



Asamblea Nacional de Representantes

Marzo 2011

Circular Informativa Comisión de Modernización



Comisión Nacional de
Productividad

Comisión Nacional de Materia de
Trabajo

Comisión Nacional de
Capacitación

Comisión Nacional de Higiene y
Seguridad

C.E.N. 2008 - 2012

COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN

A Los Secretarios Generales De Las Secciones Foráneas:

A Los Delegados de Sección Matriz:

A Todos Los Compañeros Y Compañeras Telefonistas:

Dando seguimiento a los trabajos y a las propuestas derivadas de la pasada XXXV Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, esta Comisión de Modernización informa a ustedes las actividades que está realizando con el objetivo de dar continuidad a la agenda laboral y sindical de ésta Comisión, buscando en todo momento el involucramiento de los compañeros sindicalizados en el ámbito de la convergencia, la evolución de las telecomunicaciones y la masificación de los servicios de Banda Ancha en el país.

Es clara la competencia tan agresiva que enfrenta hoy Teléfonos de México, ya que le ha sido declarada la guerra por todas las empresas competidoras en el ramo de las telecomunicaciones, las dos principales cadenas de televisión (Televisa y TV Azteca), las compañías de Televisión Restringida y Cables así como el resto de las compañías de telefonía fija y móvil (Maxcom, Axtel, Marcatel, Movistar, Unefon por nombrar algunas), quienes de la mano de nuestro actual gobierno y las entidades regulatorias en materia de telecomunicaciones buscan eliminar del mapa a Teléfonos de México. Por eso, ante este panorama **tenemos** que realizar una agresiva campaña de retención y aseguramiento de nuestros clientes así como la recuperación de los ya perdidos, cumpliendo con las responsabilidades que conllevan nuestros puestos de trabajo, los cuales ligados a los diversos programas de Productividad, Calidad Integral, Atención al Cliente y Capacitación, complementan nuestros perfiles de puesto para ofrecer y cumplir la calidad que demandan nuestros clientes actualmente.

Hoy es necesario e importante el involucramiento de ustedes compañeros Secretarios Generales y compañeros Delegados, en el seguimiento a los resultados del programa de productividad, la verificación del correcto funcionamiento de los Grupos de Análisis y principalmente informar a los compañeros sobre estos temas, ya que en muchas ocasiones creemos erróneamente que se están cumpliendo las metas y objetivos del programa. Así mismo, es necesario exigir a la empresa localmente sobre los incumplimientos al programa, y retroalimentar a la Comisión Nacional para su seguimiento y solución oportuna.

De igual forma solicitamos una mayor participación de ustedes en el proceso que se está llevando a cabo, con respecto a la Detección de Necesidades de capacitación en todo el país con el fin de elaborar sin fallas, el correspondiente programa de Capacitación para éste período 2011, vigilando que no quede ningún compañero pendiente, vigilando el cumplimiento del programa resultante en sus localidades, denunciando de manera oportuna los problemas en los eventos de capacitación que impidan que los participantes adquieran sus conocimientos y habilidades para el desempeño de sus labores.

A continuación les presentamos un resumen de las diversas actividades en las que al día de hoy nos encontramos inmersos en ésta Comisión de Modernización:

PERFILES DE PUESTO

Desde el año pasado en que se integraron las Comisiones Revisoras por especialidad, en las diferentes Asambleas Nacionales de Representantes así como en la pasada XXXV Convención Nacional Ordinaria, les hemos estado informando los avances en la negociaciones de la Revisión de los Perfiles de Puesto de cada especialidad, que de acuerdo al último balance presentado se han concluido la Revisión de los Perfiles de Puesto de las especialidades: L.D. Líneas, SUCOPE, Chóferes, IPR, Almacenes, Comercial y Servicios a Clientes.

Por lo que dando continuidad al tema les presentamos un resumen de los avances de las Especialidades que aún no concluyen sus trabajos, de igual forma les incluimos en el anexo la última circular informativa que emite cada Comisión Revisora.

Guarderías

La especialidad de Guarderías informa que continúa negociando con la empresa la Revisión de su Perfil de Puesto y sigue pendiente el acuerdo económico así como el que autoricen el ascenso a las Asistentes Educativas para la categoría de Educadora ya que únicamente se pide que pueda darse con el título de Lic. En Educación Preescolar y siempre y cuando cuenten con la máxima temporalidad que son 16 años laborados.

Ingeniería y Proyectos Equipo (IPE)

A la presente fecha el avance en la revisión del perfil es de aproximadamente un 90%, presentándose dos últimas diferencias en lo que respecta a la Materia de Trabajo, una referente a la pretensión de la empresa de eliminar la actividad 14(Recepción de Obras de Fuerza y Clima a contratistas y entrega a Centrales Mantenimiento) y la correspondiente al tema de materia de trabajo de empresas diferentes a Telmex (Uninet), que de acuerdo a criterio de la Empresa van ligadas, además del aspecto económico.

En ese contexto, y ante la imposibilidad que representa para ésta comisión la solución de nuestras demandas, hemos solicitado al Co. Francisco Hernández Juárez su intervención definitoria a éstas situaciones.

Planta Exterior

Se tienen acuerdos en cuanto a materia de trabajo, resaltando lo relacionado a la instalación básica de los televisores para el servicio de video (cuando lo permita la regulación), la instalación, montaje, conexión y desmontaje de todas las unidades terminales de red, alambicas e inalámbricas de la planta exterior para los servicios de telecomunicaciones (entre otros video), la recepción de obras realizadas por empresas filiales y terceros, la instalación de servicios de terceros en los términos de los contratos celebrados con Telmex y lo relacionado con el proyecto de fibra óptica al hogar.

Se continúa con diferencias en cuanto a la configuración de equipos en el domicilio del cliente, la dotación de una herramienta que nos permita demostrar la navegación al cliente y en el tema de la distribución económica; independientemente de la solicitud de vacantes para la especialidad.

Tráfico

Con lo que respecta al contenido en el perfil de las funciones y actividades de cada una de las categorías de esta especialidad, se tiene logrado un acuerdo en principio con la empresa.

Centrales Mantenimiento – Larga Distancia Mantenimiento

Un tema fundamental en esta negociación de la Revisión del Perfil de Puesto es la materia de trabajo del futuro y hemos enfocado nuestro mayor esfuerzo en la argumentación para obtener la materia de trabajo de UNINET – RCDDT, la plataforma IMS, Soporte Técnico, Fuerza y Clima, y manejo de señales de Televisión. Actualmente en el área de Conmutación Transmisión las funciones y actividades que realizamos en la Red de datos UNINET solamente se circunscriben al Mantenimiento de primer nivel. Con esta negociación se pretende lograr un acuerdo que abra la posibilidad de avanzar en la OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTION integral mediante la extensión del contrato de prestación de servicios entre TELMEX y UNINET.

Por su parte la Empresa en este proceso de negociación ha planteado la posibilidad de otorgar la materia de trabajo de UNINET a cambio de la integración o fusión de Centrales con LD Mantenimiento. En relación a este punto es importante mencionar que es un tema pendiente que esta siendo abordado en términos de equidad por las especialidades involucradas. La empresa se ha pronunciado también por que el D.G. en metropolitana sea transferido a la especialidad de Planta Exterior, manifestando esta comisión su rechazo y

desacuerdo, solicitando a la administración una propuesta que realmente nos permita lograr un acuerdo en esta área sin afectar la materia de trabajo de la especialidad de Centrales Mantenimiento.

Con lo anteriormente citado, replanteamos nuestra propuesta a la empresa teniendo los siguientes resultados: se han revisado 226 actividades, de las cuales se ha coincidido con 157, otras 8 se encuentran pendientes por análisis de ambas partes, teniendo 61 actividades que **NO ACEPTA** la empresa y de estas, 40 son actividades de la nueva categoría presentadas por la comisión, así como las funciones principales de cada categoría y quedando pendiente la nueva categoría con la intención de afianzar la materia de trabajo (UNINET, Equipos de Banda Ancha, Red de Nueva Generación, Plataforma IMS, Red Inteligente, Soporte Técnico y las TIC's (Tecnologías de la Información y Comunicación).

Hasta el momento, la empresa no ha presentado contrapropuesta alguna sobre los siguientes puntos, mismo que fueron presentados desde la segunda etapa de negociación de las comisiones:

- 1. Económica 3%.**
- 2. Requerimiento de personal (vacantes).**
- 3. Beneficios Económicos (minutas 9/90 y 14/90).**
- 4. Capacitación.**
- 5. Contrato de prestadores de servicio**
- 6. Higiene y Seguridad**

En términos generales observamos escasa voluntad por parte de la empresa para llegar a acuerdos, razón por la cual la negociación está en una etapa muy compleja y con pocos avances.

Especialistas Administrativos

En cuanto al tema de Materia de Trabajo: La comisión de esta especialidad ha presentado la argumentación de todas las propuestas, sin embargo a la fecha no se ha tenido ninguna coincidencia con la empresa.

En lo económico: La empresa se ha limitado a ofrecer la retabulación general, lo cual no ha sido aceptado por la comisión, se ha planteado además el tema de vacantes dada la velocidad con que se han estado jubilando las(os) compañeras(os) de la especialidad, sin embargo la empresa responde que no es tema de ésta negociación.

La comisión no ha aceptado y reitera la propuesta presentada, a la fecha se han presentado siete propuestas y se tiene lista la octava.

Finanzas

Se ha continuado con la negociación ante la empresa, a pesar de la debida argumentación presentada tomando en cuenta los cambios en los procesos de trabajo por los que ha atravesado la especialidad más el re-direccionamiento del escalafón hacia otras áreas, la empresa continúa respondiendo que la revisión del perfil no se justifica y por lo tanto a la fecha seguimos sin tener alguna coincidencia en las propuestas planteadas por la Comisión.

COMISION NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD

1. RESULTADOS DEL PROGRAMA 2010(ENE – DIC)

Durante 2010 los resultados del programa de productividad fueron menores con respecto a 2009 en casi un 14%, se tiene identificado que gran parte de esta afectación corresponde a que el cliente ha buscado otra opción con la competencia, ya que los datos de portabilidad actualmente tienen una proporción de 6 a 1, esto significa que por cada 6 clientes que son portados TELMEX recupera 1. De entre los factores que motivan al cliente a buscar otra opción son: la calidad en el servicio, calidad en la atención y el tiempo de respuesta para resolver su falla (queja).

El nivel de asignación del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad en 2010, fue del 66.39%, que con respecto al año 2009 se tuvo una disminución del 10.83% (77.21% en 2009).

Esto refleja que se tienen muchas áreas de oportunidad en las que se debe trabajar, direccionar el esfuerzo, compromiso y dedicación en nuestros puestos de trabajo, impulsando las reuniones de grupos de análisis, seguimiento a las acciones y estrategias emprendidas por los mismos en conjunto con los Comités Locales, exigiendo a la empresa la solución a los planteamientos realizados, pero sobre todo, enfocarnos en la retención de los clientes TELMEX y la recuperación de los ya perdidos. Esto sin duda, nos permitirá mejorar de los resultados en los indicadores correspondientes.

Para los indicadores de Competitividad: Se tuvo una asignación del 65.38%, 15.7% menos que el año 2009 (81.13%), los indicadores para los cuales se detectan áreas de oportunidad importantes son “*Ganancia de Paquetes*” el cual tuvo un cumplimiento del 49.96%, lo cual se traduce en un crecimiento de 1’099’038 Paquetes Multiservicios que incluyen INFINITUM y el indicador de “*Ganancia y Retención de Líneas*” el cual tuvo un cumplimiento del 0%, acumulando una pérdida de 340,912 líneas durante 2010 con respecto al inventario final de 2009. Sin embargo, si a esta cantidad le aumentamos las bajas realizadas durante 2010 (1’198,415) nos da UNA PERDIDA TOTAL de 1’539,327 líneas.

Estos indicadores se han visto afectados en su mayoría por los clientes que han preferido a la competencia, por lo que es importante impulsar las alternativas de comercialización, la calidad en el servicio y proporcionar una excelente atención a nuestros clientes en todas las áreas en donde se tiene contacto directo (Tiendas, CEICO’s, 050, Reparaciones e Instalaciones por mencionar algunos), lo que sin duda requerirá de la participación de todos los compañeros sindicalizados y el personal no sindicalizado, ya que la empresa al retirar la publicidad de las principales televisoras del país, **los principales promotores debemos ser todos los trabajadores.**

Para el área tronco de Comercialización: Los indicadores que reflejaron mayores áreas de oportunidad con respecto al año 2010 son: “*Comercialización de Líneas*” y “*Comercialización de Paquetes*”, con niveles de asignación del 69.01% y 54.85% respectivamente, que con respecto a 2009 tuvieron niveles de asignación inferiores de asignación de -13.51% y -28.86% respectivamente. El indicador de Comercialización de Productos tuvo un nivel de asignación del 87.23% teniendo así un incremento del 13.52% con respecto al año 2009. Esto ha sido posible gracias a las estrategias de ventas de productos emprendidas por todos los compañeros de ésta área tronco.

Para el área tronco de Planta Exterior: En el periodo Enero – Diciembre 2010, los resultados disminuyeron alrededor de un 18%, y por tanto la asignación fue del 53.10%, 13% menos con respecto a 2009. Los indicadores con mayores áreas de oportunidad con referencia al mismo periodo del año anterior son el de “*% de Arreglo de Líneas Mismo Día Banda Ancha*” con una asignación del 37.38%, que con respecto al año anterior fue de 61.59%, y “*% de Arreglo de Líneas Mismo Día*” con un nivel de asignación del 25.71% que con respecto al año anterior fue de 51.64%.

Para el área tronco de Conmutación – Transmisión: Los indicadores con mayores áreas de oportunidad son “*Tiempo de Recuperación en la Red de Transporte*” con un nivel de

asignación del 55.63%. El resto de indicadores tiene cumplimientos y niveles de asignación superiores al 85%, siendo así un 82.97% de asignación, un 6% más que con respecto al año 2009 el cual fue del 76.97%.

Para el área de Tráfico: El nivel de asignación para el área tronco es de un 87.45% que con respecto al año 2009 fue de un 88.47%. El indicador con mayores áreas de oportunidad es el de “*Contestación de Llamadas dentro de 10 segundos*” con un nivel de asignación de 61.04%, ya que es el único indicador del área tronco que tuvo una disminución del 4% con respecto a 2009, sin embargo, esto se debe a la implementación de la plataforma SIO, por lo que se han hecho las peticiones de ajustes del incentivo correspondiente.

2. PROGRAMA GENERAL DE PRODUCTIVIDAD 2011

Como cada año, la empresa tiene la obligación de entregar la propuesta del programa general de calidad, productividad y competitividad en el mes de Octubre, por lo que la Comisión Nacional de Productividad en conjunto con las comisiones convocadas para revisar el programa 2011, ha estado trabajando y negociando con la empresa las mejores propuestas que permitan concretar la firma de éste tan importante Programa de Incentivos.

Hasta el momento se tienen acuerdos en principio en todos de los indicadores internos de las diferentes áreas tronco y se ha iniciado con la negociación de los indicadores de competitividad del Programa 2011, por lo que una vez acordado en principio, se dará inicio a la difusión del mismo en las diferentes cabeceras de área con el apoyo de las comisiones, los comités locales y los grupos de análisis y delegados de las áreas tronco correspondientes.

3. MEDICIÓN INDIVIDUAL

Planta Exterior

Se han concluido con la primera y segunda etapa de implementación del Modelo ya que 209 Centros Operativos están cobrando con el **Esquema de Pago Individual**, de los cuales 20 COPE's son de la sección matriz (de un total de 27) y 189 Centros Operativos en Secciones Foráneas (de un total de 281).

Se están intensificando los trabajos con los coordinadores de sección Matriz y de Foráneas para que los 108 Centros Operativos restantes apliquen el modelo a más tardar el mes de Marzo de 2011 y concluir así con la 3ª Fase del Proceso de Implementación para efectos de pago.

Comercial

En la revisión del Programa 2010, se acordaron con la empresa el factor de Asistencia y Puntualidad, y las actividades factibles de medición para el factor de Esfuerzo / Desempeño. Dichas actividades fueron llevadas de forma estadística en 9 tiendas comerciales de sección matriz y de secciones foráneas, con la finalidad de obtener los insumos estadísticos necesarios que permitan concluir con la construcción del modelo de medición individual para la especialidad.

Estamos en la espera que la empresa nos entregue dichos insumos para su análisis y continuar con la negociación en este 2011.

Servicios a Clientes

Durante los trabajos de la revisión del programa 2011, se determinó factibilidad para iniciar con la construcción y diseño del modelo de medición individual para la especialidad de Servicios a Clientes, en el área de los Centros de Información Comercial (CEICO's) en los tres ejes planteados para su medición: Asistencia y Puntualidad, Calidad de Servicio y Comercialización.

En cuanto se tengan mayores avances al respecto les informaremos.

Tráfico

Se acordó con la empresa, retomar los trabajos de la construcción de un modelo de medición individual en cuanto la plataforma SIO esté implementada a nivel nacional.

Conmutación - Transmisión

Se acordó con la empresa, retomar los trabajos de la construcción de un modelo de medición individual en cuanto el proyecto de Evolución de los Centros de Gestión haya concluido.

4. CIERRE ANUAL 2010

Para la negociación del Cierre Anual del Programa 2010, se notificó a todos los coordinadores y secretarios generales de las diferentes secciones foráneas y centros de trabajo en sección matriz, que el día 24 de Enero fue el último día para recibir reclamos o solicitudes de ajuste no atendidas por la administración local.

Todas las solicitudes y oficios recibidos solicitando ajustes y/o reclamando el pago del incentivo por diversos factores, han sido documentados para organizar los argumentos necesarios que permitan fortalecer la negociación de los remanentes del 85% mensual y

el 15% anual, el cual está condicionado al cumplimiento de todos los indicadores de las 4 áreas tronco a nivel división.

Estamos iniciando la discusión del tema con la empresa, toda vez que el pago correspondiente al 85% es de 7 millones de pesos, y el 15% es de **CERO PESOS**, por lo que se visualiza una negociación complicada en torno al pago de los remanentes, ya que nuevamente la empresa se ha visto afectada por la competencia, el contexto regulatorio y la pretensión del gobierno de imponer el Plan Técnico Fundamental de Interconexión e Interoperabilidad (PTFII) y dar todas las facilidades a los competidores de tener acceso irrestricto a la red de telecomunicaciones TELMEX.

CALIDAD INTEGRAL

Este tema es sumamente importante por el momento que vive actualmente el sector de telecomunicaciones en el país, por una parte un ataque desmedido hacia nuestra empresa por el duopolio televisivo, las empresas cableras y las telefónicas, por otra parte la autoridad y el gobierno que están mas preocupados por agradar a estas empresas con miras a las próximas elecciones estatales y presidenciales, cuando deberían estar mas preocupados por permitir a TELMEX utilizar su estructura en mejorar sustancialmente el desarrollo del país mediante la modificación al titulo de concesión y los servicios de banda ancha que puede ofrecer.

Esto ha provocado una disminución de clientes, razón por la cual nuestra organización ha retomado la iniciativa de mejorar sustancialmente la calidad del servicio en conjunto con la empresa, para lo cual se ha elaborado una estrategia a nivel de nuestro Secretario General - el compañero Francisco Hernández Juárez - y el director de la empresa, buscando lograr los siguientes objetivos en cada centro de trabajo, a través del involucramiento directo de la representación sindical y la administración correspondiente:

1. Garantizar la permanencia y la recuperación de clientes.
2. Mantener los niveles de crecimiento en los servicios de banda ancha.
3. Crecer nuestra base de clientes para los servicios básicos de voz.
4. Desarrollar una acción coordinada de comunicación e información con todos los compañeros sobre la situación general de la empresa, su respectiva División, Área y Centro de Trabajo.
5. Realizar un diagnóstico de la situación que existe en el COPE, considerando las metas que se tienen que alcanzar y definir el plan de acción a ejecutar.

6. Establecer el plan de acción a desarrollar para el mejoramiento en la calidad de servicio, el crecimiento y permanencia de los clientes.
7. Involucrar cada parte de la estructura administrativa y operativa del COPE en la ejecución de las acciones y tareas con la participación de los Coordinadores, CEL, Delegados y Grupos de Análisis.
8. Mantener un plan de seguimiento y de información a todo el Centro de Trabajo, sobre las acciones a desarrollar y los resultados que se alcancen.

Para lograr el éxito en esta tarea se debe definir una estrategia homogénea, que permita que la información llegue a todos los compañeros y revisar objetivamente en cada centro de trabajo los factores que influyen para lograr mejorar los resultados de calidad considerando los siguientes ejes:

- Infraestructura.
- Procesos.
- Productividad.
- Programas de trabajo.
- Problemática General y de Presupuesto.

En el anexo encontrarán la información detallada y los formatos necesarios para realizar esta tarea en conjunto con la administración, con miras a reposicionarnos como la empresa líder en el sector de telecomunicaciones y como organización una vez más salir fortalecidos de esta situación.

CAP

Se ha trabajado conjuntamente con la empresa para consolidar definitivamente el concepto CAP, mediante la revisión del procedimiento de operación y comunicación entre el CAP y el COPE, iniciaremos con la revisión de estos elementos en el CAP Lomas (sección matriz) con el objetivo de ubicar desviaciones y puntos de mejora, así como difundir las conclusiones a nivel nacional, que nos permitan mejorar la atención a los clientes, los resultados de productividad y por consiguiente mejorar la calidad del servicio.

SISTEMA DE LOCALIZACIÓN VEHICULAR (SLV – GPS)

Se continuará con la segunda etapa de implementación a nivel nacional, les recordamos que para el programa de productividad se ha acordado con la empresa, **el pago garantizado del 80% de la bolsa en 4 indicadores: reincidencia garantía 30 días, quejas acumuladas, % atención de quejas mismo día y % atención en 3 días, durante los 4 meses que solicite la representación sindical** posteriores a su implementación, con la observación que tendrán que ser consecutivos.

COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

EVALUACIÓN DEL MODELO EDUCATIVO UTILIZADO POR INTELMEX

Tal y como les hemos venido informando mediante las anteriores Asambleas Nacionales de Representantes y partiendo del informe de la Convención XXXV, en éste momento todos los trabajos derivados de la “Evolución del Proceso de Capacitación en Teléfonos de México” se encuentran ya en su fase de implementación en su totalidad, de esta forma y en base al cronograma establecido de todas las actividades acordadas al respecto, nos encontramos realizando una evaluación de manera continua, por lo que aquí les presentamos un resumen de los mismos trabajos así como los avances al día de hoy en su ejecución:

Implantación de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) en Capacitación

Para continuar fomentando la Cultura Digital en los trabajadores, hemos incluido desde el programa de formación y actualización de los diseñadores e instructores el que adquieran la competencia para el dominio de diversas herramientas basadas en el uso de la computadora para trabajo en un ambiente de comunicación en red, lo que se encuentra ya en aplicación por parte de los instructores en los ambientes de enseñanza-aprendizaje, con el objeto de fomentar de manera permanente la utilización de estas herramientas así como el dominio de las mismas por parte de los participantes a los eventos de capacitación.

El dominio de la Internet es una componente fundamental para fomentar el uso de las TIC en todos los contextos de la capacitación.

Identificación de Requerimientos de Capacitación

Ha quedado establecido el esquema para el desarrollo de los perfiles de ingreso y de egreso de los trabajadores por especialidad, para que a partir de los mismos se definan los planes de Capacitación correspondientes que permitan la obtención de las competencias laborales requeridas para el desarrollo de sus funciones en su puesto específico de trabajo. Lo cual implica una nueva forma para determinar lo que los trabajadores necesitan de Capacitación de manera individual y personalizada para el desarrollo de sus actividades en los espacios laborales.

Al día de hoy ya se han definido los perfiles de egreso de todas las especialidades que han concluido la revisión del Perfil de Puesto correspondiente tales como Líneas L.D. Mantenimiento, Choferes, I.P.R., Almacenes, SUCOPE, Comercial, SAC, así como los compañeros de las especialidades de Centrales Mantenimiento y L.D. Mantenimiento que laboran actualmente en los Centros de Gestión.

Capacitación para la Evolución Tecnológica y Comercial

Realizamos de manera permanente la revisión de los diferentes programas de Capacitación vinculados a los cambios que con motivo de las evoluciones tecnológicas y las necesidades de mercado se van implementando en nuestra empresa.

Diseño y Desarrollo de Talleres

Una vez que ha concluido la actualización del modelo de diseño de los talleres en Inttelmex y que han quedado debidamente establecidos los ejes sobre los que deberá de transitar todo el proceso de diseño desde su concepción hasta su evaluación técnica y pedagógica, haciendo énfasis en su vinculación con las metas productivas, se llevó a cabo una audio conferencia entre todos los diseñadores del Inttelmex con el fin de homologar los criterios para el diseño y elaboración de los llamados productos de capacitación, que incluye todos los componentes multimedia requeridos para el aprendizaje.

Para la posterior habilitación de los instructores en cada nuevo taller a impartir, queda definido el espacio de retro alimentación entre diseñador e instructor basado en un ambiente de colaboración que permita enriquecer y/o perfeccionar en su caso posibles fallas o errores en cuanto a contenidos.

Formación y Desarrollo de Instructores-Diseñadores

Durante el año 2010 se llevó a cabo un programa de actualización para instructores y diseñadores basado en la “Evolución del Proceso de Capacitación en Teléfonos de México” en una primera fase como parte del plan de formación, desarrollo y actualización del proceso de instrucción y diseño de talleres, con una participación total por parte del personal comisionado al Inttelmex, durante esta semana ha dado inicio la segunda fase del programa con el fin de dar continuidad al programa permanente de actualización.

Parte importante de su formación es la competencia en el desarrollo de la planeación didáctica, tanto para los que hacen el desarrollo de los productos de capacitación, así como para los que los utilizan.

Ambientes de Aprendizaje Presenciales y a Distancia

A este respecto, nos encontramos realizando de manera permanente la revisión de los espacios de aprendizaje en su totalidad, así como la validación de los nuevos, con el fin de verificar que cuenten con los elementos requeridos para el uso de las TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Seguimiento a la Operación de la Capacitación

Se acordó el procedimiento operativo del diagrama de control y los indicadores del proceso de capacitación, que darán cuenta de los resultados de los programas de formación. Además permitirá obtener la retroalimentación necesaria para la mejora continua.

Evaluaciones Internas

Se acordó continuar con las herramientas actuales y se estableció adicionar seis instrumentos más que respondan al seguimiento de los puntos de control acordados. Acordamos la mecánica de difusión de los resultados de las evaluaciones internas.

Evaluaciones Externas

Se definió el procedimiento y los tiempos para realizar evaluaciones del proceso de capacitación con instituciones externas.

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, seguiremos trabajando para ofrecer otros eventos que atiendan lo relativo a la Evolución Tecnológica y Comercial. Hemos insistido además en la participación del personal sindicalizado en el proyecto **INTELMEX IT**, por lo que durante éste mes estarán disponibles a través de la página web del S.T.R.M. las convocatorias correspondientes a la oferta educativa que nos ha presentado dicha institución.

Convenios con Instituciones Educativas

Ya se firmó la renovación del convenio general con el Instituto Politécnico Nacional, se firmó un adendum al convenio general con la Universidad del Valle de México sobre carreras ejecutivas que ofrece particularmente para trabajadores.

Seguiremos haciendo contacto con diferentes instituciones educativas buscando beneficios diversos para nuestros compañeros telefonistas así como su extensión también a sus familiares.

Plan de Difusión a la Organización

Se acordó el esquema de difusión que se aplicará para dar a conocer los aspectos más relevantes en materia de capacitación.

Programa de Capacitación 2011

En cuanto al programa de Capacitación acordado para este año 2011, nos encontramos en éstos momentos realizando a nivel nacional una Detección de Necesidades de Capacitación en las especialidades de Planta Exterior, Centrales Mantenimiento, L.D. Mantenimiento, IPE, Especialistas Administrativos Foráneas y Finanzas, para Especialistas Administrativos Metro se ha dado continuidad al programa de Capacitación Dirigida, para el resto de las especialidades como Líneas L.D. Mantenimiento, Choferes, I.P.R., Almacenes, SUCOPE, Comercial, SAC, así como los compañeros de las especialidades de Centrales Mantenimiento y L.D. Mantenimiento que laboran actualmente en los Centros de Gestión, en breve y una

vez que queden definidos los planes de formación correspondientes, estaremos dando a conocer el procedimiento para la aplicación de éste esquema. Este programa estará dando inicio el mes de mayo de 2011.

Nueva Tecnología

De manera permanente se realiza la difusión mediante boletines de actualización hacia las especialidades que se ven involucradas en algún proyecto de nueva implementación así como la actualización de procesos administrativos en los que interviene el personal sindicalizado.

Toma en estos momentos especial relevancia el proyecto “Fibra Óptica al Hogar (FTTH)” del cual ya inició la capacitación como proyecto de Nueva Tecnología, sin embargo al realizar el monitoreo respectivo se detectaron fallas en el proceso de habilitación de los instructores, así como la falta de materiales para la realización de las prácticas en los talleres que así lo requerían, lo cual provocó la suspensión de algunos eventos ya programados. Hoy a tres semanas del inicio de esta capacitación, ha quedado resuelto el problema de los materiales para la realización de las prácticas en el Intelmex, por lo que a los Instructores que fueron habilitados y a los participantes que asistieron a los cursos con anterioridad, se les repondrá la capacitación práctica en un periodo de 3 días hábiles.

Se está trabajando en la selección del próximo tema de la Gaceta Tecnológica con el fin de que sea acorde a los cambios tecnológicos y Proyectos de Nueva Tecnología recientemente implementados en la planta telefónica ó a implementarse próximamente.

COMISION NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO

Compañeras y compañeros, las telecomunicaciones han tomado un papel sin precedente en la historia, la relevancia que se les ha dado en los aspectos social, económico y político a nivel mundial nos explican el quehacer fundamental que nuestro sindicato y nuestra empresa desempeñan en el país.

Sin abordar en esta ocasión los temas de actualidad mundial como ejemplo Wikileaks, los movimientos sociales de Noráfrica y los impactos sociales de Twitter y Facebook, si es importante hacer la referencia por la relevancia que han tomado en la vida de las sociedades.

Pero hay un tema que no podemos dejar pasar y es la guerra de desprestigio que está sufriendo Telmex por parte de las consorcios monopólicos de televisión en México (Televisa

y TV Azteca), esto sin duda nos muestra el temor de nuestros competidores por enfrentar a una empresa sólida, con arraigo nacional e infraestructura social, mas sin duda también conlleva el riesgo de decrecer nuestro número de clientes por el aislamiento mediático y los constantes ataques a que someten a la empresa de la que formamos parte.

Ante esto, nuestro sindicato tiene tareas prioritarias, como seguir impulsando la calidad en el servicio, el blindaje, recuperación y apropiación de clientes.

Por lo que seguiremos apoyando a la empresa en la implementación de nuevos proyectos que le den viabilidad, pero vigilando que estas tareas se lleven a cabo con la participación de los trabajadores más comprometidos y mejor calificados del sector de telecomunicaciones, los del Sindicato de Telefonistas.

TRÁFICO

Continuamos al pendiente de la conclusión de la Revisión de los Perfiles de Puesto y de los acuerdos que de estos se deriven en relación a la Materia de Trabajo de la especialidad. Cabe mencionar que se tiene en la agenda una reunión con la participación de la empresa, la coordinación de Tráfico y Cx-Tx así como de compañeros de las especialidades involucradas más la Comisión de Materia de Trabajo con el fin de definir la participación que corresponda a cada especialidad en la materia de trabajo que se derive de la plataforma SIO y plataforma tecnológica del servicio de 050.

Queremos mencionar que al priorizar estos puntos no significa que se dejará de lado la atención de la demás problemática y seguimos comprometidos para dar un seguimiento hasta su resolución.

PLANTA EXTERIOR

Perfiles de puesto

La comisión logro ampliar y acordar en principio la participación de la especialidad considerando todo lo relacionado con servicios de telecomunicaciones, incluido el video proporcionado de forma alámbrica e inalámbrica, lo que tiene un alcance importante para futuros servicios que pueda comercializar la empresa, en referencia a este mismo servicio de video se logró concretar el acuerdo para realizar la instalación en todos los televisores que el cliente contrate, así como el mantenimiento, demostración y recuperación de equipos y accesorios de este servicio en el domicilio del cliente, también lo relacionado a trabajos administrativos derivados de estas actividades, cuando la regulación lo permita.

La única diferencia que mantenemos en el tema de materia de trabajo es la configuración en los equipos terminales por lo que hemos argumentado que se requiere una herramienta como lo es una Lap Top que nos sirva para demostrarle al cliente la navegación y además detectar señales inalámbricas.

Migraciones

En relación al plan de crecimiento de banda ancha todas las migraciones a TBAS son contempladas para la especialidad con la ventaja de que tenemos un acuerdo en lo económico en pago por unidad de obra que ya se dio a conocer en todas las áreas de manera oficial, las cantidades por las labores específicas de esta actividad están plasmadas en un documento oficial.

Fibra Óptica a la casa

Siguiendo con el compromiso del Acuerdo Marco, la empresa continúa con su estrategia de modernización, crecimiento y capacidad de cobertura de su infraestructura para garantizar su evolución hacia plataformas de convergencia tecnológica de redes y servicios multimedia, así como la calidad de servicio hacia el cliente.

Acorde con esta estrategia se ha determinado un plan de banda ancha para mantener el liderazgo en nuestro sector de telecomunicaciones beneficiando a nuestros clientes a través del incremento de velocidad en sus servicios de banda ancha complementando la infraestructura con Fibra Óptica hasta el domicilio del cliente utilizando la tecnología de Redes Ópticas Pasivas. Por lo antes mencionado esta comisión buscará garantizar la participación de la especialidad en esta evolución tecnológica.

CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN

La Comisión Nacional de Materia de Trabajo continúa con el seguimiento en el área de Cx-Tx en los temas:

- Centros de Gestión
- CAME's
- La Red de Datos Uninet.
- La RCDT (Red Privada de Telmex)
- El Soporte Técnico.
- La Garantía de Equipos Instalados.
- Red de Nueva Generación
- Centros de Atención

Evolución de la Red de Gestión TELMEX.

La estructura de los Centros de Gestión (Centros Nacionales de Supervisión y Centros de Servicio Multimedia y los Centros Nacionales de Aprovisionamiento) está definida y se está dando seguimiento a través de los Grupos Rectores conformados para cada Centro, así como la continuidad mediante un rol de visitas en conjunto con la empresa para evaluar

los avances, definir prioridades y proponer soluciones a las diferencias que se están presentando en cada localidad.

CNS IV (Sección Matriz), está la diferencia de conservar el área de Sistemas a cargo de nuestros compañeros sindicalizados, la empresa no coincide en este punto, toda vez que para ellos es un área confidencial y a responsabilidad del personal de confianza. En CNS IV (antes CAR Metro) se ha desarrollado esta actividad desde hace 15 años.

CNS I (Querétaro), CNS II (Guadalajara), CNS III (Puebla), se tienen avances.

Centros de Servicio Multimedia (CSM) Hermosillo, Guadalajara, Querétaro, Chihuahua, Mérida se tienen avances.

CNA Monterrey, Querétaro y Nextengo, se tienen avances.

Se tiene programada una tercera ronda de visitas en conjunto con la administración para revisar los avances, por lo que es necesario que los Grupos Rectores realicen el reporte correspondiente para ser analizado en conjunto.

Homologación y coordinación de los procesos de trabajo en los CAS y el MAC.

Chihuahua y sección Matriz, donde se recabaron los diferentes comentarios en cuanto a la propuesta de la empresa, hasta el momento no se han tenido mayores avances al respecto. Está pendiente por realizar difusión en Monterrey, Mérida y Hermosillo, toda vez que la empresa ha insistido en reprogramar estas visitas.

También les informamos que nos encontramos al pendiente de los trabajos que se están desarrollando en la Revisión de los perfiles de Puesto.

INGENIERÍA PROYECTOS REDES

Asegurar la participación de la especialidad en la elaboración de los proyectos del programa Fibra óptica hasta la casa.

Garantizar el cumplimiento de los acuerdos del perfil de puesto que contemplan para la especialidad la materia de trabajo de proyectos de fibra óptica y terminales de banda ancha.

COMERCIALIZACIÓN

Tiendas Comerciales.

En relación a la transformación, adaptación de las Tiendas Comerciales, la empresa en un principio se comprometió a invertir sobre el modelo de una mejor atención integral hace aproximadamente 4 años, sin embargo, hasta hoy informa la empresa en la negativa de

inversión y argumenta realizar únicamente cambio en muebles de exhibición para demostración de productos (Llamado MUDOC: Modelo Único de Operación Comercial), y pendiente de presentarlo nuevamente ante el C.E.N.

Fielders.

Se retomará ante la Empresa en lo inmediato la normatividad correspondiente, para regular los canales externos llamados (Fielders).

Venta de productos.

Estableceremos una reunión conjunta entre Sindicato y Empresa para que nos presente los resultados de la venta de productos en tiendas comerciales y el impacto que tendrá direccionar el que a través de Sanborns se comercialice los productos Telmex.

PERFILES DE COMERCIAL:

FIRMADO DIA 16 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2010.

Los resultados de la negociación fueron de gran importancia pues fortalecen y aseguran la participación de nuestra especialidad en el desarrollo presente y futuro de la Empresa, así mismo los planteamientos hechos por la comisión fueron vertidos con la mejor intención de asegurar y mantener la permanencia de la materia de trabajo de la especialidad, proponiendo en todo momento soluciones que ayuden a mejorar el desempeño de nuestros compañeros, para poder ofrecer a nuestros clientes una atención integral, buscando con esto dar a nuestra Empresa una solidez en el sector de las Telecomunicaciones.

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

Como punto prioritario de la especialidad esta la conclusión de la Revisión de los Perfiles de Puesto en donde quede plasmada la materia de trabajo actual y futura que permita a la especialidad asegurar su prevalencia.

También se encuentra sobre las mesas de trabajo el debate y el rescate de la materia de trabajo que ha sido desviada para su atención con el personal de confianza y terceros en los siguientes rubros:

- a) Liquidaciones Nacionales.
- b) Facturación Cuenta Maestra.
- c) Seguros y Fianzas.

FINANZAS

Continuamos con la revisión de puestos de trabajo de terceros y confianza ya que se tiene identificado que en ellos, hay más trabajadores no sindicalizados que sindicalizados que realizan estas funciones que son de la especialidad en las siguientes labores:

- Registro y Control de Base de Datos.
- Liquidaciones Internacionales.
- Contabilidad de Ingresos.
- Contabilidad de Planta y Costos.

- Administrativos de Finanzas.
- Tesorería.
- Valores.
- Fiscal.

ALMACENES

Se concluyó la revisión del perfil de puesto y tenemos pendiente la entrega de la materia de trabajo de Ensobretado e Impresión en la localidad de Apodaca N. L.

CHOFERES

Nos mantenemos atentos ante la comunicación verbal de la empresa del supuesto que la materia de trabajo ha disminuido y tiende a decrecer, se le solicitó a la empresa que si tiene alguna propuesta la presente de forma oficial.

COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Compañeros y compañeras como parte de los trabajos que se desprendieron de la pasada XXXV Convención Nacional, les damos a conocer las tareas que emprendió de forma inmediata la Comisión Nacional de Higiene y Seguridad.

RECORRIDOS DE VERIFICACION.

Se están atendiendo las peticiones de recorrido de verificación de las áreas productivas a nivel nacional e incluso se está dando la orientación y todo el apoyo a las comisiones locales de seguridad e higiene para desarrollar trabajos con el responsable local por parte de la administración.

COMITÉ NACIONAL DE PROTECCION CIVIL.

Se está planteando la conformación del comité central de protección civil para generar la creación de todos los comités de protección civil a nivel nacional, con el propósito de coordinar, asesorar, apoyar etc. Ya que se ha detectado que no hay estructura responsable que se encargue de atender antes, durante y después de algún siniestro, incendio, temblor etc., y todas las contingencias a las que estamos expuestos todos los compañeros de las áreas productivas.

Se está realizando un análisis conjunto con la administración para la integración de los brigadistas permanentes.

TRABAJOS EN PROCESO:

- Verificar que el presupuesto liberado para mantenimiento de edificios y centros de trabajo cumplan las perspectivas de las cláusulas 136 y 163 del CCT. Referente a seguridad e higiene.
- Se formalizó con la administración (Relaciones Laborales) y con la intervención del compañero Secretario General Adjunto Jorge Castillo Magaña la designación del responsable de la Gerencia de Higiene y Seguridad.
- Se llevó a cabo la firma de la integración y el Registro de la Comisión de Seguridad e Higiene de Centrales, estando en proceso la conformación de las Comisiones de Planta Exterior, CEICO's y Comercial.
- Se está trabajando conjuntamente con la administración para la pronta resolución a la problemática de la homologación de las diademas para CEICOS y el proyecto SIO.
- Se continúa en el proceso para la instalación del 100% de los protectores en el porta-escaleras de los vehículos de planta exterior a nivel nacional.

- Estamos en pruebas de uso para establecer la normatividad de los capuchones y cinta aislante para la protección de los contactos de tele-alimentación de las TBA's y su homologación a nivel nacional.
- Estamos en pruebas de uso de la escalera de extensión 7.5 metros con las modificaciones de mejora para su homologación a nivel nacional.
- De igual manera estamos en proceso de uso con las modificaciones de mejora del casco de protección para su homologación a nivel nacional.
- Para los Guantes de protección (AMBIFIX) se está dando difusión en diferentes COPE's de planta exterior a nivel nacional, en donde asiste el proveedor con la finalidad de dar a conocer el uso de los mismos, que ya fueron aceptados y homologados por esta comisión.
- En lo referente a los filtros de agua, se está trabajando en la comisión mixta central y con el proveedor para implementar un plan piloto de prueba en sección matriz, sin que hasta el momento exista el aval por parte de la comisión de la puesta en operación de dichos filtros en los centros de trabajo.
- Se concretó el simulacro en los edificios de Parque Vía que dejó de aplicarse durante cuatro años, a este ejercicio se dará puntual seguimiento para su aplicación en los años subsecuentes.
- Se retomaron los trabajos para realizar visitas de seguimiento y solución a los acuerdos con la administración suscritos en las minutas correspondientes.

SEVICIOS MEDICOS.

- 1.- Se revisa el programa anual proporcionado por la empresa sobre resultados y estadísticas de exámenes médicos periódicos para verificar la aplicación en los centros de trabajo.
- 2.- Coordinar los trabajos con los comisionados de seguridad e higiene y verificar las condiciones en las que se está aplicando el examen médico periódico, como marca el artículo 136 del CCT.

**FRATERNALMENTE,
UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL**
México, D.F., 12 de Marzo de 2011

COMISION DE MODERNIZACION