

# Circular Informativa Comisión de Modernización

## Asamblea Nacional de Representantes

*19 de Febrero 2014*

Comisión Nacional de  
Productividad

Comisión Nacional de Materia de  
Trabajo

Comisión Nacional de  
Capacitación

SIFeIS

Comisión Nacional de Higiene y  
Seguridad

Sistema de información sindical



---

# COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN

**A Los Secretarios Generales De Las Secciones Foráneas:  
A Los Delegados de Sección Matriz:  
A Todos Los Compañeros Y Compañeras Telefonistas:**

Esta Comisión de Modernización les da la más cordial bienvenida y les informa de las actividades que está realizando en la agenda laboral y productiva.

Esta asamblea será la instancia para definir la estrategia y el plan de acción a realizar las próximas semanas, por una parte es fundamental concluir con la negociación del programa de productividad 2014 sin el demérito de los planteamientos sindicales y revisar el cierre de 2013 para iniciar con la negociación del remanente.

Esto para concentrar los trabajos de la organización en la próxima revisión contractual, en la que seguramente estableceremos las bases para consolidar al sindicato como motor del desarrollo de Teléfonos De México como empresa múltiple play. Por lo que es necesario el involucramiento de los Secretarios Generales y Delegados para mantener informados a todos los compañeros sobre el desarrollo de los acontecimientos y la estrategia sindical para influir en los mismos.

Actualmente esta instalado el periodo ordinario de sesiones en el poder legislativo y seguramente antes del 9 de marzo, se definirán las leyes secundarias de la reforma a la ley de telecomunicaciones; en la que como hemos venido comentando Teléfonos De México seguramente será declarada como empresa dominante, con las consiguientes sanciones establecidas en la misma ley, regulación asimétrica, desagregación de sus elementos, desagregación de activos y en su caso pago de contraprestaciones, por lo que debemos establecer los mecanismos y acuerdos necesarios con la empresa y el gobierno para que orientar nuestros esfuerzos en buscar que la empresa obtenga la concesión única que le permita ofrecer todos los servicios de telecomunicaciones, esto no será una tarea sencilla ya que seguramente el duopolio televisivo y las cableras ejercerán presión para que las leyes secundarias se tornen adversa para TELMEX.

Nuestra organización tiene que mantener la acción para garantizar la sustentabilidad y evolución de la empresa, hoy tenemos la oportunidad de establecer los acuerdos necesarios para retener e incrementar la base de clientes, mejorando la calidad de servicio y ofreciendo nuevos servicios que garanticen el derecho de los usuarios a acceder a las tecnologías de la información y de la comunicación.

---

**En el contexto de la Agenda General del STRM y con la orientación del compañero Francisco Hernández Juárez, la comisión de modernización esta inmersa en impulsar los ejes prioritarios para la organización.**

- **Renovación y actualización del Acuerdo Marco**
- **Consolidación del programa de permanencia voluntaria y orgullo TELMEX**
- **Implementar el programa de Calidad De Servicio para retener a los clientes**
- **Defender la materia de trabajo desde el puesto de trabajo mismo.**
- **Vacantes**
- **Unidad y Fortalecimiento Sindical**

A continuación les presentamos un resumen de los trabajos y negociaciones, en las que al día de hoy nos encontramos por parte de la Comisión de Modernización:

## **COMISION NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD**

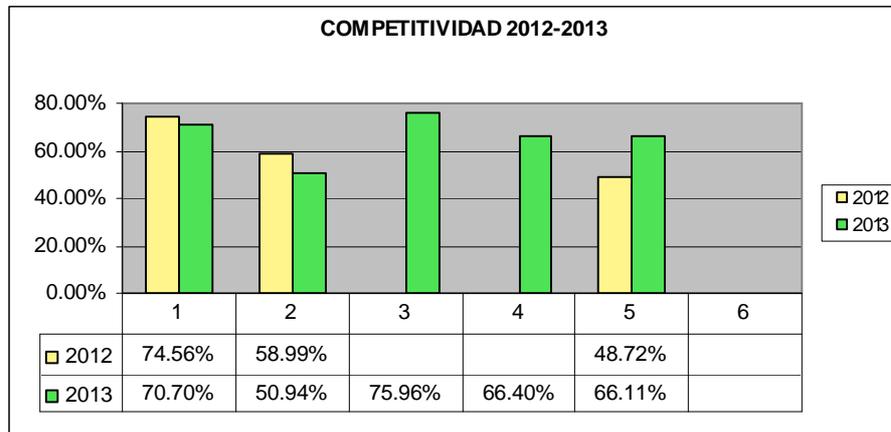
### **1. RESULTADOS DEL PROGRAMA 2013(ENE – DIC)**

Este año se alcanzaron niveles de asignación del 69.53% lo que representa un 9.71%% mayor con lo que respecto al año 2012, Los resultados se vieron incrementados por una buena negociación que tuvieron las comisiones y por un desempeño grande desde los puestos de trabajo de nuestros compañeros. Y aunque perduran las campañas en contra de Telmex, y la incompetencia y la poca claridad que a mostrado el gobierno ya que es clara su tendencia en favorecer a unos y a otros dejarlos fuera, ya sabiendo que la empresa TELMEX será llamada como empresa dominante y la falta de oportunidad en la atención a nuestros clientes en zonas de competencia. Estas amenazas se convirtieron en oportunidades que se transformaron en acciones dirigidas por la organización en temas que han tomado relevancia para todos nosotros, tales como Calidad de Servicio y Productos innovadores en las tiendas TELMEX.

En los Indicadores de **Competitividad**, resulta importante señalar que las áreas que se tienen enfocar más la atención son, **Ganancia y Retención de Líneas, donde este año se dieron de baja la cantidad de 326,904 líneas**, y que si consideramos junto con el inventario del año anterior nos estaremos dando cuenta que seguimos perdiendo a ritmo de un millón en promedio de clientes cada año.

Mención a parte es la necesidad de seguir manteniendo a los clientes ya que es vital para la organización como son aquellos que contratan Banda Ancha ya

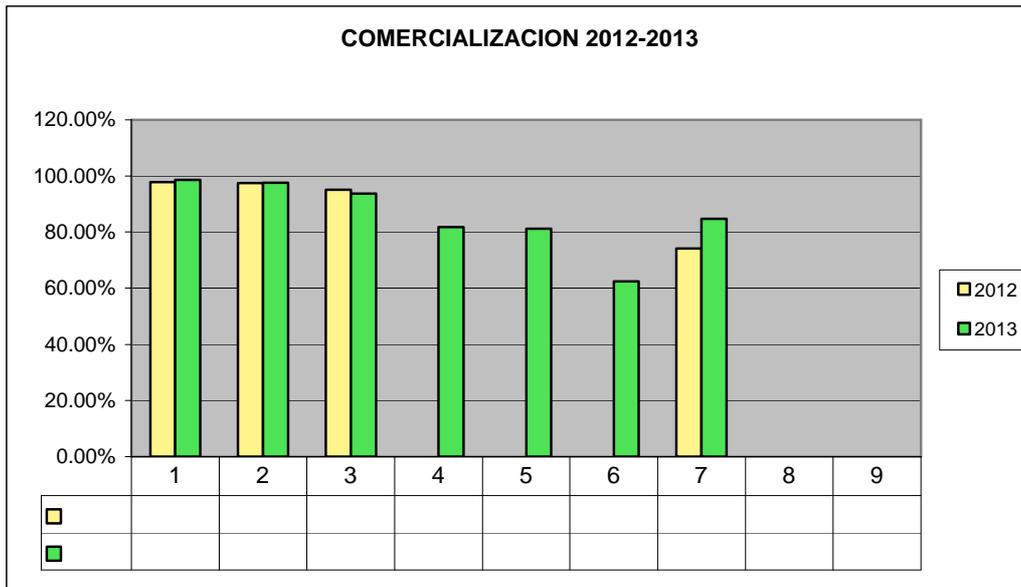
que a pesar de que en este año se contrataron 1, 612,157, también la fuga de ellos resulto ser mucha pues se dieron de baja 1, 203,930 líneas, dejando un corto margen de ganancia, y sin contar contrataciones nuevas que también se dan de baja.



### Área Tronco de Comercialización

Los resultados en esta área y como se dieron las negociaciones del programa 2013, los resultados fueron positivos y las acciones a seguir se deben dirigir para continuar con estas tendencias, buscando crecer en la base de clientes, servicios y productos y que esto favorezca a un crecimiento mayor.

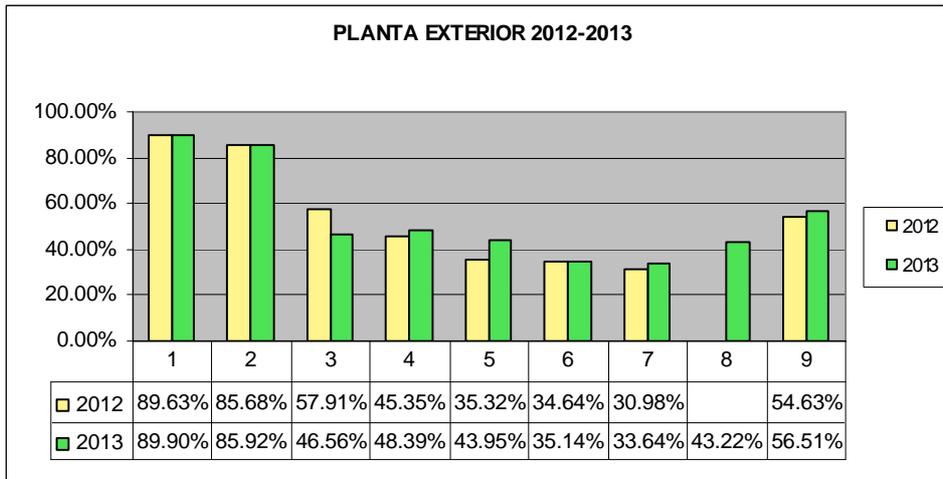
<b>Calidad de Servicio</b>	98.58%
<b>Comercialización de Productos</b>	97.52%
<b>Percepción del Cliente</b>	93.60%
<b>Comercialización de Líneas e Infitum</b>	81.86%
<b>Ventas Financiadas</b>	81.25%
<b>Retención de Clientes</b>	62.45%
	<b>84.63%</b>



**AREA TRONCO DE PLANTA EXTERIOR**

Gracias a estrategias y acuerdos que se realizado por el comité se han podido recuperar indicadores, y se han logrado recuperaciones para esta área tronco, donde sigue habiendo Área de oportunidad en el indicador de porcentaje de arreglo mismo día, porcentaje de arreglo mas de tres días y todos somos promotores por lo que el esfuerzo de todos nosotros ira a favor de el logro de metas.

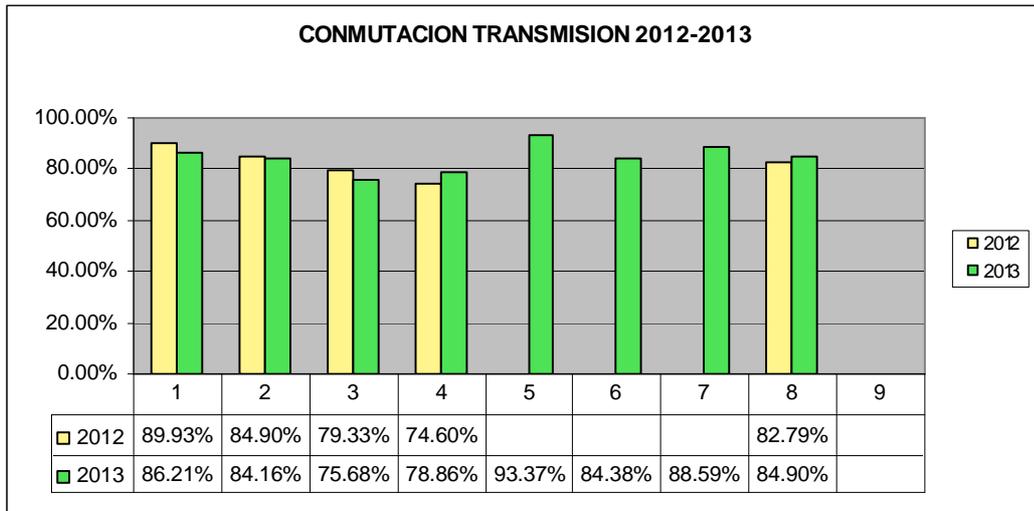
<b>PE Porc. Rep. Líneas y C.P.</b>	89.90%
<b>PE Ordenes Servicio Liquidadas y Pendientes</b>	85.92%
<b>PE Calidad y Continuidad Tel Pub.</b>	46.56%
<b>PE Porcentaje Reincidencia G 30</b>	48.39%
<b>PE Porcentaje Arreglo Líneas Dentro de 3 días</b>	43.95%
<b>PE Porc Arreglo de Líneas Mismo día</b>	35.14%
<b>PE Promociones Efectivas TSP</b>	33.64%
<b>PE Quejas por cada 100 Líneas</b>	43.22%
	<b>56.51%</b>



**AREA TRONCO DE CONMUTACION TRANSMISION**

Áreas de oportunidad con mayor posibilidad es Tiempo de Atención del Cliente, Calidad de Trafico Originado, el resto de los indicadores tienen niveles de cumplimiento satisfactorios, como se podrá observar en los resultados del año anterior.

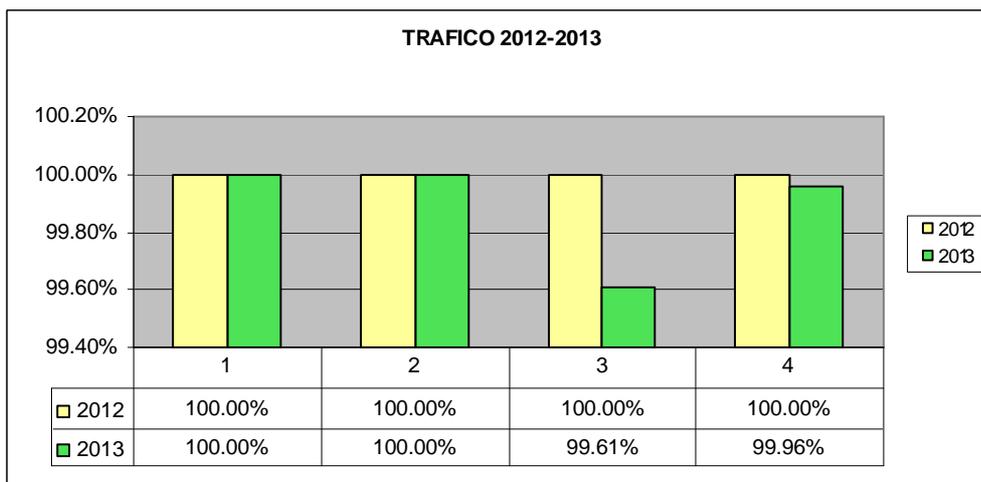
<b>CT Reincidencia Fallas En Red de Acceso</b>	86.21%
<b>CT Cantidad de Fallas En Red de Acceso</b>	84.16%
<b>CT Calidad En Trafico Originado</b>	75.68%
<b>CT Tiempo de Atención Servicio Cliente</b>	78.86%
<b>CT Cantidad Afectaciones Servicio Red TMX</b>	93.37%
<b>CT Tiempo Recuperación Afectación Red TMX</b>	88.59%
<b>CT Reincidencia Afectaciones Servicio Red Telmex.</b>	84.38%
	<b>84.90%</b>



### AREA TRONCO DE TRÁFICO

El Área tronco de Trafico tiene resultados muy buenos por lo que se espera se siga en este mismo camino para el año que estamos comenzando.

<b>TR Tpo. Prom. de Tram. Llamadas Mensual</b>	100.00%
<b>TR Calidad de Servicio</b>	100.00%
<b>TR Percepción Global del Cliente</b>	99.92%
	<b>99.96%</b>



Es así como este año se concluyo con los indicadores y fueron asignados los resultados para las cuatro áreas tronco.

---

## **2. PROGRAMA GENERAL DE PRODUCTIVIDAD 2014**

Se iniciaron las negociaciones del programa general de productividad 2014, en el mes de Noviembre de 2013, y hasta el momento se tienen acuerdos en principio en el área Tronco de Comercialización. y Los indicadores internos de Tráfico.

Planta Exterior y Conmutación – Transmisión, aún están siendo negociados con la empresa. Así mismo, está pendiente construir la propuesta sindical de los indicadores de competitividad para ser discutida con la empresa. Se pretende tener acuerdos en principio a finales del mes de febrero, para así programar la videoconferencia y la difusión de los acuerdos durante el mes de marzo.

### **Comercialización.**

Avance en programa 2014.- Se tiene ya un acuerdo de todos los indicadores para esta área tronco, y solo queda por trabajar en las ponderaciones que la comisión esta proponiendo a la empresa, así como las metas.

### **Planta Exterior**

Nuevamente como el programa anterior la comisión de productividad de la especialidad coincide que en el transcurso de la negociación se encontraran las coincidencias con la empresa de negociar los indicadores que mejor resultados obtuvieron en el 2013 en un solo paquete el cual incluyen los siguientes: % de quejas por cada 100 líneas, % de reincidencia garantía 30 días, % de arreglo dentro de tres días, % de ordenes de servicio, % reparación de líneas y circuitos privados, todos somos promotores, Con el resto de los indicadores, % de quejas mismo día, % de calidad y continuidad de teléfonos públicos se tienen varias coincidencias sin embargo todavía no se concretan, cabe mencionar que la empresa tiene una propuesta en la mesa de un nuevo indicador % de quejas de mas de tres días, al interior de la comisión se esta analizando y creemos que es conveniente para ser incluido en este nuevo programa 2014.

### **Conmutación Transmisión**

Para el programa de productividad 2014 la propuesta original de la empresa era considerar seis indicadores; tres en la red de acceso y tres de afectación a la red de Telmex dejando fuera el indicador Calidad de Trafico Originado. La comisión de productividad de Conmutación Transmisión presentó una contrapropuesta y los argumentos para considerar los siete indicadores negociados del programa 2013: Cantidad de fallas en la red de acceso, Reincidencia de fallas en la red de acceso, Tiempo de atención de servicio del cliente, Cantidad de afectaciones al servicio en la red de Telmex, Reincidencia de afectaciones al servicio en la red de Telmex, Tiempo de recuperación del servicio en la red de Telmex y Calidad de trafico originado. Estableciendo este esquema de negociación a la fecha se tienen acordados en principio cuatro indicadores; Cantidad de fallas en la red de acceso, Reincidencia de fallas en la red de acceso, Tiempo de atención de servicio del cliente y Calidad de trafico originado. Se continua con la negociación de tres indicadores; Cantidad, Reincidencia y Tiempo de recuperación del servicio en la red de Telmex.

**Trafico**

Concluyo la negociación de los indicadores internos:

AWT.- tiempo promedio en segundos que utiliza la operadora, en la tramitación de una llamada, acordando mantener las mismas metas del año pasado para las salas Top's Nacionales, Internacionales y Universales la empresa se comprometió al pago para este año en estas salas ya que se encuentran en proceso de migración al sistema SIO.

Percepción del Cliente.- que también ya quedo acordado.

**Trafico.- Quejas 050 Metropolitana y Monterrey:**

Percepción del Cliente.- Acordado en ambas salas (85%).

Calidad de Servicio.- Acordado ( 8.5 San Juan, 8.3 Monterrey).

Tiempo Promedio de Tramitación de Llamada.- indicador que propuso la empresa este año y se analizan, aun cuando esta entrego información insuficiente, bajo el argumento que no le es posible emitir resultados día a día.

Llamadas promedio por hora por Operadora.- también se propuso como estadístico y se ubica igual que el AWT, con información insuficiente, presenta fallas ya que se toman tiempos de personal que realizan otras labores.

Estos indicadores como se menciona fueron una propuesta de la empresa para este año y aun no se han aceptado por la falta de información, por lo que la comisión continua con el análisis.

**3. CIERRE ANUAL**

Es fundamental poder organizar los elementos que nos permitan llevar una discusión con la empresa para al pago de los Remanentes del 85% mensual y el 15% anual.

Por lo que estamos solicitando estén preparados para enviar los reclamos que se tengan en las diferentes áreas tronco de las secciones foráneas y de matriz, por lo que estaremos pendientes y esperando nos los hagan llegar a la brevedad posible.

**4. MEDICIÓN INDIVIDUAL****Planta Exterior**

El Modelo de Medición Individual, se tiene consolidado en un 100%, es decir en los 309 Centros Operativos se cobra ya con el Esquema de Pago Individual. Por lo que podemos comentar que se trabaja en reforzar la interpretación para consolidar y cumplir con el objetivo de aquel compañero que contribuya mas para el logro de las metas del centro se le vea reflejado en su percepción.

Durante los trabajos realizados por la comisión se comprometió a la empresa a que se llegue a una actualización de este modelo ya que es necesario tener una actualización en base al avance de las nuevas tecnologías que se implementan en los trabajos diarios.

## **Comercialización**

Como se menciona el año pasado la empresa dio a conocer que ya tenía la herramienta lista para comenzar con la PRUEBA PILOTO de medición individual para esta área tronco, misma que dio inicio el día 1 de Agosto y se dio por concluida el día 30 de Noviembre, de los avances obtenidos sobre el desarrollo del Modelo de Distribución con Base en la Medición Individual ya se tienen los resultados mismo con los que la comisión de Comercialización trabajara para validar los ejercicios numéricos que se hayan realizado hasta el momento. Las pruebas se llevaron a cabo en CEICO's Residenciales y Comerciales y tiendas Comerciales acordadas.

Los criterios para la distribución del incentivo para las áreas o centros no contemplados: MAC, CAS, CAO, CAACN, CAACM, CARRIER, CUENTA MAESTRA, CEICO's de Retención y CREAS, se revisarán en conjunto los insumos proporcionados por la administración, para su análisis y discusión durante la negociación del Programa 2013, buscando determinar los posibles factores de medición.

## **Tráfico**

Para este año se tiene la propuesta para iniciar a explorar la medición individual para esta Área Tronco

### Conmutación - Transmisión

Se continúa explorando alternativas para construir un modelo de medición que podría darse cuando la Plataforma de los Centros de Gestión (Centros Nacionales, Centros de Servicio Multimedia) y la homologación de los procesos en los Centros de Atención (MAC, CAS, CAO) esté consolidada en el área tronco.

## **CALIDAD INTEGRAL**

La calidad de servicio se convierte en una herramienta fundamental para mantener la preferencia de los clientes y su permanencia con Teléfonos de México, aun cuando las leyes secundarias de la reforma a la ley de telecomunicaciones determinen que la empresa es preponderante.

Por lo que debemos darle seguimiento a las agendas operativas de centros de trabajo, secciones y especialidad. Tenemos varios reportes de que la empresa evade su responsabilidad para discutir este tema y llegar a los acuerdos que nos permitan mejorar la atención a los clientes. Por lo que reiteramos la importancia de forzar a la empresa a establecer las agendas de trabajo, en caso de negativa escalar la inconformidad a la Dirección Divisional en su caso a la mesa central del corporativo.

**En infraestructura** la empresa está trabajando en el programa de inversión 2014.

**En procesos** se liberaron nuevas aplicaciones para la notebook en Planta Exterior, las cuales ya están operando en Cd. De México Guadalajara y Monterrey

y a la brevedad se implementaran en todo el país, estas aplicaciones requieren la dotación de una pastilla de banda ancha móvil, misma que se entregara a cada compañero que tenga asignada la herramienta y son las siguientes:

1. Prueba eléctrica
2. Prueba de banda ancha
3. Prueba de continuidad corta
4. Prueba de continuidad larga
5. Cambio de puertos
6. Liquidación de quejas de VOZ (actualmente se pueden despachar todas las quejas pero solo se pueden liquidar quejas infinitum)

Por que reiteramos la importancia del uso y explotación de la herramienta y las nuevas aplicaciones, ya que la empresa justifica la lentitud para liberar mejoras a la herramienta la falta de uso de la misma por parte de algunos compañeros.

Por otra parte se acordó con la empresa la implementación de la herramienta pisaplex de consulta en los COPES para mejorar la comunicación con el CAP

**En productividad**, en el caso de Planta Exterior se ubicaron las causas que generan la baja producción de los compañeros y se trabaja para corregir las mismas, les mencionamos las principales y las acciones propuestas para resolverlos:

1. Actitud.
  - Atender los problemas de actitud privilegiando el dialogo, entregando exhortaciones por escrito y en los casos que lo amerite, apoyarse con el Área de Relaciones Laborales ó Recursos Humanos a fin de establecer procedimientos para corregir la falta.
2. Capacitación.
  - Capacitar al técnico en las áreas de oportunidad detectadas de acuerdo a los procedimientos de la COMNCA, dando prioridad a la instrucción y reforzamiento en campo.
3. Mala aplicación del modelo.
  - Reforzar información a TEPEs, Jefes de Centro y Supervisores.
4. Situación médica.
  - Seguimiento de incapacidades.
  - Carta médica, reubicar de acuerdo a dictamen.
5. Falta de herramientas y equipo de medición.
  - Dotar al técnico de las herramientas y equipos necesarios para realizar eficientemente su trabajo.

Sobre el programa 2014 y medición individual se comenta el detalle en el informe de la comisión de productividad.

Les reiteramos los ejes de trabajo acordados con la empresa en el programa de calidad de servicio

- **Infraestructura.**
- **Procesos.**
- **Productividad.**
- **Programas de trabajo.**

## **COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA**

### **DESARROLLO INTEGRAL POR COMPETENCIAS ( D I \* C )**

Nos encontramos en los trabajos derivados del cambio en el "Proceso de Capacitación en Teléfonos de México" Acordamos con la empresa el "**Maratón de mejoras 2014**" y dimos inicio con un encuentro entre **Instructores, todo el personal de Campus** y la **COMNCA** que denominamos "**Semana Cultural DI\*C**", en esta semana se realizó la habilitación a 326 Instructores y se les diagnosticó con el fin de conocer sus áreas de oportunidad y "Realizar su plan individual de formación" a cada uno de ellos.

**Con el fin de informar ampliamente acerca de este modelo se realizarán pláticas informativas a nivel nacional a jefes y representación sindical.**

Este modelo se convierte en una forma más eficiente para identificar los requerimientos de Capacitación en cada compañero, con un objetivo muy claro que es proporcionar al trabajador las competencias laborales requeridas para el desarrollo de sus funciones en su puesto específico de trabajo. Haciendo muy especial énfasis en su vinculación con las metas productivas y la Calidad en el Servicio

#### **Ambientes de Aprendizaje Presenciales y a Distancia**

Realizamos de manera permanente la revisión de los espacios de aprendizaje en su totalidad, así como la validación de los nuevos, **estamos en el estudio de la ambientación adecuada para el DI\*C** con el fin de verificar que cuenten con los elementos requeridos para la correcta aplicación del proceso de enseñanza aprendizaje.

**Seminarios y Diplomados para la Evolución Tecnológica y Comercial** Se encuentran en operación tres diplomados a distancia que son el de Telecomunicaciones, el de Atención y Calidad de Servicio al Cliente y el de Cultura Digital.

En breve emitiremos las convocatorias que serán publicadas en la Intranet de la empresa y en la pagina Web del S. T. R. M. **nuestro plan para este año, es la impartición de tres diplomado de cada rubro.**

### **Convenios con Instituciones Educativas**

Estamos por firmar un convenio con la "Universidad Obrera de México" así como con el grupo CETEC,

**Continuamos con el trabajo** el impacto que tiene la Capacitación en el puesto de trabajo, para ello tenemos en forma permanente en la Intranet de Telmex la encuesta denominada "**Impacto de la capacitación en el puesto de trabajo**" la que deberá ser llenada por parte de los compañeros participantes a cursos/talleres al mes calendario de haber participado en algún evento de aprendizaje.

## **SIFEIS**

### **Taller de inducción sindical**

Se da seguimiento al proyecto de la impartición del taller de inducción sindical a través de los grupos de formadores que han recibido el taller de formador de formadores sindicales, con los cuales se mantiene comunicación, contamos con formadores en el área de Puebla y Tlaxcala, en Querétaro en San Luis Potosí en Oaxaca en Michoacán en Saltillo en León Guanajuato, en Mérida en Colima y Nayarit haciendo un total de 65 secretarios generales que nos acompañan en la difusión de este proyecto.

### **Guías de estudio**

Estamos llevando a cabo junto con Conca la actualización de las guías de estudio del total de las materias que son consideradas su evaluación para el ingreso a las diferentes especialidades en la empresa.

### **Aplicación de preexamen sindical**

Para efectos de los pre-exámenes se continúa mes a mes dando el apoyo con cursos a todos los aspirantes que así nos lo requieren en sección matriz; para foráneas se continúa apoyando ya sea con la asistencia de un profesor a las localidades que nos lo solicitan o con su paquete de exámenes que invariablemente deberán ser aplicados por el coordinador.

## **COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO**

La comisión está trabajando las propuestas emitidas de Materia de Trabajo en la pasada Convención Nacional y además en los trabajos a realizar para la próxima Revisión Contractual 2014

### **PLANTA EXTERIOR**

#### **Distribuidor general**

En sección matriz se terminó con la difusión de la minuta de la especialidad de CxTx donde se plasman las actividades compartidas por ambas especialidades, y

donde se aclararon las dudas que existían por parte de los compañeros de las dos especialidades, esta aclaración fue realizada por parte de la empresa como del sindicato.

### **TRAFICO**

En el área de 050 se sigue trabajando en la estabilización de la nueva plataforma de Voz por IP, para detectar las fallas que ocasionan ruidos muy fuertes, y en base a las bitácoras que llevan las compañeras se a detectado disminución en ruidos fuertes (ambiental) y la problemática por la misma plataforma.

### **COMERCIALIZACIÓN**

#### **OFICINAS COMERCIALES**

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

#### **FIELDER**

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

#### **PISA GRAFICO**

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

#### **INGENIERIA PROYECTOS REDES (IPR)**

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

empresa de entregar esta Materia a terceros, así como la defensa por los propios compañeros de la especialidad.

### **INGENIERIA PROYECTOS Y EQUIPO (IPE)**

El trabajo de Lada enlaces es atendido por la especialidad en RDA Madrid, sin embargo tenemos 4 actas de invasión de materia de trabajo por parte de terceros, que ya se reportaron a la empresa, y en este momento estamos en espera de una respuesta por parte de la empresa. Hacemos una cordial invitación a seguir pendientes de que esto no siga pasando.

### **ALMACENES**

Respecto a filiales, los compañeros de los Almacenes Auxiliares ubicados en los copes del Área Metropolitana, despachan insumos, materiales, accesorios, etc., etc., a las filiales para su desempeño.

En lo relacionado a los Equipos Montacargas que se utilizan para realizar las estibas muchos de estos están en pésimas condiciones que no son ya adecuados para la realización de estas labores, ya que muchos son armados con piezas mecánicas que le quitan a otros montacargas, donde ya lo esta viendo la coordinación.

## **COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

Compañeros y compañeras es fundamental hacer de su conocimiento que el objetivo principal de esta Comisión Nacional es disminuir el número de accidentes de trabajo, en las áreas y localidades con mayor índice de siniestralidad, así como fomentar entre las compañeras y compañeros una cultura de prevención en el puesto de trabajo.

### **RECORRIDOS DE VERIFICACION.**

Se continúa con los recorridos que solicitan en Sección Matriz y Secciones Foráneas a petición de las coordinaciones.

En las secciones foráneas se realiza recorrido de verificación, levantamiento de la minuta de acuerdos y capacitación a los comisionados de higiene y seguridad locales para que éstos den seguimiento a dicha minuta.

### **DOTACIÓN DE ROPA Y CALZADO DE SEGURIDAD 2014.**

Se firmó la minuta de ropa y calzado de seguridad, dotación 2014, en la cual se acordaron modificaciones al calzado las cuales mencionamos a continuación:

### **CHOCLO, MEDIA BOTA Y BORCEGUÍ**

**BULLÓN.** Relleno del bullón con espuma PU de 10 mm que aligera el peso del calzado. Diseño ergonómico, biomecánico que ayuda a disminuir la fatiga de los trabajadores en sus actividades.

**LENGÜETA.** Con respaldo textil que da mayor acojinamiento al usuario.

**FORRO.** Bicapa con mayor suavidad y más ligero, disminuyendo la fatiga del usuario.

**PLANTILLA.** De gel con múltiples densidades, ergonómica, biomecánica, antifatiga, con cubierta de material textil, cojín respirador de baja densidad, alma del enfranque y botón de gel.

En el caso de la media bota, cambia la composición de la suela por un patín de TPU, que mejora el rendimiento en cuanto a desgaste y exposición de solventes, gasolinas y algunos ácidos ligeros. Además de tener excelentes propiedades para protegerlo ante la hidrólisis.

**CHAMARRA IMPERMEABLE CON CAPUCHA.** El forro será de nylon 100 % poliéster, debiendo tener un relleno de tela fiber entre el forro y la tela incluyendo las mangas.

## **TRABAJOS EN PROCESO**

- **Se está atendiendo la problemática de los CASES a nivel nacional, ya que se han reportado problemas en las posiciones de trabajo (posición muy reducida), problemas físico ambientales, mobiliario (silla incómoda para el tipo de trabajo que se realiza), ruido (exceso de ruido ambiental al momento de interactuar con el cliente en la gestión de su servicio), iluminación en algunos casos y áreas de servicios.**
- **Proyecto macro plaza Tlalnepantla, se reubicará a los compañeros del CAT a otra plaza cercana de manera provisional con las condiciones de trabajo de acuerdo a la normatividad en el tema de seguridad e higiene. El CEICO pasará de manera permanente al COPE COLINA evaluando y corrigiendo las condiciones de trabajo en la nueva sala.**

**F R A T E R N A L M E N T E  
UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL  
México, D.F., 19 de Febrero de 2014**

**COMISION DE MODERNIZACION**