELECTRÓNICA BÁSICA	460	
ALGEBRA	4874	
ARCHIVO	2	

Dando un Total de 15395 Exámenes Aplicados para Sección Matriz Derivado de estos procesos de examinación se obtuvieron 1775 Constancias, mismas que fueron Impresas y enviadas a Organización y Sindicalización para continuar con el trámite respectivo y quedar en espera de la liberación de Vacante.

#### Procesos de Examen en Secciones Foráneas.

Se ha continuado trabajando en la examinación de Aspirantes en las secciones Foráneas donde se cuenta con vacantes liberadas.

Se ha trabajado sábados y domingos para poder llegar a cada una de estas localidades ya sea con profesor aplicador del SIFEIS o por medio de los Coordinadores del CEN.

Para el caso de los Profesores Aplicadores del SIFEIS se hicieron 352 procesos.

Los paquetes que se prepararon revisaron y calificaron siendo aplicados coordinadores del CEN ascienden a 178.

Adicionalmente se mencionan las actividades que son relacionadas al trabajo de la secretaría donde se forma parte:

- Comisión de Modernización
- Comisión de Evaluación
- Comisión Obrero Patronal
- Comisión de Acción Política
- Grupo de Permanencia Voluntaria
- Grupo de Telecomunicaciones
- Coordinación de especialidad Ingeniería y Proyectos de Equipo
- Coordinación de especialidad Especialistas Administrativos

Compañeras y Compañeros Telefonistas:

El trabajo que se ha realizado en esta secretaría sólo ha sido posible con el apoyo brindado por cada uno de los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional, Nacional de Vigilancia y Comisionados Nacionales. Haciendo una mención especial de todo el apoyo brindado por nuestro Co. Francisco Hernández Juárez quien en todo momento ha estado al pendiente y nos ha dado la dirección necesaria.

También queremos agradecer al equipo de profesores que integran el SIFeS y el personal de apoyo administrativo quienes trabajan día a día para poder obtener estos resultados.

Fraternalmente,  
Unidad Democracia y Lucha Social

Rafael Flores González  
Secretario de Instrucción Formación e Investigación Sindical  
Ciudad de México, septiembre de 2017.

## SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL S I S

### MIGRACIÓN TECNOLÓGICA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL(SIS)

Como recordarán 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 que será posible acceder al SIS desde cualquier equipo que cuente con Internet.

Al respecto de este proyecto informamos lo siguiente:

- Se ha concluido con la configuración del nuevo servidor (Windows)
- Se ha instalado la Base de Datos principal del SIS.
- Se ha concluido con la migración y revisión de las **925 aplicaciones** del SIS las cuales han sido migradas y ya son parte de la nueva versión **SIS WEB**.
- Esta versión SIS WEB se liberará y pondrá en PRODUCCIÓN a todos los usuarios del STRM durante el mes **OCTUBRE de 2017**.

### CAMBIO DE PBX Conmutador Nortel.

Quedó concluida la migración del servicio de telefonía del STRM a la TECNOLOGÍA DE VOZ SOBRE IP con tecnología CISCO, la cual ha estado dando servicio desde el **15 de Agosto del 2017** a los edificios matriz del STRM así como en el edificio de SIFEIS.

Derivado de este cambio de tecnología, las Secciones Foráneas que se encuentran en la VPN-STRM han quedado sin servicio de telefonía IP, sin embargo se ha trabajado con los ingenieros de CISCO para poder integrar los aparatos NORTEL con los que cuentan las foráneas para reestablecer la telefonía IP.

## RED INALÁMBRICA (WiFi STRM)

- Les recordamos que contamos con servicio de WIFI en las instalaciones del STRM. Esta red cuenta con un sistema de ADMINISTRACIÓN DE ACCESO A LA MISMA, que tiene el único objetivo de ofrecerles una conectividad eficiente por lo que para tener acceso a la misma es necesario que recuerden lo siguiente:
  - 1. 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.**
  - 2. 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.

Como les explicamos en un punto anterior, derivado del cambio de la plataforma del PBX NORTEL a CISCO, las secciones integradas a la VPN, dejaron de tener el servicio de VOZ, se está trabajando en la convivencia de los Conmutadores para restablecer servicio de VOZ-IP en las secciones foráneas esperamos que en el transcurso del mes de septiembre quede solucionado.

El SERVICIO DE DATOS de las 74 secciones foráneas integradas a la VPN STRM sigue funcionando normalmente.

A partir de octubre del 2017 **TODAS LAS SECCIONES FORÁNEAS** incluyendo aquellas que no se han integrado a la VPN, **tendrán ACCESO A LAS APLICACIONES DEL SIS WEB**, solo deberán contar con un acceso a internet.



## 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 los aspirantes a cambios de especialidad, este año se llegó a un total de **11,918 consultas vía telefónica y 20,359 pases de lista**. Agradeceremos a ustedes nos apoyen en la difusión de la información de este servicio.

## Procesos Masivos

Como cada año, el Área de Sistemas ha apoyado en el desarrollo de aplicaciones en el SIS que han permitido la sistematización y control de procesos que requieren del manejo masivo de información. Este año se apoyó en:

- Amparo Gasolinazo,
- Amparo Separación Funcional,
- Becas emitidas por STRM
- Procesos de control de Aspirantes en las siguientes Secciones Foráneas: 2, Guadalajara; 3, Puebla; 19, Toluca; 21 Acapulco; 24, Querétaro.
- Control de pago de Ayuda de Útiles escolares.

### Página Web “strm.org”

Nuestro sitio web [www.strm.org.mx](http://www.strm.org.mx) continúa consolidándose como importante medio de difusión de información de nuestra organización. Este año se registraron **1,893,522 visitas** a los distintos servicios de nuestro portal MÁS **366,000 reproducciones de videos**:

SITIO WEB	VISITAS
<a href="http://www.strm.org.mx">www.strm.org.mx</a>	<b>1,112,182</b>
ConsultaNet	<b>6,835</b>
Micrositios strm.net (noticias, fotos, reportes, calidad de servicio, quejas)	<b>338,702</b>
unt.org.mx	<b>75,341</b>
fau.mx <b>Frente Amplio Social Unitario</b>	<b>11,230</b>
sifeis.org	<b>63,708</b>
Votaciones Revisión Salarial Telmex y CTBR 2015 (Sitio restringido a Secretarios Generales) y Limsa 2014	<b>12,562</b>
Amparos: Fondo De Ahorro (Dic 2016)y Gasolinazo(2017)	<b>180,751</b>
Amparo Gasolinazo	<b>13,922</b>
Buzón Secretario General	<b>78,289</b>

### ***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, estamos en un momento histórico de la organización, las decisiones que se tomen en esta convención marcaran el futuro de este sindicato y seguramente de la clase trabajadora de esta país, por lo que cada uno de nosotros deberá asumir con responsabilidad el momento que nos toca vivir, orientando todas nuestras energías en garantizar que la empresa se mantenga unida, que se reopten los derechos laborales de los compañeros activos y jubilados, así como garantizar la participación del personal sindicalizado en los nuevos servicios.

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, así mismo reiteramos que gran parte del éxito dependerá de la aplicación de los ejes definidos por nuestra organización: CALIDAD DE SERVICIO, RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DEL CLIENTES, PERMANENCIA VOLUNTARIA, VACANTES, RECUPERACIÓN DE MATERIA DE TRABAJO, UNIDAD Y FORTALEZA SINDICAL, SEGUIMIENTO DE ACUERDOS Y COMPROMISOS DE REVISIÓN SALARIAL, SEGUIMIENTO DE EMPLAZAMIENTO A HUELGA POR VIOLACIONES AL CCT.

Estas son las tareas que debemos de cumplir para enfrentar el reto que tenemos en lo inmediato y que es de grandes dimensiones; pero estamos claros que nuestra organización esta preparada para resolverlo manera satisfactoria y una vez más dejar claro que este sindicato es más grande que cualquier eventualidad que se presente y que nuestra fortaleza reside en la unidad y la disciplina con la que actuamos cada uno de sus miembros así como una sólida y organizada estructura de representación nacional y local, pero sobre todo por el liderazgo y dirección de nuestro compañero Francisco Hernandez Juárez, que

transmite a cada uno de nosotros la voluntad de defender las conquistas laborales que hemos logrado en la exitosa historia de nuestra organización.

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 2017.**

**Comisión de Modernización**