

# **XL CONVENCION**

## **INFORME DE LA COMISION DE MODERNIZACION**



Calidad Se Servicio

Comisión Nacional de  
Productividad

Comisión Nacional de  
Materia de Trabajo

Comisión Nacional de  
Capacitación

Comisión Nacional de Higiene  
y Seguridad

Sistema De Información Sindical



**CALIDAD DE SERVICIO  
RETENCIÓN DE CLIENTES**

**PLAN DE PERMANENCIA VOLUNTARIA**

**VACANTES**

**UNIDAD Y FORTALECIMIENTO SINDICAL**



## **Coordinación General**

**Francisco Hernández Juárez**

### **Responsables**

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

### **Integrantes**

Jesús Nava Hernández	Roberto Romero Camacho
Emilio Francisco Salas Vázquez	Eréndira Leyva Alcalá
David Balderas Suárez	Gerardo Hurtado Bastida
Cuauhtémoc Jiménez López	Alberto Perez Lara
Ricardo A. Rocha Alemán	Andrés García Sarmiento
Salvador Jacobo Ocelot	Gabriel Ruíz Cruz
Jorge Alberto Martínez Posadas	Joaquín Pérez
Daniel Moreno Chávez	Miguel Eduardo Zepeda Reséndiz
Juan Rodríguez Espinosa	José F. Estrada Gutiérrez
Laura R. Guridi Barranco	Luciano M. Mota Hernández
José Ariel Rodríguez Zúñiga	Raúl Ramírez Grajales
	José Juan Cuellar Zúñiga

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

<b>Comisión / Tema Trabajo</b>	<b>Responsables</b>
<b>Responsables</b>	Marco Antonio Ceja Pérez Remigio Castellón Alvarado Jesús Nava Hernández Ricardo Antonio Rocha Alemán Carlos A. Daniel Guerrero
<b>Calidad, Productividad y Competitividad</b>	Jesús Nava Hernández Emilio Francisco Salas Vázquez David Balderas Suárez Cuauhtémoc Jiménez López
<b>Capacitación y Nueva Tecnología</b>	Ricardo A. Rocha Alemán Salvador Jacobo Ocelot Jorge Alberto Martínez Posadas Daniel Moreno Chávez Juan Rodríguez Espinosa Laura R. Guridi Barranco José Ramón Quintero Terrones Remigio Castellón Alvarado Ricardo Castillo Castillo Sergio P. Coleote Morales Américo Martín Guzmán Navarro Luis Alejandro Montero Caballero Magdalena Salcido Mancha Luis Escobar Ramos Manuel Álvarez Salvador Castañeda José Juan Cuellar Zúñiga
<b>Materia de Trabajo</b>	José Ariel Rodríguez Zúñiga Roberto Romero Camacho Eréndira Leyva Alcalá
<b>Higiene y Seguridad</b>	Alberto Perez Lara Andrés García Sarmiento Gabriel Ruíz Cruz Joaquín Pérez Miguel Eduardo Zepeda Reséndiz
<b>Integrantes de Otras Comisiones y Secretarías</b>	José F. Estrada Gutiérrez Luciano M. Mota Hernández



## **Compañeras y Compañeros Convencionistas, Compañeras y Compañeros Secretarios Generales.**

Para esta Comisión de Modernización es un placer y privilegio tenerlos con nosotros en esta XL Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, estamos seguros que toda su atención estará puesta en todos y cada uno de los informes, por lo que esperamos que en el desarrollo de los trabajos, con sus comentarios y observaciones consolidemos el quehacer de la Comisión de Modernización y de esta gran organización.

A la fecha vivimos en un país inmerso en una profunda crisis socio-económica-política, ocasionada por la ausencia de un estado de derecho, aumento creciente de la desigualdad, los conflictos de interés, la corrupción, la escasa rendición de cuentas, la pobreza y pobreza extrema en la que se encuentra sumergida el 60 % de la población, las escasas o nulas oportunidades para los jóvenes, etc.

Como ejemplo de lo descrito, están los acontecimientos que se han dado desde el año pasado, como es el caso de la desaparición forzada de **los 43 normalistas de la Normal Rural Raúl Isidro Burgos de Ayotzinapa**, en el cual el Gobierno Federal a través de la PGR, hace algunos meses dio a conocer su famosa "verdad histórica", versión que hace unos cuantos días fue desmentida de manera contundente por el grupo interdisciplinario de expertos internacionales de la **Comisión Interamericana de Derechos Humanos**, aumentando con ello la falta de credibilidad en las instituciones y el encono social ante la nula reacción del gobierno en turno que se ha visto mentiroso, rebasado e inoperante para hacer frente a los problemas que aquejan al país.

Las recientes cifras dadas a conocer por el **Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL)**, dan cuenta del importante aumento de la pobreza extrema en que están cayendo un gran número de mexicanos y que en consecuencia ensancha la desigualdad, ya que la riqueza del país se concentra cada vez más en unas cuantas manos, no siendo casualidad que cada haya más mexicanos en la lista de la revista Forbes.

En términos fiscales, ante el boquete petrolero ocasionado por la baja internacional de los petroprecios y la venta de garaje de que fue objeto la Industria Petrolera Nacional, el gobierno de la república sólo ubica como salida el aumento de impuestos a la clase media y baja, ya que como siempre los grandes empresarios y las empresas transnacionales no serán tocados y se pretende



continuar exprimiendo a los contribuyentes cautivos con más impuestos, amén? de la sujeción a las directrices de los organismos financieros internacionales (FMI, BANCO MUNDIAL, OCDE), que se colocan así como la única y virtual salida a todos los problemas que enfrentamos, cuando lo subyacente es el agotamiento del modelo económico neoliberal que desde hace casi 40 años ha propiciado el aumento de la desigualdad y la inequitativa repartición de la riqueza generada por los trabajadores.

Los telefonistas estamos totalmente inmersos y sujetos a estos temas estructurales, derivado de que las reformas para nuestro sector implican serias repercusiones para Telmex y el Grupo Económico al que pertenece, demanda de nuestra total atención y ocupación ya que la Reforma a las Telecomunicaciones y Radiodifusión, la declaración de Preponderancia y la aprobación de la Ley Secundaria del Sector, son temas en los que seguramente será necesario profundizar en su análisis a lo largo de los trabajos de la Convención.

Será tarea fundamental de esta Convención, el mantener una visión crítica desde la óptica de nosotros los trabajadores sobre los acontecimientos que se vienen generando en los ámbitos social, económico y político.

A la fecha y a pesar de los resultados macro económicos que se difunden como los grandes logros del Gobierno Federal, no se percibe la posibilidad real de salir de esta crisis que nos genera mayor incertidumbre para el futuro mediano, es decir, el ciudadano de a pie no percibe en su bolsillo esa recuperación económica de la que tanto se habla y en lo general las previsiones de crecimiento se han venido ajustando a la baja durante el transcurso del año hasta llegar al 2.3 % que pronostica el Banco de México.

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



Como es de su conocimiento, la calificación a Telmex como empresa preponderante, conllevando a la eliminación de los costos de interconexión, la eliminación de la Larga Distancia y adicionalmente se le ha impuesto alrededor de 126 medidas, que de no cumplir podría ser objeto de sanciones, estas van; desde la regulación asimétrica, el proveer servicios mayoristas de diversos enlaces dedicados, la desagregación del bucle local y de sus elementos esenciales, la separación contable, funcional o estructural hasta la posible revocación del Título de Concesión. **“Esto tiene como finalidad según el Gobierno, algunos Legisladores y organismos como el IFETEL, de llegar a un escenario que dé cabida a un proceso de competencia efectiva, equitativa y con responsabilidades expresas para todos los operadores, lo cual permitirá un desarrollo sólido del sector en el país”, tema en el que diferimos, ya que al obligar a Telmex a entregarles el acceso a su infraestructura, difícilmente alguien querrá invertir.**

Lo narrado anteriormente, da cuenta del escenario regulatorio y de competencia en el que a la fecha nos encontramos, el cual ha obligado a Telmex a tomar una estrategia distinta a la que venía desplegando, es decir, se apostaba a la desincorporación de activos para buscar salir de la preponderancia, lo cual hoy ha cambiado y se apuesta por seguir siendo preponderante pero, poniendo énfasis en el cumplimiento puntual de todas y cada una de las medidas impuestas, ya que en el próximo mes de octubre se cumplen los primeros 18 meses desde que fuimos declarados agentes económicos preponderantes, tiempo en el que de acuerdo a la legislación y declaración de preponderancia, el órgano regulador debe efectuar una revisión de las medidas impuestas al preponderante, que en caso de estar en cumplimiento de las mismas, le da la posibilidad de solicitar la CONCESIÓN ÚNICA, que nos abriría la puerta para poder proveer una amplia gama de servicios de telecomunicaciones, incluido el video, lo que vendría a darnos como empresa un incremento importante en lo que a viabilidad se refiere.

De igual forma, es básico tomar en consideración que el Título de Concesión de Telmex expira en el año 2016 y en el mismo se establece que si se aspira a renovarlo, el concesionario deberá iniciar los trámites correspondientes, por lo que a partir del mes de marzo del próximo año se estará en esa condición. Para lo anterior es fundamental estar en cumplimiento de los indicadores de concesión (ICON ´s E ICAL ´s ), ya que de no hacerlo podrían representar un obstáculo en el logro de los objetivos trazados, para evitar esta condición empresa y sindicato de manera conjunta han implementado un “programa de atención y disminución de



las quejas”, que mediante la integración de los esquemas de mejora de la propia jornada diaria, atención de quejas a costeo y la aplicación de tiempo extraordinario en fines de semana y días festivos, el cual nos está arrojando resultados satisfactorios, pero es necesario continuar impulsando la participación de los compañeros en estas labores.

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

Se hace necesario que en los trabajos de la Convención se realice el análisis de la situación que se tiene en cada uno de los temas e integrarlo en la agenda general, considerando también el contexto de la situación crítica que vive la Empresa en el sector de las Telecomunicaciones en el país.

Estamos hablando de los temas que están directamente ligados con la actividad productiva que se realiza por nuestros compañeros y compañeras en sus puestos de trabajo, como son la productividad, la capacitación, la materia de trabajo, las condiciones de higiene y seguridad y los inherentes a estos conceptos.

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

La convocatoria que nos hace el compañero **Francisco Hernández Juárez** para orientar la acción del Sindicato sobre la calidad del servicio, nos permite alinear a todas las especialidades sobre un objetivo común, que obligue a la Empresa a resolver integralmente los problemas, a partir de los diagnósticos en infraestructura, procesos y productividad, la implementación de las 6 acciones acordadas en la mesa central de calidad de servicio, que lo anterior vincule los requerimientos de inversiones con un trabajo homologado y que se refleje en el cumplimiento de las metas ligado al desempeño individual.



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

**A continuación presentamos a ustedes los informes sobre las actividades que realizan las comisiones que conforman la Comisión de Modernización:**

## CALIDAD DEL SERVICIO

El programa de Calidad de Servicio es una de los cinco ejes de acción que el Sindicato tiene definidos como estrategia para enfrentar de manera exitosa la Reforma en Telecomunicaciones y las acciones derivadas de la misma, que atentan contra el desarrollo de la empresa y del nuestra organización.

Como ustedes saben la empresa fue declarada como preponderante y se establecieron sanciones a la misma, según la autoridad para fomentar la competencia, cuando en realidad lo único que percibimos es que es una acción concertada para favorecer a las empresas cableras ligadas a Televisa y a empresas extranjeras como ATT.

La calidad de servicio toma especial relevancia desde que se estableció en el Acuerdo Marco y es un tema que se ha discutido con la empresa para establecer acuerdos que nos permita mantener la preferencia de los clientes y mejorar la experiencia de atención de los clientes, así como potenciar a la empresa y al sindicato como la solución a sus necesidades en servicios de telecomunicaciones.

Este programa de calidad de servicio nos ha permitido permanecer como la mejor empresa de Telecomunicaciones en el país, aún cuando la reforma en Telecomunicaciones tiene dos años de implementación y han transcurrido casi 18 meses de que la empresa compite con reglas asimétricas al ser declarada como preponderante.

Esto ha sido posible con la participación y el compromiso de todos ustedes por lo que debemos estar orgullosos y comprometidos de mantener e incrementar el nivel de compromiso con el trabajo y nuestro Sindicato, además exigir y vigilar que la empresa resuelva de una vez por todas los problemas de fondo que tienen que ver con inversión, dotar a los clientes de mejor y mas banda ancha, dar mantenimiento preventivo a la red, mejora en los procesos de trabajo y comunicación entre las áreas, garantía de insumos etc.

Por indicaciones de nuestro compañero **Francisco Hernández Juárez** constituimos una mesa de trabajo permanente con los directivos de la empresa, estableciendo una agenda puntual de trabajo con todos los temas pendientes de resolver, en esta agenda general se ordenaron los temas en los ejes que ya

Veníamos trabajando de procesos, infraestructura y productividad, así como también se definieron cinco temas generales que deberíamos revisar, los cuales a continuación mencionamos:

### **Imagen**

- Uso de uniformes al inicio de jornada,
- Puntualidad en la atención de citas,
- Vehículos limpios,
- Contar con herramientas y equipos de medición adecuadas para la realización del trabajo.

### **Eficiencia de la jornada**

- Comunicación CAP – COPE,
- Turnos y horarios,
- Despacho y liquidación (Netbook)
- Fortalecimiento de TEPES,
- Agendación de citas,
- Análisis del proceso de registro de asistencia.
- Actualización de base de datos.

### **Reducción de quejas**

- Presurización (monitoreo, asignación y capacitación de personal)
- Identificación de rutas y/o distritos con mayor incidencia de quejas.
- Reporte y atención de anomalías (F 597 – F 598)
- Cierre de terminales, puertas de caja de distribución.
- Arreglo de cables vendados, etc.

### **Disminución de reincidencia**

- Atención integral y liquidación desde la casa del cliente
- Script de presentación con el cliente (diseñar)
- Planta verifica (retomar al 100%)
- Verificación técnica
- Uso de Netbook para navegación.

### **Otros**

- Vehículos
- Robo de cables
- Terceros

Al revisar esta agenda establecimos como prioridad ponderar las coincidencias para lograr acuerdos en el corto plazo, con el objetivo de establecer acciones precisas que para mejorar la calidad de servicio y retener a los clientes, logrando acordar en principio seis acciones:

- 1. Implementación portal CAP.-** El objetivo es establecer una comunicación vía sistema mediante el Replex entre el CAP y el COPE, que le permita al TEPE del COPE realizar ajustes diarios a la agenda mensual, considerando ausencias imprevistas, falta de vehículo, imposibilidad para atender determinada zona, etc. Esto coadyuve a que el CAP pueda realizar una carga inicial considerando dichos factores e inclusive considerar que el TEPE del COPE que realiza la agenda labore en turno de 12:00 a 20:00 hrs., para que al final de la jornada, el CAP si tiene alguna duda o deba que tomar la decisión de ajustar a algún compañero, derivado de cargas de trabajo en determinada zona pueda consultarlo con el TEPE del COPE para tomar la mejor decisión. Con esto se involucraría al TEPE del COPE en la toma de decisiones y tendría pleno conocimiento de las cargas de trabajo, si se consolida el uso de estas herramienta permitirá que al siguiente día en la mañana, los compañeros despachen sus tareas sin necesidad de que el TEPE del COPE este realizando ajustes vía telefónica por la mañana con el CAP.
- 2. Adecuación de turnos y horarios.-** En este tema es necesario ajustar los turnos y horarios de acuerdo a las necesidades de los clientes, este tema no es fácil de tratar con los compañeros, pero en un mercado tan competitivo y con las sanciones que impone la autoridad a TELMEX, no debemos tener duda alguna, de que es lo mejor que podemos hacer para retener a los clientes, para esto se tiene una estadística a nivel nacional de cada una de las áreas en donde los clientes manifestaron su preferencia para ser atendidos, considerando los siete días de la semana y el horario que prefieren ser atendidos.
- 3. Consolidar el uso de la netbook,** la dotación de esta herramienta fue una de las prioridades de la pasada revisión de perfil de puesto en planta exterior par contar con una herramienta que permitiera demostrar la navegación al cliente, reconocemos que la herramienta tiene algunas limitaciones pero, en las localidades en donde se ha logrado un alto porcentaje de uso para despacho y liquidación de las tareas, ha permitido desahogar al CAP de la contestación de llamadas, lo que permite que los

compañeros del CAP se concentren en revisar cargas de trabajo, ingreso de quejas, organización del trabajo, etc. que ayuda a mejorar la asignación de tareas en el día a día; por otra parte hay algunas aplicaciones que tienen poco uso y nos limita la exigencia a la empresa por liberar nuevas y mejores aplicaciones para esta herramienta o en su caso pugnar por que evolucione una herramienta de mejor desempeño.

4. **Uso y explotación de equipos de medición y herramientas**, esta acción esta ligada a la anterior, el objetivo es que cada compañero que atiende reparaciones cuente con tres herramientas prioritarias, para esto debemos **garantizar que la empresa nos dote de un equipo para mediciones eléctricas, un equipo para medición de parámetros de navegación y la Netbook**, nos permitan establecer un diagnóstico correcto de la falla del cliente y trabajar en su solución preferentemente en la primer visita, evitando quejas reincidentes imputables a nuestros compañeros.
5. **Utilización de uniforme** este tema tiene como objetivo fortalecer la presencia y el prestigio de la marca Telmex mediante la utilización del uniforme por parte de los compañeros, esto representa la calidad de nuestro trabajo y genera confianza con los clientes al reconocernos como técnicos capacitados y comprometidos con nuestros clientes, adicionalmente se trabaja con la empresa para que fortalezca la marca Telmex ya que consideramos que en determinados momentos pondera mas la publicidad a TELCEL e INFINITUM, lo que consideramos que es un error ya que la marca TELMEX tiene historia, trayectoria y presencia nacional lo que genera identificación y lealtad con los clientes.
6. **Fortalecimiento de la función del TEPE en Planta Exterior** este es el gran reto para la especialidad de Planta Exterior, en este tema tenemos un rezago importante, en algunos casos por que los Tepes suponen que ya no deben involucrarse en el proceso de trabajo por que están al final de su ciclo laboral, en otros caso por que es mas cómodo que el jefe haga el trabajo, o por que la representación sindical no fortalece su presencia, en otros casos por actitud, cual fuera la causa debemos asumir el compromiso de impulsar el fortalecimiento de los Tepes con el objetivo de apropiarnos del proceso productivo con pleno conocimiento de las necesidades de atención a las cargas de trabajo, para esto se diseño un tren de cursos que le brindará a los Tepes el conocimiento para lograr este objetivo, así mismo, exigir a la empresa que todos los Tepes administrativos cuenten

con una PC y acceso a los sistemas institucionales para explotar todo su potencial, también es importante que si algún Tepe no cumple con su responsabilidad por actitud, la representación Sindical tenga facultades para poner a otro Tepe que si cumpla con su responsabilidad, ya que existen muchos riesgos si no logramos consolidar la figura de los Tepes en Planta Exterior.

Compañeros les informamos que continuaremos revisando los temas de la agenda general para establecer acuerdos adicionales con la empresa, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio y retención del cliente, estando claros que gran parte de la responsabilidad para lograr este objetivo es de la empresa, pero no debe servirnos de consuelo, ya que el compromiso del Sindicato es hacer lo necesario para mantener a la empresa como líder del sector de Telecomunicaciones que garantice nuestro desarrollo y sobre todo la permanencia y vigencia de nuestra organización, aún cuando la empresa pueda tener otros planes, por lo que es indispensable que en el transcurso de los trabajos de esta convención, elaboremos un plan de acción que nos permita comprometer a la empresa para buscar el cambio en su Título de Concesión y pugnar por obtener la concesión única que le permita ofrecer todos los servicios de Telecomunicaciones.

**Reuniones Interdisciplinarias.-** Otro eje de acción que hemos impulsado es la realización de reuniones interdisciplinarias entre las diferentes áreas que intervenimos en el proceso de trabajo, para buscar alternativas de solución que nos permitan eficientar la comunicación y solución de los problemas que detectamos día a día, estos trabajos no se contraponen con las acciones de calidad de servicio, al contrario se complementan con acciones complementarias específicas que ayuden a resolver problemáticas regionales y que se pueden implementar por área o localidad, para esto es importante establecer una agenda general considerando la problemática que considere todo el proceso de trabajo, misma que se debe construir en las reuniones interdisciplinarias priorizando los temas que impacten en un mayor porcentaje en la problemática detectada, independientemente de la especialidad afectada y en conjunto buscar que la empresa lo resuelva, ya que generalmente la empresa al trabajar por separado con cada especialidad elude su responsabilidad culpando a otra especialidad generando conflictos internos; sobre este tema tenemos algunos avances a nivel del CEN y son parte de los pendientes que se revisan en la mesa de calidad de servicio.

**Programa de Broad Band 2015.-** Se tiene un programa en este 2015 para ofertar mayores anchos de banda a los clientes mediante la migración de sus servicios a diferentes tecnologías: IP DSLAM 84,476 clientes, FTTH

661,737 clientes, TBAS 328,591 clientes, VDSL 892,573 clientes, adicionalmente se tiene un programa para mejorar la red, PIR 464, 812 clientes y PSR 848,607 clientes. El objetivo es incrementar el ancho de banda hasta en 100 megas, para esto se tiene un programa por localidad considerando las tecnologías mencionadas anteriormente, esto derivado de nuevas tendencias que están creciendo en el sector de telecomunicaciones como, el Internet de casa, televisión por Internet o video bajo demanda. Estos servicios generan mayor demanda de los clientes por más y mejor ancho de banda, la buena noticia para TELMEX es que estos servicios por lo general se requieren en el domicilio del cliente lo que revaloriza el tema de la telefonía fija. Para el caso de los clientes cercanos al distribuidor general se tiene la tecnología IP DSLAM y VDSL, para clientes mas distantes están las TBA'S y el FTTH, se tienen avances importantes en la migración de clientes infinitum a estas tecnologías, pero aún falta mucho por atender, por lo que en la mesa de calidad de servicio pugnamos por incrementar el número de clientes que puedan acceder a estas tecnologías y mejorar su experiencia de navegación.

**Plan emergente abatimiento de quejas.-** Como es de su conocimiento, a finales del mes agosto establecimos con la empresa un programa emergente para la atención de quejas pendientes, en ese momento teníamos un número importante de clientes sin atender; pero gracias a la participación y el impulso de todos ustedes hemos logrado importantes avances en la reducción de las mencionadas quejas, pero lo mas importante es el objetivo que plantea la empresa respecto a cumplir los 18 meses con la sanciones impuestas por la autoridad para empresas preponderantes, esto para estar en condiciones de solicitar la Concesión Única establecida en la ley de Telecomunicaciones, misma que permitirá a la empresa ofrecer toda la gama de servicios de telecomunicaciones, esto nos abre una gran posibilidad para atender nueva materia de trabajo, la cual esta contemplada en los perfiles de puesto de la mayoría de especialidades.

Tenemos conocimiento que el IFETEL auditará a la empresa en el corto plazo, para evaluar el cumplimiento de las medidas asimétricas impuestas a la misma, del resultado de la auditoria dependerá que la autoridad considere modificar el Titulo de Concesión y en el mejor de los casos otorgar la Concesión Única a TELMEX, por lo que es fundamental para el Sindicato y la empresa concluir el mes de septiembre con las condiciones necesarias para lograr este objetivo. Debemos reconocer que tenemos avances importantes, pero no hemos logrado involucrar a todos los compañeros en este proyecto, por lo que reiteramos la importancia de informar claramente en todas las unidades de trabajo el reto que tenemos por delante y que gran parte del futuro de la empresa dependerá del resultado que obtengamos con este plan.

Otro aspecto que no podemos perder de vista es que el título de concesión expira en marzo del 2026, por lo que la empresa deberá iniciar con los trámites correspondientes para su renovación 10 años antes, seguramente la autoridad revisara minuciosamente el cumplimiento del título de concesión actual en todas sus cláusulas, por lo que deberemos tomar las acciones necesarias que nos permitan mantener los resultados en los indicadores de calidad en rangos aceptables para transitar este proceso de la mejor manera.

Para lograr ambos objetivos la empresa deberá asimilar que la solución para mejorar los resultados de los indicadores de calidad de manera permanente, residen en atender puntualmente las causas que nos generan el ingreso de quejas, en la medida que mejore el % de quejas por línea, estaremos en mejores condiciones de atender de manera eficiente a los clientes, mejorando considerablemente la calidad de servicio, para esto, tenemos identificados la principales problemas que se deberán atender en el corto plazo, Mantenimiento a la red, modernización de la red (dotar banda ancha), control de terceros, robo de cables, etc.

Así mismo informarles que como parte de los compromisos de este plan emergente tenemos establecida con la empresa una mesa paralela para dar seguimiento puntual al análisis de las causas y atención de problemáticas a efecto de facilitar y eficientar el cumplimiento del plan y mantener y optimizar los resultados futuros, para lograr este objetivo se diseño el link <http://2013.strm.ws/> con la intención de establecer un canal de comunicación directa con nuestros compañeros, mismo que nos permite ubicar las necesidades de cada COPE y presentárselo a los directores divisionales que participan en este espacio, esto para que tengan pleno conocimiento de las anomalías que se presentan en las localidades bajo su responsabilidad y generan ingreso de quejas, pero sobre todo para que trabajen en su solución.

## **Ladaenlaces**

Hoy en día el STRM debe atender un reto fundamental al resolver temas como la Entrega de Ladaenlaces en tiempo y con la Calidad que permita a TELMEX seguir siendo la empresa líder en el sector de telecomunicaciones del país.

Por ello se plantean estrategias de recuperación de Materia de Trabajo en temas como:

**LADAENLACES, UNINET, FIBRA OPTICA, TELECOMUNICACIONES MOVILES.**

En estos temas se debe concentrar el esfuerzo de la organización para lograr y continuar la elaboración de materia de trabajo, cumpliendo con los tiempos y Calidad en el Servicio que hoy se demandan.

Siguen siendo los LADAENLACES los principales servicios y productos que la Empresa proporciona, ocupan para la Empresa y el S.T.R.M. un lugar primordial en cuanto al plan de negocio de la Empresa en los últimos años, el ingreso aproximado por LADAENLACES entregados le representa a TELMEX alrededor del 40% del total de ingresos.

**En 2011** se declaró una contingencia por el número de servicios que estaban pendientes de atención a nivel nacional (mas de 20000) misma que se ha atendido en un trabajo planeado entre Empresa y Sindicato.

**En 2015** en el marco de la Revisión Salarial el Grupo Interdisciplinario de LADAENLACES realizó su mejor esfuerzo, que deja constancia de la importancia de esta Materia de Trabajo, **este grupo realizó un mapeo de todo el proceso productivo de los diferentes tipos de productos y servicios de banda ancha que proporciona la empresa**, llegando a conclusiones en conjunto con la administración de cuales son las áreas de oportunidad y las mejoras practicas para que el tiempo de entrega que actualmente se tiene disminuya de tal manera que se cumplan con los parámetros de regulación y competencia que se necesitan, en las áreas de RDA de la empresa se siguen proponiendo las mejores estrategias para lograr los tiempos y Calidad en el Servicio que hoy se requiere.

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

En la División Sur también se trabajo en 2014 un proyecto derivado de la cantidad de servicios requeridos, teniendo alrededor de 2400 enlaces pendientes, con un promedio mensual de ingreso de nuevo servicios de 1300.

La movilidad productiva en la especialidad ha sido el eje con el que en conjunto con la administración se han abatido pendientes y se ha mantenido la producción.

Es seguro que en este año tendremos que seguir avanzando en lograr los acuerdos para lograr la Entrega de LADAENLACES en tiempo y forma, de acuerdo a las necesidades regulatorias y de competencia.

## **COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD**

Compañeros Telefonistas hoy estamos enfrentando a la competencia por lo que nuestra actitud positiva hacia el trabajo deberá seguir avanzando como hasta el día de hoy, con cambios que nos remonten en nuestro entorno laboral para continuar como la empresa número uno en las Telecomunicaciones de nuestro país, pues al ser denominada como preponderante y en el contexto actual bajo el entorno de las reformas establecidas por el gobierno, donde ahora enfrentamos los efectos de una regulación adversa, una competencia agresiva y desleal por la imposición de reglas asimétricas.

Cabe mencionar que la compartición de infraestructura y la desagregación del bucle pueden ser la causa de un impacto directo en los procesos de trabajo y en el servicio que prestamos a nuestros clientes.

Nuestro programa de incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad, no es ajeno al impacto sufrido por estos cambios, por lo que en la pasada negociación del programa 2015, requirió de la experiencia de los compañeros comisionados para realizar adecuaciones que nos permitieran dar cumplimiento a las disposiciones de la ley regulatoria, sin perder de vista la viabilidad de la empresa, ni la afectación que se pudiera dar hacia nuestros compañeros para el cumplimiento de los indicadores.

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

Por lo que se nos hace importante mencionar el cambio que se realizó en el indicador de líneas privadas en la especialidad de planta exterior ya que la atención en reparaciones como en instalaciones deberá ser en los tiempos indicados por el IFETEL, lo que llevo a la comisión negociadora del programa de productividad a buscar una estrategia para que los compañeros no tuvieran una afectación en este indicador.

Como es bien sabido por todos en la actualidad se está trabajando en un programa emergente a nivel nacional de abatimiento de quejas, además en cada localidad o centro de trabajo se tendrá que llevar acabo la revisión de los distritos con mayor ingreso de estas, el compromiso es realizar el análisis para determinar en conjunto y con la administración, la inversión que se tenga que realizar en

todos y cada uno de estos distritos para disminuir la cantidad de ingreso de quejas, lo que nos permitirá mantener la constancia en la atención oportuna de nuestros clientes que a su vez marcará la diferencia en relación a nuestros competidores.

Ante tal situación la comisión nacional de calidad productividad y competitividad coincide en que se deberá tener una estrategia basada en el incremento y la movilidad productiva de los trabajadores, mas allá se tendrá que impulsar de manera paralela el trabajar en conjunto para mejoras en los procesos de trabajo de todas las especialidades reiterando el compromiso de esta comisión en vigilar el incentivo correspondiente al cumplimiento de indicadores de todos y cada uno de los compañeros.

Desde la negociación del programa anual 2009, se fincaron los compromisos entre Empresa y Sindicato para impulsar la construcción de los modelos de distribución individual.

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

Como se mencionó en la pasada Convención, es importante revisar los valores de 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

Lo que nos obliga a revisar los valores de todos los nuevos servicios que requieren de un manejo con equipos y herramientas de nueva tecnología para los nuevos servicios, principalmente en las tareas que se relacionaran con las arriba mencionadas, donde no hemos coincidido con la empresa por los valores que esta quiere aplicar a estas labores, sin embargo como comisión mixta de calidad productividad y competitividad seguiremos trabajando en la búsqueda de valores adecuados a la complejidad de las tareas mencionadas.

Por lo que se tienen que ver reflejados en el catalogo de tareas, las actividades que nos demandan interactuar con las demás entidades, de ahí que tengan que actualizarse e integrar los valores, de estos nuevos concepto y servicios al catalogo de tareas.

Para el caso de Comercialización La empresa informo a principios del presente año la conclusión de los ajustes en la herramienta de medición individual **MIMEI** (módulo integral de medición individual) A la fecha se tiene como acuerdo con la

empresa la implementación del modelo sin embargo cabe mencionar que se tienen diferencias en cuanto al esquema de difusión e implementación del mismo, ya que la administración pretende que con solo una difusión por división sea implementado dicho programa. Por nuestra parte consideramos que la difusión tendría que ser en todas y cada una de las tiendas y ceicos a nivel nacional. Confiamos en que en días próximos se puedan tener acuerdos con la administración y de esta forma comenzar con la difusión e implementación del modelo de medición individual del área tronco de Comercialización, lo que indudablemente reflejara el esfuerzo individual de los compañeros coadyuvando en el cumplimiento de los indicadores.

Para el caso de Tráfico, se comprometió la Empresa a entregar un reporte mensual de las estadísticas, que darán base para que en la próxima negociación se busque ya un modelo que permita la medición individual en esta área tronco, lo mismo estaremos trabajando en ver que todas las salas cuenten con el sistema SIO sin problemas.

En el área tronco Conmutación Transmisión continúan habiendo cambios que exigen ajustes en los procesos de trabajo, como planta interna cobra una importancia relevante el tema de los lada-enlaces donde la regulación secundaria obliga a la empresa la entrega de estos servicios en tiempos determinados a los cuales debemos atender puntualmente sopena de una sanción por incumplimiento, este escenario nos ha llevado a ajustar los procesos de trabajo adecuándolos a las nuevas circunstancias. En la pasada negociación de los indicadores también hubo adecuaciones en nuestro esquema de medición considerando los cambios generados para esta área tronco. Se continuará trabajando en acuerdos que nos permitan desarrollar un esquema que de paso a la distribución individual del incentivo, en esta área tronco.

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

Por lo que es importante mencionar e insistir tal como se mencionó en la convención anterior que los tiempos acordes para negociar el programa de productividad deben ser entre dos y tres meses ya que en la actualidad la negociación se prolonga por seis meses o más lo que nos lleva a un programa de

productividad que no permite desarrollar estrategias en los centros de trabajo para el mejor aprovechamiento en los cumplimientos anuales.

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

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

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

Con base en lo anterior, la Comisión Nacional de Productividad presenta el informe de actividades realizadas en el periodo Octubre del 2014 – Septiembre del 2015:

### **Negociación del Programa General de Productividad 2015**

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 2014 hizo entrega de su propuesta del Programa de Productividad para el año 2014.

Cumpliendo con el esquema de trabajo la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad, convocó a las comisiones de: Tráfico, Comercialización, Conmutación – Transmisión y Planta Exterior, con la finalidad de lograr una negociación exitosa para todos los telefonistas.

Ellos son quienes se encargaron de realizar los análisis de los resultados y cumplimientos de los indicadores para realizar proyecciones al 2015, y ejercicios comparativos para visualizar los escenarios y los diferentes niveles de medición, con el propósito fundamental de armar la contrapropuesta sindical para cada una de las áreas tronco que intervienen en el programa.

Una vez que son alcanzados los acuerdos en los Indicadores Internos, se da paso a los trabajos de Competitividad con la subcomisión conformada para este fin, la cual se dio a la tarea de realizar los trabajos necesarios hasta concluir los acuerdos de la negociación del programa 2015.

A finales del mes de Abril del 2015, concluyeron los trabajos de difusión y consenso de los acuerdos en principio del Programa General de Calidad Productividad y Competitividad, en cada una de las cabeceras de área y Centros de Trabajo de las cuatro especialidades, esto se llevó a cabo con el apoyo de las Comisiones de Productividad, el Comité Ejecutivo Nacional, Secretarios Generales, Delegados y Grupos de Análisis. El consenso del Programa General fue favorable y aceptado por la gran mayoría de los compañeros a nivel nacional. En el mes de Abril, se concluyó con los trabajos de las comisiones y por lo complicado que se tornaron las negociaciones del Remanente de Productividad del año 2014, la firma del Programa General de Calidad, Productividad y Competitividad para el año 2015, se firmó el día 29 de Abril del presente año, toda vez que se elaboró el convenio entre el Sindicato y la Empresa, documento que se acordó en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los indicadores establecidos para el Programa 2015, son:

### **Competitividad**

Participación de Mercado (PDM), Disminución de Bajas de Clientes (Líneas 20% e Infinitum 80%), Altas de Nuevos Clientes Facturando (Líneas 22.5% e Infinitum 77.5%), Percepción del Cliente y Nivel de Recomendación del Cliente (estadístico).

### **Planta Exterior**

% de Quejas por cada 100 Líneas, % de Reincidencia Garantía 30 días, % de Arreglo de Líneas Dentro de Mismo Día, % de Arreglo de Líneas Dentro de Tres Días, % de Quejas pendientes mayores a tres días, % de Ordenes de Servicio Liquidadas y Pendientes, % Instalación y Reparación Líneas y Circuitos Privados, % de Calidad y Continuidad de Teléfonos Públicos y Promociones Efectivas de Todos Somos Promotores.

### **Conmutación – Transmisión**

Cantidad de Fallas Cx-Tx en RDA, Reincidencia de Fallas Cx-Tx en RDA, Tiempo de Atención de Servicio del Cliente y Calidad de Tráfico Originado, Cantidad de Afectaciones al Servicio en la Red de Telmex, Reincidencia de Afectaciones al Servicio en la Red de Telmex, Tiempo de Recuperación de

Afectaciones al Servicio en la Red de Telmex y Suministro d Lada Enlaces (medición para los meses de Octubre a Diciembre).

### **Comercialización**

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

### **Tráfico**

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

## **Cierre Anual 2014**

Cada año la negociación para el cierre se complica y los factores externos cada vez influyen más, de tal forma que combinados con los resultados generales del programa de productividad, generan un escenario demasiado complicado para lograr el acuerdo final del pago correspondiente con la empresa, por lo que este el año no fue la excepción, ya que resulto mas complicada derivado de la situación actual que vive la Empresa.

Durante el año 2014 se alcanzaron niveles de asignación del 63.13%, lo que representa un 6.4% menor comparado al año 2013. Los resultados han disminuido aun con la labor que desarrollan en su lugar de trabajo cada uno de los compañeros. Por lo que nos damos cuenta que aún con una situación difícil que vivimos en el sector, es poco el daño que sufrimos y que con las campañas en contra de Telmex, además de la campaña de desprestigio que emprendieron las televisoras en conjunto con las cableras somos capaces de afrontar este tipo de situaciones adversas y salir adelante aun cuando califican a Telmex como dominante y por la falta de oportunidad en la atención a nuestros clientes en zonas de competencia. Estas amenazas las aprovechamos y convertimos en oportunidades transformándolas en acciones dirigidas por nuestra organización en temas que han tomado relevancia para todos nosotros, que como tal es el caso que reviste de vital importancia la Calidad de Servicio.

En los Indicadores de **Competitividad**, resulta importante señalar que las áreas en las que se tiene que enfocar más la atención son, **Percepción del Cliente y Disminución de Bajas de Clientes, donde el año pasado se dieron de baja**

**la cantidad de 2'705,289 Infinitum y líneas**, y que si consideramos junto con el inventario que fue de **2'676,454** del año anterior nos estaremos dando cuenta que seguimos perdiendo a ritmo de mas millón y medio de clientes cada año.

Es Importante y necesario el seguir manteniendo a los clientes ya que es vital para que la organización con aquellos que contratan Banda Ancha ya que en lo que va de enero a junio de este año es de 840,516 y la fuga de ellos resulto ser menor pues se dieron de baja 675,256, líneas de Banda Ancha, dejando un margen pequeño de ganancia de 165,260 líneas de Banda Ancha.

Los resultados en el área tronco Comercialización para el año 2014, fueron de un **83.01%**. Los resultados del área tronco de CxTx fueron de un **84.51%**. Los resultados del área tronco de Tráfico fueron de un **99.66%**. Para el caso de Planta Exterior, los resultados promedio del área tronco fueron del **54.51%**.

Como es de su conocimiento, el programa general de incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad, establece los acuerdos específicos para la recuperación de remanentes y consecuentemente, la aplicación del pago de 15% anual, los cuales están condicionados a una evaluación de los cumplimientos anuales de las metas de las cuatro áreas tronco en cada división.

Por lo anterior la Comisión Mixta Nacional de Productividad realizó el análisis sobre el cumplimiento de metas en las diferentes áreas tronco y unidades de trabajo, para identificar las diversas causas que afectaron los resultados y el impacto que tuvieron sobre los montos que corresponde aplicar en cada uno de los conceptos y así poder lograr una mejor aplicación del 15%.

El acuerdo fue de posible alcanzar, gracias a la intervención directa de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM en el contexto de la negociación con el Secretario de Trabajo y Previsión Social y la empresa Telmex, para llegar a un acuerdo de las reconsideraciones generales en lo referente al pago del 15%. De tal forma que se alcanzó una distribución total en el concepto de remanente por la cantidad de \$190'000,000.00, (ciento noventa millones de pesos) que sumado a los cobros mensuales se alcanzó un cobro total de bolsa de \$ 2,000,728,541.7, (dos mil millones setecientos veinte ocho mil quinientos cuarenta y un pesos) representando el porcentaje total de cobró del 65.63 %.

Las condiciones que estamos enfrentando hacen cada vez más necesario que la coordinación y comunicación se fortalezcan, para llevar a cabo las acciones que aseguren llegar a los resultados que el programa establece y sobre todo revertir las

tendencias que afectan a los mismos, así mismo, hemos dejado en claro con la administración que por nuestra parte refrendamos el compromiso para desarrollar nuevas acciones como la Medición Individual, en la que se refleje el esfuerzo y la contribución de cada uno de nuestros compañeros al cumplimiento de resultados y objetivos del Programa que beneficien a la Empresa y a los trabajadores.

Es muy importante que los grupos de análisis trabajen de manera coordinada con el Comité Local y coordinaciones nacionales, para así, poder ejercer la retroalimentación en cada una de las unidades operativas que les corresponda, así mismo la Comisión Nacional de Calidad Productividad y Competitividad, tiene la finalidad de plantear nuevas acciones y estrategias que nos permitan cumplir con el programa 2015.

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

Como resultado de la pasada Revisión Salarial 2015, se fijó el monto de la bolsa del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad para el periodo de Mayo 2015 a Abril de 2016, en **3,338'974,469.00** (TRES MIL TRESCIETOS TREINTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL CUATROSCIENTOS SESENTA Y NUEVE 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 2015 se ha ejercido **\$ 914'795,619.97**, del total asignado de **\$1,386'965,189.74**, lo que significa un **65.96%** de pago acumulado en el presente semestre.

### **Resultados del Programa 2015 (Enero - Junio)**

En el transcurso del primer semestre de 2015, se a incrementado en el 1.06% el nivel de asignación, realizando un comparativo con respecto al mismo período del año anterior los resultados han mejorado. Estos buenos resultados que se tienen a la fecha, obedecen de inicio a una negociación exitosa por parte de las comisiones y al buen desempeño que se genera en cada Área Tronco. Esperamos que esto siga alentando el trabajo y con ello se logren mejores incentivos.

En el Área Tronco de **Planta Exterior** se ha pagado un **53.13%** del total de la bolsa asignada en el primer semestre de este año, lo cual representa un **4.31%**

menos que el año anterior. Los indicadores con mayor área de oportunidad son: % de arreglo mismo día con un cumplimiento de **37.09%** y % de reincidencia garantía G 30 con un cumplimiento del 37.91%, % de quejas por cada 100 líneas con un cumplimiento del **32.15%** siendo este el mas bajo de todos los indicadores en cumplimiento.

**Conmutación – Transmisión**, se ha pagado un **79.89%** del total de la bolsa para el primer semestre. El indicador con mayor pago es: Cantidad de Afectaciones al Servicio en la red de Telmex con un pago del **88.13%**, para los demás indicadores se tienen cumplimientos y niveles de pago con un promedio del 79.30%.

**Comercialización**, durante el primer semestre de este año, se ha logrado obtener un cobro del **76.41%** de la bolsa asignada, los resultados de cobro que a la fecha se tienen en los indicadores son; Retención de clientes **52.71%**, Comercialización de Líneas e infinitum **92.24%**, Ventas financiadas **87.65%**, Comercialización de productos **54.44%**, Calidad de servicio **98.36%** y Percepción del cliente **93.94%**, servicios de valor agregado **64.33%** y **Factor de Conversión** en un **60.83%**

Durante el primer semestre del año 2014 el resultado para Comercialización fue del **78.56%** y comparado con el mismo periodo de año en curso representa un **2.15%** de disminución.

El área de **Tráfico**, como especialidad sigue manteniendo niveles de mejora con respecto al año anterior, ya que de la bolsa asignada para este primer semestre se ha cobrado un **99.74%**, presentando un avance del **1.89%**, en sus resultados, tiempo promedio de llamada tiene un cumplimiento del **100%**, percepción global del cliente **99.47%**, y el de calidad de servicio tiene asignaciones del **100%**.

Con respecto a los indicadores de competitividad, hacemos mención que en este primer semestre del año, se ha cobrado un **63.65%** de la bolsa asignada a este periodo, presentando un incremento en la asignación del **6.47%**, con respecto al año anterior. Los indicadores que han presentado los resultados más bajos es el de Participación de Mercado con un pago del **49.02%**, Percepción del Cliente con un cobro del **59.20%**, y un aumento en, Ata Nuevos Clientes Facturado con un cobro del **79.37%** y Disminución de Bajas de Clientes con un cobro del **62.37%**, este ultimo fue el que tiene una mejora importante ya que se incremento en un **30.62%**

Reiteramos la importancia que tiene el llevar a cabo las reuniones con los Grupos de Análisis, para poder dar continuidad a cada uno de los resultados y poder detectar en tiempo y forma nuestras áreas de oportunidad para así darles el debido seguimiento.

### **Modelos de Medición Individual**

#### **Medición Individual Del Área Tronco De Planta Exterior**

Actualmente el Modelo de Medición Individual para Planta Exterior, se encuentra ya operando en los 309 Centros de Trabajo de Planta Exterior, esto para el propósito que fue creado, reconocer a los trabajadores de acuerdo a su participación productiva para el cumplimiento de las metas, esto significa recibir un mayor incentivo de productividad por hacer nuestro trabajo con la mejor calidad, oportunidad y eficiencia.

#### **Medición Individual Área Tronco De Comercialización**

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

- Eficientar el trabajo cotidiano, en todas las tiendas y Ceicos del área de comercialización.
- Modelo de distribución individual como factor de mejora Productiva y de Calidad en los Servicios, así como en la mejora de los Procesos de Trabajo, para el alcance de las metas del Programa de Productividad.
- Distribución del ingreso en función de los modelos de medición individual.

Desde el año 2008 las comisiones encargadas de la negociación del programa anual de productividad. De manera alterna o con tiempos específicos trabajaron para el desarrollo del modelo de medición individual del área tronco comercialización. En el año 2012 se tienen los primeros acuerdos en el modelo y se llega también al acuerdo con la empresa en desarrollar una herramienta sistematizada de medición que básicamente tiene la función de extraer los datos de contribución individual de los cos. En el año 2013 la administración informa tener lista dicha herramienta. y se define en conjunto con la comisión en turno y los coordinadores de especialidad la logística y lugares de la implementación de una prueba piloto que se llevo a cabo de agosto 2013 a diciembre del mismo año, en 8 tiendas y 7 Ceicos a nivel nacional. Y bajo la premisa fundamental de validar

el funcionamiento de dicha herramienta de medición y con los valores que esta arroja poder concluir los puntos pendientes del modelo.

Una vez concluida la negociación del programa de productividad 2014, la Empresa entrego los resultados de la prueba piloto. Esto permitió a los comisionados nacionales de productividad realizar análisis de los puntos pendientes y las diferencias que se tenían en la prueba piloto. Y finalmente llevar a cabo la negociación final de los modelos de comercial y servicios a clientes, que concluyo en el mes de julio del presente año. Quedando solo pendiente los últimos ajustes a la herramienta de medición en función de los acuerdos finales. a principios de este año la empresa informo que esta lista nuevamente la herramienta y por ultimo se tiene pendiente con la administración solo terminar los acuerdos para la difusión e implementación de acuerdo a lo establecido en el anexo 12 de libro azul y esto se llevará acabo por parte de la Comisión Mixta Nacional de Calidad Productividad y Competitividad con el apoyo de los coordinadores de la especialidad y de las secciones. y .que consideramos tendrá que ser de manera muy pronta.

**La Comisión Nacional De Calidad Productividad Y Competitividad** esta convencida que con la implementación del modelo se podrá coadyuvar al cumplimiento de indicadores a demás de tener una distribución más equitativa en función de los objetivos del propio modelo

**Conmutación – Transmisión:** Empresa y Sindicato ratifican los acuerdos y la disposición de continuar con la búsqueda de elementos y metodologías que permitan construir el **Modelo De Medición Individual**, en cuanto se consolide la Evolución de la Red de Telmex en la planta interna que nos permita tener una visión clara de su implementación, la Comisión Mixta Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad, en conjunto con las comisión revisora del programa seguirá en busca de elementos y metodologías que nos lleven a este fin.

**Tráfico 050, Nacional e Internacional:** Empresa y Sindicato ratifican los acuerdos de que en tanto no se tome una determinación conjunta, se continuará realizando la distribución del incentivo con base en el esquema actual de Asistencia y Puntualidad, se continúa con el seguimiento de la información estadística con el fin de realizar ejercicios comparativos en el siguiente período de negociación del Programa de Productividad, mismo que tiene la empresa de presentar datos a las compañeras para que los analicen y ver si hay opciones de

entrar en el esquema de medición individual como se tiene comprometido en el Acuerdo Marco.

### **Grupos de Análisis**

Nuevamente compañeros Convencionistas y Secretarios Generales les hacemos un llamado para que se impulse y fortalezca a los Grupos de Análisis, pues con ellos debemos seguir planeando estrategias que nos lleven a tener en cada área tronco alternativas para tener un logro en las metas aplicando el Programa de Calidad, Productividad y Competitividad.

La importancia del trabajo que desarrollan los grupos de análisis para la aplicación del programa de calidad y productividad, hace de ellos los principales responsables de la continuidad y seguimiento de los acuerdos del mismo, como generador principal de ideas para encontrar alternativas, además de ser actores principales para evaluar resultados que nos permitan mejorar y fortalecer el trabajo cotidiano.

Resulta trascendente que nos mantengamos vigilantes y atentos para que se lleven a cabo las reuniones de los Grupos de Análisis conforme a lo establecido, ya que una de sus funciones primordiales es la captura las minutas de trabajo en conjunto con la Empresa en la Intranet, por la importancia para la búsqueda en la solución de la problemática que se vive en todas las áreas.

En este foro buscamos la intervención de ustedes compañeros Delegados Convencionistas y Secretarios Generales para dar la importancia de tener un inventario actualizado de los grupos de Análisis en sus localidades, así como en la sección matriz, por lo tanto esperamos nos hagan llegar los nombres de los integrantes de los grupos.

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

**Compañeras y compañeros Convencionistas:**

La Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad presenta a ustedes, las actividades realizadas durante este año, los retos que hemos afrontado durante esta gestión no han sido fáciles, pero gracias al trabajo conjunto y al apoyo brindado por todos y cada uno de los compañeros que integraron la Comisión revisora del Programa de Productividad 2014 de la cuatro Áreas Tronco logramos darle una gran solidez al programa general de Productividad.

Por lo tanto agradecemos a todos ustedes por el apoyo brindado.

**Agradecemos el liderazgo, enseñanza y apoyo que nos ha brindado, el Co. Francisco Hernández Juárez quien como una organización sólida, nos ha permitido llegar a concluir con éxito las negociaciones de esta comisión.**

**MUCHAS GRACIAS!**

Fraternalmente  
Unidad, Democracia y Lucha Social  
México D.F., Septiembre 2015

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

JESUS NAVA HERNANDEZ

EMILIO FRANCISCO SALAS VAZQUEZ

JUAN BARRAGAN LARIOS

DAVID BALDERAS SUAREZ

CUAUHTEMOC JIMENEZ LOPEZ

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

### **Compañeras y Compañeros Convencionistas:**

Es grato saludarles y darles la bienvenida a esta nuestra XL Convención Nacional Ordinaria, deseando que estos trabajos sean una vez más el cimiento de la fortaleza y unidad de nuestra organización.

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

En este periodo 2015-2016 que inicio, nuestro sindicato vive una vorágine de acontecimientos que pone a prueba nuestra capacidad de respuesta, la embestida del gobierno con una Ley de Telecomunicaciones en contra de Telmex, una Ley Reglamentaria que nos afectará aun más, la reducción de la plantilla laboral, la inclusión masiva de empresas filiales para la realización de nuestra nueva materia de trabajo, donde la Empresa no pretende contemplarnos, son solo algunos de los acontecimientos que nos toca enfrentar. Sin embargo una dirección confiable, un proyecto sindical sólido, un programa tan importante como el de Permanencia Voluntaria, con la unidad el Involucramiento y participación de todos y cada uno de ustedes es el activo que nos permitirá enfrentar con éxito estos retos.

Creemos que el STRM en su conjunto ha estado a la altura de las circunstancias y los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo estamos haciendo nuestro mejor esfuerzo por corresponder a la Confianza que en nosotros se depositó, por lo tanto ponemos a su disposición el siguiente informe de labores.

### **Seguimiento y apoyo a los acuerdos de Materia de trabajo**

Durante este año que concluimos una de las tareas fundamentales de esta comisión fue la de dar seguimiento y vigilar el cumplimiento de los Acuerdos de Materia de Trabajo vigentes desde 1995 consensuados entre Empresa y Sindicato para las diversas especialidades, los acuerdos de Materia de Trabajo son un agregado a las negociaciones de Revisiones Salariales o Contractuales y un activo muy valioso para mantener la Materia de Trabajo, éstos siguen vigentes aún

cuando la Materia de Trabajo que amparan se halla integrada a la redacción de los perfiles de puesto de las diferentes especialidades.

### **Programa De Obras**

La Empresa entregó el Programa de Obras 2015 que se detalla a continuación:

#### **Aumento de Líneas de la Planta Interna:**

- División Occidente 59,222.
- División Metro 123,530.
- División Norte 92,444.
- División Sur 33,958.
- **Total Telmex 309,154.**

Cabe mencionar que el crecimiento de líneas en la planta interna prácticamente se incremento este año 9,577 líneas, es más para ser precisos, el año pasado hubo 299,577 líneas de aumento marcando una notable diferencia en el aumento de este año.

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

<b>División</b>	<b>Pares Principales</b>	<b>Pares Secundarios</b>	<b>Total de pares</b>
Occidente	14,275	42,051	56,326
Metro	14,475	78,235	92,710
Norte	5,500	46,762	52,262
Sur	1,400	54,570	55,970
<b>Telmex</b>	<b>35,650</b>	<b>221,618</b>	<b>257,268</b>

Debemos destacar que este año existe un crecimiento en la Red de Planta Interna y Externa, prácticamente en todas las áreas del país en donde se incluyen los aumentos en red de fibra óptica al hogar (FTTH), además de aumentos de red de fibra óptica para corredores comerciales en la mayoría de los COPEs a nivel Nacional, con todo esto observamos que la Empresa esta dispuesta a invertir en la Red de Telecomunicaciones mas grande de América Latina para poder así blindar e nuestros clientes evitando que se vayan con la competencia, con todo lo anterior debemos resaltar el enorme esfuerzo de nuestra Organización Sindical para hacer valer lo pactado en el Acuerdo Marco.

Seguimos solicitando a la Empresa información más detallada en este rubro ya que para la organización es de vital importancia conocer esta información por

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

## **Planta Exterior**

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

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

### **Programa de incorporación a los DG´s**

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

### **Programas de FTTH y Corredores Comerciales.**

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

### **Filiales o terceros**

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

### **Especialidades afines**

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

## **Ingeniería Proyectos Redes (IPR)**

Dentro de los acuerdos alcanzados en Materia de Trabajo del perfil de puesto de IPR las labores que cobraron gran relevancia en este tiempo fueron entre otras, la ejecución de los Proyectos de Terminales de Banda Ancha y ejecución de los Proyectos de Fibra Óptica, que incluyen los proyectos de lada enlaces sin duda por la expectativa del crecimiento y disputa del mercado de transmisión de datos, así como las nuevas condiciones en las que se encuentra la Empresa derivado de la nueva ley de telecomunicaciones y sus leyes secundarias; el apoyo y constante supervisión de los coordinadores de la especialidad es fundamental para vencer la tentación de la Empresa de entregar esta Materia a terceros, así como la defensa por los propios compañeros de la especialidad.

## **Comercialización**

Se están revisando los procesos de trabajo del sistema en la Prueba Piloto, Nueva Atención de Contratación, para que los clientes sean atendidos en 5 minutos en las tiendas comerciales. (Calidad de Servicio), Prevalece, problema para la ubicación de los clientes.

Se están revisando los procesos de trabajo del sistema: A partir de la separación de la Facturación. (Servicios y Cobro) se genero una gran LENTITUD, en pisa gráfico en todas las posiciones. Así como FALLAS en pagos múltiples, abonos de tiempo aire, cobros con tarjeta de crédito y de débito, etc.

Cabe destacar que seguimos impulsando la retención y blindaje de clientes con estrategias muy dirigidas.

## **Comutación- Transmisión**

### **Lada Enlaces:**

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

### **Equipos Obsoletos:**

Derivado de la obsolescencia de los equipos de transmisión y tomando en cuenta uno de los ejes principales del STRM; "Calidad del Servicio", existe la necesidad

de proporcionar el mejor servicio con la mejor calidad hacia nuestros clientes, por lo que es necesario realizar y en su caso reforzar el programa de migración de enlaces hacia las plataformas más actualizadas

### **UNINET:**

El Centro de Operaciones **UNINET** (COU) por fin inicio operaciones el pasado 10 de agosto del 2015, ubicado en la Central Guadalupe Inn, se acordó que estaría conformada por 60 compañeros de la especialidad de Conmutación Transmisión, integrándose 20 técnicos por fase. Actualmente dio inicio con 16 compañeros.

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

**En este momento se concluye que al no haber más compañeros interesados de CxTx, los lugares faltantes se cubrirán con las próximas 44 vacantes de nuevo ingreso.**

### **Centros de Gestión**

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

Cinco Centros de Servicio Multimedia y dos Centros de Aprovisionamiento (CSM Hermosillo, CSM Chihuahua, CSM Mérida, CSM Querétaro, CSM Guadalajara, CNA Monterrey y CNA Nextengo.

- **CNS I (Querétaro)** Es responsable de la Atención y Gestión de toda la Red de Transporte a nivel nacional.
- **CNS II (Chapalita, Jal.)** Es responsable de la supervisión de toda la Banda Ancha.
- **CNS III (Puebla)** Atiende todo el procesamiento y la fuerza.
- **CNS IV (Metro)** Por sus dimensiones es el responsable de toda la Red de Acceso en el País.

El Sindicato se involucró plenamente en esta evolución y transformación de los centros de gestión dando continuidad con la Empresa del plan rector para los Centros de Gestión consistiendo en:

- Respeto y garantía de la Materia de Trabajo y sea ejecutada por el personal sindicalizado.

- Respeto a la plantilla de trabajadores, no permitiendo ni reducción ni desplazamientos de personal.
- Capacitación necesaria y dirigida a las diferentes Plataformas Tecnológicas.
- Herramientas de Gestión y Accesos suficientes así como Homologación de los Procesos de Trabajo.

Hoy esta trabajándose en una reorganización, redistribución y ejecución de funciones y actividades en cada centro al formar dos grandes grupos el primero de Gestión y el segundo de Supervisión.

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

- Cabe resaltar que hemos identificado graves problemas de calidad y atención en el servicio por la falta de una adecuada coordinación con los Centros de Atención y Servicio.

**Es importante considerar que la gestión es una Materia de Trabajo en las actuales condiciones en donde todos estamos conectados en red es volátil y fácilmente realizable en cualquier lugar.**

#### **La plataforma Carrier Ethernet.**

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

#### **Apagado de centrales:**

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

#### **Rehabilitación de DG´s**

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

#### **CASE´s:**

Dando continuidad al proyecto de los cases, nos encontramos en la desincorporación del CAO en la atención de reportes de Operteles, ya que

anteriormente los CASES foráneos atendían este tipo de reportes y a la fecha llevamos el avance de los casos de Hermosillo, Puebla y Mérida, esperando concluir con el resto en este mismo año.

Por otro lado ya se concluyo y se apertura el nuevo case cafetales el día 13 de octubre del 2014, esta en etapa de consolidación. Ya que aun presenta algunas deficiencias técnicas.

## **Ingeniería Proyectos Equipo (IPE)**

### **Calidad de Servicio**

Hoy en día para la especialidad, al igual que para la organización completa se deben atender temas fundamentales para que el eje sindical Calidad de Servicio pueda cumplir con los propósitos vitales para empresa y sindicato.

Por ello se plantean estrategias de recuperación de Materia de trabajo en temas como:

### **LADAENLACES, UNINET, FIBRA OPTICA, TELECOMUNICACIONES MOVILES.**

En estos temas se debe concentrar el esfuerzo de la especialidad para lograr y continuar la elaboración de materia de trabajo, cumpliendo con los tiempos y Calidad en el Servicio que hoy se demandan.

### **Ladaenlaces**

Siguen siendo los LADAENLACES de los principales servicios y productos que la Empresa proporciona, ocupan para la Empresa y el S.T.R.M. un lugar primordial en cuanto al plan de negocio de la Empresa en los últimos años, en 2011 se declaro una contingencia por el número de servicios que estaban pendientes de atención a nivel nacional (mas de 20000) misma que se ha atendido en un trabajo planeado entre Empresa y Sindicato.

En 2015 en el marco de la Revisión Salarial el Grupo Interdisciplinario de LADAENLACES realizó un trabajo que deja constancia de la importancia de esta Materia de trabajo, actualmente en las áreas de RDA de la empresa se siguen proponiendo las mejores estrategias para lograr los tiempos y Calidad en el Servicio que hoy se requiere.

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

En la División Sur también se trabajo en 2014 un proyecto derivado de la cantidad de servicios requeridos, teniendo alrededor de 2400 enlaces pendientes, con un promedio mensual de ingreso de nuevo servicios de 1300. La movilidad

productiva en la especialidad ha sido el eje con el que en conjunto con la administración se han abatido pendientes y se ha mantenido la producción.

Es seguro que en este año tendremos que seguir avanzando en lograr los acuerdos para lograr la Entrega de LADAENLACES en tiempo y forma, de acuerdo a las necesidades regulatorias y de competencia.

### **Reingeniería de la Plataforma de Gestión de Telmex, el caso Nextengo:**

Hace ya cinco años que se incorporo un proyecto de reingeniería de la plataforma de gestión de Telmex, estamos en espera de que se incorpore el centro de gestión Nextengo al Centro Nacional de Aprovisionamiento, a pesar de dejar constancia del desempeño de nuestros compañeros en estos trabajos, y a pesar de haber dejado evidencia de su aporte productivo seguimos encontrado negativas por parte de la Empresa para terminar la incorporación de este centro al proyecto nacional de reingeniería de la gestión.

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

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

### **La plataforma Carrier Ethernet.**

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

La llegada de los SDH de nueva generación basados en IP y los IP DSLAM´s fueron los elementos iniciales en esa red evolucionada, pero en éstos dos últimos años la Empresa ha incorporado nuevos equipos y dispositivos en las salas de equipo de las centrales telefónicas, también los instala en los domicilios de los clientes que demandan servicios de gran ancho de banda, esta estrategia comercial y de negocio incluye la instalación de fibra óptica como medio de transmisión para estos equipos y servicios.

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

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

En las negociaciones con la Empresa, logramos poner en marcha el Centro Nacional de Asignación Carrier Ethernet, que tiene el control de las tuberías de la RP. Este centro esta en etapa de consolidación ya que viene operando por varios años con un buen desempeño.

### **Red UNINET.**

En esta materia de trabajo, la especialidad ha tenido interés desde hace tiempo igual que todo el S.T.R.M. en que sea con personal sindicalizado que se realice. Hoy estamos en espera de la herramienta de control que esta desarrollando la Empresa para que lo que tiene que ver con el perfil de puesto de la especialidad se haga por parte de I.P.E. de acuerdo al alcance en el compromiso con UNINET. En los trabajos de la Revisión Salarial se presentaron a la empresa propuestas que buscan consolidar la incursión de la especialidad en la ejecución de la Materia de Trabajo referente a UNINET, que de acuerdo al Perfil pueden realizar los compañeros de IPE, hoy estos trabajos son realizados por empresas terceras, seguiremos insistiendo en participar en la elaboración de estos trabajos.

### **Programa de Recuperación de Facilidades.**

El trabajar las bajas de equipos y servicios es un tema que hoy planteamos como fundamental para ordenar y optimizar los procesos productivos, por tanto tenemos un planteamiento en ese sentido para darlo a conocer en diferentes áreas de la Empresa, es una realidad que hoy en día se deben optimizar recursos, para que proyectos como Red Preasignada puedan existir y cumplir con las expectativas que la empresa tiene.

## **ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS**

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

Al ser los titulares de la materia de trabajo el compromiso de parte de nuestras compañeras y compañeros sindicalizados es elaborar de la mejor manera nuestras actividades del día a día, con la finalidad de recuperar y atender de manera eficiente y con calidad de servicio los trabajos, como se marca en los cinco ejes, y que de manera estratégica el STRM ha planteado y en el cual avanzamos.

## **Compañeras y Compañeros Convencionistas:**

Los integrantes de la Comisión Nacional de Materia de Trabajo entregamos el trabajo que realizamos, lo hacemos siempre dando nuestro mejor esfuerzo para tratar de estar a la altura de la grandeza de este Sindicato, el balance y calificación de nuestro actuar en esta encomienda lo harán ustedes que son el eje fundamental de esta organización, para seguir trabajando hombro con hombro en pro del proyecto sindical que nos ha garantizado la salvaguarda de nuestros derechos como trabajadores.

En esta ocasión es necesario hacer un reconocimiento a todos aquellos que día a día nos apoyan para realizar nuestro trabajo, al personal de vigilancia, de mantenimiento, a nuestra secretaria a nuestros compañeros del Comité Nacional por su invaluable disposición.

A todos y cada uno de ustedes que son el motor que mueve a éste sindicato y que con su quehacer diario desde su trinchera cotidiana luchan por engrandecerlo y dignificarlo.

**Especial reconocimiento a la asertiva y firme conducción de nuestro secretario general el compañero Francisco Hernández Juárez, de quien recibimos siempre el apoyo no solo en lo laboral sino también en lo personal y humano.**

Fraternalmente  
Unidad, Democracia y Lucha Social  
México D. F. Septiembre 2015

José Ariel Rodríguez Zúñiga  
Roberto Romero Camacho      Eréndira Leyva Alcalá  
**Comisión Nacional de Materia de Trabajo**

## COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

**Compañeras y Compañeros Convencionistas**, bienvenidos a esta Cuadragésima Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas:

Como uno de los temas de mayor importancia en el desarrollo de los trabajadores, **la capacitación** oportuna es fundamental para que los compañeros adquieran los conocimientos y habilidades, que les permitan operar tecnología de punta y procesos administrativos acordes a una empresa moderna en un marco competitivo, para la atención y retención de nuestros clientes con calidad en los servicios que nuestra empresa ofrece.

La capacitación en el trabajo, debe estar estrechamente vinculada con la Misión, Visión y Estrategia de la empresa, así como a las necesidades operativas acordadas entre empresa y sindicato por lo que hoy en día el **Desarrollo Integral por Competencias (DI\*C)** fortalece las habilidades humanas de cada trabajador para atender eficientemente los cambios que se van generando, permitiendo con ello el avance del conocimiento a lo largo de su vida laboral.

Por lo antes expuesto en nuestra organización como siempre a la vanguardia y en el cumplimiento al artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo, el nuevo modelo de capacitación se basa en el desarrollo de las competencias de cada trabajador, basado en métodos novedosos que permiten adquirir conocimientos desarrollando los tres saberes, **SABER, SABER HACER y SABER SER.**

### **Implementación del modelo de desarrollo integral por competencias.**

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

Como resultado de lo anterior se programaron 4,588 eventos de capacitación con impacto a 19,212 hombres curso para las diferentes especialidades.

Dado El **bajo porcentaje de asistencia** a los eventos de capacitación (76%), con un ausentismo del 21% por parte del personal programado, e incumplimiento de los programas por parte de Inttelmex (3%), con el objetivo de tomar acciones que nos permitan el cumplimiento de los mismos, se realizaron reuniones con las diferentes **Direcciones de la Empresa y la Dirección del**

**Inttelmex**, estableciendo estrategias y planes de seguimiento a los programas de capacitación para su aplicación inmediata.

Así mismo se han tenido reuniones con los representantes sindicales (delegados y coordinadores) y responsables de empresa, para que de acuerdo al resultado del diagnóstico y en apego a las necesidades operativas establecer los programas de capacitación que darán inicio en el mes de septiembre, dando continuidad a los trabajos que en el tema de capacitación se vienen realizando.

Con la finalidad de que la capacitación tenga un impacto de mejora en los procesos productivos y de operación que hoy tiene la empresa ante los nuevos escenarios que la Reforma de Telecomunicaciones nos enfrenta, señalando a Teléfonos de México como empresa preponderante, se han realizado reuniones con los responsables de Calidad en el Servicio, donde se acordó entre otros, la capacitación para los compañeros de Planta Exterior de acuerdo al resultado del diagnóstico y los 6 ejes de calidad en el servicio:

**Reforzamiento del liderazgo de los TEPES**, en esta primera etapa se entregaron programas que atienden 3,578 hombres curso los cuales dieron inicio en el mes de julio

Para el resto de la especialidad se acordaron talleres que darán inicio en el mes de septiembre a nivel nacional reforzando **El uso y explotación de equipos de medición y herramientas, Consolidación y despacho de liquidación vía Netbook, y como tema transversal Utilización de Uniforme**, fortaleciendo la atención de quejas y asegurando la no reincidencia de las mismas.

De igual forma se hizo el compromiso de realizar análisis de resultados posterior al mes calendario de los programas de capacitación que fortalecen los acuerdos estratégicos de mejora constante.

Nos reunimos con los **Subcomisionados de Capacitación** a nivel nacional, en la primera semana de agosto para que con su apoyo se fortalezcan los trabajos de validación de programas y seguimiento del cumplimiento de los mismos.

**Estamos realizando la difusión de Programas** a Coordinadores, Secretarios Generales, Delegados y Subcomisionados de las diferentes especialidades.

## **Nueva Tecnología**

Se continúa trabajando en un esquema de información en temas de nueva tecnología, próximos:

Se elaboraron 15 cursos de nuevas tecnologías, (8 para CM's y 7 para Centros de gestión (CNS-I y CNS-IV).

### **COU/UniNet:**

Se capacitaron técnicos de la especialidad de Cx-Tx que se integraron al COU (Centro de Operaciones UNINET), en los siguientes programas:

- Redes de Datos
- Cursos Complementarios
- Curso de calidad del servicio en redes de datos (NYCE)
- Procesos de trabajo en mejores prácticas.
- Herramientas (Sistemas) de aseguramiento y aprovisionamiento.
- Se Certificaron 8 técnicos en calidad del servicio en redes de datos NYCE.

### **IPE/UNINET**

EL 22 de Septiembre 2015 inicia el programa de taller de Ingeniería UNINET con cobertura nacional dirigida a personal de Ingeniería Proyectos Equipo.

### **GPON (Fibra Óptica Pasiva Gigabit)**

Se continuó este año con la capacitación en la tecnología por fibra GPON para personal de CNS-II y CSM's para el servicio INFINITUM Fibra óptica a la CASA.

### **DWDM INFINERA, NEC**

Se llevó a cabo la capacitación por implantación del DWDM INFINERA\_NEC, dirigida a COM's y CNS-I.

### **Equipo demarcador ETX\_RAD**

Se llevó a cabo la capacitación en acceso por implantación el Equipo demarcador ETX\_RAD, dirigida a CM's, IPE, CNA, CNS-IV a nivel nacional.

### **IMS ERICSSON**

Se está impartiendo programa de capacitación dirigida a personal de los COM's. IMS (Subsistema Multimedia IP).

### **IMS HUAWEI**

Está en proceso la capacitación del IMS del proveedor Huawei, dirigida a CNSIII/Obrero Mundial y CNA.

## VDSL 2 Bonding

Está en proceso la Capacitación VDSL 2 Bonding dirigida a CNSII, CM's, CSM's e IPE's.

## SISVAL (Sistema de Vales de materiales el almacén)

Se programa reunión con las especialidades involucradas para analizar el impacto del mismo y validación del taller para su programación.

## SIGC (Sistema Integral Geográfico Computarizado)

Se entregó programa de capacitación dirigida a IPR a nivel nacional el cual dará inicio en el mes de septiembre.

## Capacitación en Línea

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

## Diseño y desarrollo de talleres.

Derivado del diagnóstico, se estableció un plan de trabajo de diseño y desarrollo de talleres para cubrir dicho requerimiento.

Presentamos tabla de avance:

No.	Especialidad	Requeridos	Presentados	Pendientes	Avance
1	CxTx	49	48	1	98%
2	IPE	12	9	3	75%
3	Planta Exterior	36	35	1	97%
4	IPR	15	15	0	100%
5	Líneas LD	5	5	0	100%
6	Tráfico	1	1	0	100%
7	Instructores /diseñadores	10	10	0	100%
8	Comercial	20	20	0	100%
9	SAC	17	16	1	94%
10	Almacenes	4	2	2	50%
11	Talleres dirigidos	38	38	0	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>199</b>	<b>8</b>	<b>96%</b>

Derivados de las reuniones de COMNCA con las diferentes áreas, y vislumbrando las nuevas necesidades, como una constante de esta área, se acordaron talleres específicos que se suman a los ya existentes y fortalecen la capacitación por competencias.

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

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

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

<b>Especialidad</b>	<b>No. de Habilitaciones</b>	<b>Instructores Habilitados</b>
Comercial	19	82
SAC	23	120
Almacenes	1	3
Planta Exterior	25	138
CX-TX	11	67
Nueva Tecnología	6	51
TODAS (Mi compromiso con Telmex)	10	79
TCEAS	11	46
<b>TOTAL DE HABILITACIONES:</b>	<b>106</b>	<b>586</b>

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

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

## Instructores y diseñadores

**Tercera "Semana Cultural DI\*C"**: Este espacio se dedicó a realizar reuniones de trabajo en cada uno de los **CAMPUS** a nivel nacional, con el objetivo principal de diagnosticar a **INSTRUCTORES Y DISEÑADORES** que impartieron capacitación y desarrollaron talleres durante los años 2012 al 2014, (**comisionados, auxiliares, externos e internos**), para impartirles formación que les permita el pleno desarrollo y adopción del nuevo modelo de capacitación.

### **Se continúa con el programa de reforzamiento a instructores-diseñadores:**

- Taller de Herramientas Básicas del Instructor-Diseñador DI\*C; a la fecha se ha impartido el taller al 100% de instructores-diseñadores diagnosticados para lograr las competencias necesarias e impartir talleres bajo este nuevo modelo de capacitación.
- Elaborando mi plan de sesión
- Técnicas para mejorar mi lenguaje verbal y no verbal
- Solución a problemas en el uso de las tecnologías para la capacitación
- Modelo de diseño; impartido al 100% de diseñadores.

Después del proceso de diagnóstico e impartición del plan de reforzamiento, a la fecha se cuenta con 304 instructores habilitados para impartir cursos bajo el modelo DI\*C.

## **Convocatoria de Instructores**

Continuamos con el proceso de selección de instructores auxiliares por lo que se han emitido convocatorias dirigidas a las diferentes especialidades a nivel nacional donde existe el requerimiento, sin embargo hemos tenido un 10% de respuesta a dichas convocatorias, lo que nos limita en los trabajos que venimos realizando para incrementar la plantilla de instructores sindicalizados.

**Agradeceremos su apoyo para difundir con los compañeros la importancia de integrarse como instructores-diseñadores, para compartir sus conocimientos y enorme experiencia.**

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

- Guías y material de auto estudio (<http://itcontenido/talleres>)

- Evaluaciones de conocimientos en línea.

### **Espacios de aprendizaje;**

Se remodelaron 450 espacios de aprendizaje a nivel nacional, incrementando el ancho de banda, dotándolos de mobiliario y equipamiento para capacitación tales como; mesas, sillas, pintarrones, video proyectores, equipos técnicos y de cómputo, y en proceso de instalación los climas de confort.

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

### **Procesos de Operación de la Capacitación**

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

- Implantación y ejecución de Guías Operativas

Las cuales tienen como objetivos:

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

Todos los trabajos antes expuestos son vigilados por la Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología, en todas sus fases, desde las necesidades de capacitación, el diseño de los talleres, selección y formación de instructores, hasta la etapa final de la experiencia de aprendizaje con nuestros compañeros, así como la evaluación de todo el proceso y su impacto en los objetivos productivos.

**Como resultado de todo lo anterior es importante hacer de su conocimiento que después de haber realizado el análisis de los instrumentos de evaluación de satisfacción del participante, contestados por todos los compañeros asistentes a los eventos de**

**enseñanza/aprendizaje, estos arrojan el 95.5% en una escala de 1 a 100 lo que significa una buena calificación para a los eventos de capacitación. En este rubro la objetividad de la calificación de cada participante es de vital importancia para la COMNCA a fin de enriquecer los trabajos de mejora continua en los procesos de capacitación.**

## **Sistemas Abiertos de Enseñanza**

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

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

## **Planes de Desarrollo Profesional**

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

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

Con la finalidad de fortalecer el conocimiento especializado de nuestros compañeros continuamos ofertando los siguientes diplomados en línea:

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

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

### **Exámenes de Ingreso**

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

En coordinación con la Secretaria de Trabajo se han actualizado las guías de las materias de ingreso para las diferentes especialidades, como un trabajo continuo por lo que en este periodo se publicaron las guías de: Cómputo, Geometría y Trigonometría, Matemáticas CTBR, Desarrollo Infantil, Cómputo para CxTx. En enero entró en vigor la modificación al perfil de puesto de CxTx, por lo que se adecuaron las guías en apego a lo establecido, todo esto está disponible en la página del sindicato (<http://strm.org.mx>) en la cejilla de Capacitación/SIFeIS. Por lo anterior agradecemos el valioso apoyo recibido por parte del compañero Gil Castillo Moreno

Es importante mencionar que derivado de estos trabajos y los acuerdos establecidos con la administración, se ha incrementado hasta en un 75 % el nivel de aprobación entre la primera y segunda oportunidad de los aspirantes, generando mayor certidumbre en este proceso.

Se acordó con la empresa realizar las revisiones a distancia de los exámenes de ingreso, atendiéndolos en la localidad, evitando que los aspirantes gasten tiempo y dinero.

### **Ascensos**

Atendemos de manera permanente las solicitudes de nuestros compañeros en lo relativo a **cursos libres**, como uno de los procesos para que los compañeros acumulen los créditos necesarios para el ascenso de categorías. Durante este periodo se programaron talleres/cursos libres atendiendo **4126 hombres curso**, incrementando en un 40% con respecto al periodo anterior. Así mismo se

tramitaron **2535 peticiones de exámenes por diagnóstico** para compañeros de las diferentes especialidades.

Dentro de la modalidad de cursos/talleres libres también se han programado talleres de: Windows, Word, Excel, PowerPoint, Correo Electrónico e Internet, a solicitud de los compañeros, ya que estos contribuyen en el desarrollo de sus competencias informáticas y para el manejo de las TIC, tanto en el ambiente laboral como fuera de él.

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

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

En coordinación con la comisión de Acción Política se organizó **“El centenario de las luchas de los trabajadores Telefonistas”**.

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

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

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

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

Agradecemos la colaboración de nuestras compañeras secretarias ITZEL CHAVEZ, IVONNE MONTEALEGRE Y SARAHI MIRANDA.

**Agradecemos la orientación y apoyo de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez.**

**FRATERNALMENTE**

**COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA**

**Ricardo Antonio Rocha Alemán  
Salvador Jacobo Ocelot  
Jorge Alberto Martínez Posadas  
Daniel Moreno Chávez  
Juan Rodríguez Espinosa  
Laura Rebeca Guridi Barranco  
Luz María Hoyos Rosas  
Magdalena Salcido Mancha  
Ignacio Ávalos Meza  
Salvador Castañeda Torres  
Ricardo Castillo Castillo  
Juan Manuel Cedillo Palafox  
José Juan Cuellar Zúñiga  
Luis Escobar Ramos  
Elías Fuentes Suárez  
Martín Américo Guzmán Navarro  
Luis Alejandro Montero Caballero**

## COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Compañeras y compañeros delegados convencionistas reciban Uds. Fraternal saludo de todos los integrantes de esta comisión y en este mes de Septiembre del 2015 sean ustedes nuevamente bienvenidos a este recinto donde llevaremos a cabo los trabajos de ésta cuadragésima (XL) Convención Nacional Ordinaria de los Telefonistas en la que nuevamente se discutirán todos los acontecimientos que tuvieron verificativo a lo largo de los 12 meses anteriores pero que sin duda en el balance nos daremos cuenta que tan grande es nuestra organización y la fuerza que tenemos cuando nos mantenemos unidos es muy claro que las prácticas democráticas que nos caracterizan y que al paso de los años nos han llevado a ser un sindicato de vanguardia al que muchos sindicatos independientes se acercan para solicitar apoyo fraternal en sus luchas para conseguir mejores condiciones para sus agremiados al igual que diferentes organizaciones sociales con las cuales hemos establecido vínculos de solidaridad y fraternidad apoyando sus causas de clase y con quienes hemos salido a la calle a manifestar al gobierno nuestro repudio al gobierno por su imposición de las llamadas reformas estructurales de las cuales hasta el día de hoy no hemos visto un solo ápice de cambio en los bolsillos de las familias mexicanas ni mucho menos se han incrementado la creación de empleos dignos y bien remunerados muy al contrario sigue creciendo la informalidad y los conflictos sociales están a la orden del día. En el sector de las telecomunicaciones seguimos esperando que la autoridad tenga a bien otorgar la concesión única y con esto se logre al fin la modificación del título de concesión mismo que vence en el 2026 y 10 años antes se debe iniciar con los trámites para su posible renovación lo que significa que a partir de Marzo del 2016 se debe iniciar con este procedimiento; en otro sentido también debemos estar conscientes que la empresa ha buscado diferentes opciones para salir de la preponderancia una de ellas y la que se escuchó con mayor fuerza fue la venta de activos y se habló del probable comprador mismo que al final del camino y de última hora dio un giro de 360° y decidió incursionar en el mercado mexicano de telecomunicaciones comprando a las empresas IUSACELL y NEXTEL hoy se sabe que también UNEFON forma parte de ese grupo de empresas que la internacional AT&T ha adquirido y dentro de sus programas de expansión global pretende transformar la industria de Telecomunicaciones en nuestro país con la innovación integración de tecnología, productos y calidad en la atención de sus clientes conquistar las áreas geográficas económicamente más importantes de nuestro país y bajo el eslogan "IUSACELL y NEXTEL JUNTOS HACEMOS MAS". AMERICA MOVIL busco otra alternativa para salir de la preponderancia y fue a través y de la escisión de sus torres creando una empresa que se encargara de la administración de esta infraestructura esta empresa se llama TELESITES.

Para nuestro sindicato es muy claro que en este momento debemos estar más unidos que nunca ya que la empresa ha decidido hacer todo lo necesario para transitar hacia la tan ansiada modificación del título de concesión por la concesión única.

Por ello se han tenido diferentes mesas de trabajo que se han enfocado al análisis a detalle de los programas creados por la empresa para el abatimiento de quejas para así poder estar dentro de los requisitos de calidad que exige el propio título "ICON", el fortalecimiento de la imagen corporativa y el sentido de identidad a través de la portación del uniforme, el fortalecimiento del PPV para evitar de alguna forma el adelgazamiento de la platilla de activos y el incremento de la de jubilados y apoyando las propuestas de nuestros compañeros jubilados sobre que podrían hacer para apoyar a la organización y a la empresa a través de la retención, captación o retención de nuestros clientes se creó el programa de jubilados de apoyo a la comercialización.

Como organización sindical hemos enfrentado diferentes retos a través de los años de nuestra vida sindical y hoy que estamos próximos a cumplir 100 años de existir como organización sindical saldremos victoriosos gracias a la dirección visionaria y acertada de nuestro compañero Secretario General Francisco Hernández Juárez.

Con base al estatuido en nuestros Ley interna en su artículo 128 bis inciso t) les rendimos nuestro siguiente informe actividades del periodo de gestión que corresponde del mes de Octubre del 2014 al presente mes de Septiembre del 2015.

Para esta Comisión Nacional de Higiene y Seguridad es de suma importancia que todos nuestros compañeros y principalmente los comisionados de locales de higiene y seguridad sepan cual es el sustento legal que nos da la facultad para el funcionamiento de cada una de las comisiones:

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

En lo referente al nuevo Reglamento Federal recién entrado en vigor este tiene como objetivo establecer las disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el

Trabajo, a fin de prevenir riesgos y de esta forma garantizar que los trabajadores que todos los trabajadores desempeñen sus actividades en entornos que aseguren su vida y salud en este reglamento ya no se considera el **termino Higiene y Medio Ambiente**.

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

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

En lo que se refiere a la cláusula 136 se habla sobre la instrumentación del Programa para el Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo en el proceso de modernización y cambio tecnológico en Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. en donde se establecen las líneas de acción (enumeradas aquí posteriormente) y nos obliga a ejecutar y a observar los preceptos legales sobre higiene y seguridad dentro de las instalaciones además de adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes durante nuestra jornada de trabajo estas medidas van encaminadas a dar una mayor garantía para la salud y la vida de las y los trabajadores.

Es por ello que ésta Comisión Nacional tiene como objetivo principal hacer cumplir las disposiciones de Ley en Materia de prevención de accidentes y enfermedades de trabajo vigilando desde el seno de la Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene (**órgano coordinador, normativo y regulador del funcionamiento de las comisiones locales**) el cumplimiento de las mismas dando seguimiento o emitiendo recomendaciones mismas que son de carácter obligatorio.

Basando nuestro funcionamiento dentro de este marco normativo Considerando lo antes expuesto rendimos a continuación el siguiente informe con base a las líneas de acción tales como:

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

Basándonos en lo que establece la NOM-019-STPS-2011 en lo referente a la Constitución, Integración, Organización y Funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene en los Centros de Trabajo se continua trabajando en este sentido, para esto debemos considerar las modificaciones legales y normativas con la finalidad de dar cumplimiento a la actual legislación teniendo en cuenta el nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo esta actividad es de carácter permanente ya que derivado de la propia movilidad de los representantes en las comisiones locales se requiere tener un registro actualizado de sus integrantes.

Esta Comisión Nacional nuevamente se pone a la disposición de los representantes sindicales en las localidades foráneas, de los comisionados locales de higiene y seguridad a la par de los coordinadores para apoyar e impulsar desde el seno de la Comisión Mixta Central en la solución de los planteamientos hacia sus contrapartes recordando que la prevención de un riesgo de trabajo es la actividad primordial de las comisiones a nivel nacional.

## **2.-Capacitación Para Los Integrantes De Las Comisiones De Higiene Y Seguridad**

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

Se continúa con la impartición del módulo de Seguridad e Higiene con número de código 04001069 dentro del curso de T.C.E.A. mismo que tiene una duración de tres días.

Derivado de las nuevas condiciones que tenemos actualmente en la planta externa, estamos trabajando el tema de trabajos en alturas, revisando la normatividad al respecto y actualizando la información.

## **3.-Diagnóstico, Análisis, Evaluación Y Seguimiento De Las Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo.**

En esta línea de trabajo les comunicamos que estamos teniendo actividades en las siguientes especialidades:

## Conmutación-Transmisión

- Continuamos trabajando con la Comisión Local de la especialidad de Cx-Tx sobre el tema de vehículos donde se logró sustituir una cantidad de 180 vehículos que se encontraban en condiciones que representaban un riesgo inminente a la seguridad de los compañeros.
- Se firmó el acta constitutiva como comisión local de los COM ´S en sección matriz y se continúa atendiendo los diferentes trabajos de dicha comisión.
- Se han realizado trabajos de evaluación y seguimiento de condiciones físico-ambientales a la sala de gestión UNINET misma que se encuentra ubicada en la central GUADALUPE INN esta instalación recibirá el nombre oficial como centro de gestión **COU (Centro de Operación Uninet)** estos trabajos se han realizado de manera previa a la ocupación y posteriormente al momento que los compañeros se integraron a dicha sala, al día de hoy continuaremos evaluando dichas condiciones con el personal integrado a sus posiciones de trabajo y así tener la certeza que nuestros compañeros asignados a este centro de trabajo están realizando sus actividades bajo los estándares que marca la normatividad vigente.
- En lo referente a la puesta en marcha del CASE Cafetales este centro de gestión ya está en operación, antes y después de su puesta en operación se realizaron diferentes recorridos a nivel de Comisión Mixta Central conjuntamente con los comisionados locales, delegados y coordinadores de las diferentes especialidades que laboran en este centro de trabajo vale la pena mencionar que el CASE CAFETALES era el único de los nueve CASE´s a nivel nacional que hacía falta que entrara en operación.
- Se sustituyeron las sillas que se habían surtido en todos los CASE´s a nivel nacional retirándolas del uso de los compañeros tal y como se informó la pasada convención quedando en uso la silla modelo 2041 CA de la marca Ergoform silla posee mejores especificaciones en cuanto a ergonomía.

Se han revisado las condiciones físico-ambientales en los siguientes lugares:

1. Sala de tráfico en Monterrey
2. Sala de tráfico en Acapulco (además de atender un problema de calidad del aire)
3. Sala de trafico Puebla
4. Centrales Tecamachalco en sección matriz
5. Central Platas y Cuevas en Zacatecas
6. Central Plaza en Mérida
7. Central Santa Martha
8. Piso 11 de Parque Vía 198 y piso 3 de Parque Vía 190.

9. Recorridos de verificación en Tuxtla Gutiérrez.
10. Recorrido en la ciudad de Reynosa; Tamps.
11. Recorrido en la ciudad de Matamoros

Participo la comisión de higiene y seguridad de Parque Vía como evaluadores del simulacro que se llevó a cabo en el conjunto Parque Vía detectándose anomalías que se tendrán que corregir en posteriores simulacros.

Recorridos de verificación en Copes Chairel, Naucalpan, Colina, Ángeles, Santa Lucía, HP, Zaragoza, Chimalhuacán, San Antonio Abad, Morelos, Tacubaya, San Andrés Totoltepec, San Pedro Actopan, Lerma, CAP Universidad, CAP Lago, CASE San Juan, CAO San Juan.

Tiendas comerciales Sotélo, Satélite y Torres Lindavista, Cuicuilco, Santa Martha, Meyehualco.

Atención y seguimiento al proyecto de la tienda Tlalnepantla esta tienda comercial se integrara a las instalaciones ubicadas en la MACROPLAZA se han realizado diversos recorridos a nivel de Comisión Mixta Central conjuntamente con los coordinadores y delegados ya que dicha comercial está próxima su apertura pero se van a garantizar que se cubran las condiciones físico-ambientales de acuerdo a la normatividad acordada.

Evaluación sobre control de acceso vehicular en el estacionamiento del edificio Universidad.

## MINUTA DE ROPA Y CALZADO

- Nuevamente se tuvo problemas con el cumplimiento de entrega dentro del primer cuatrimestre tal y como está establecido el C.C.T. en su cláusula 163 derivado de esto se solicitó apoyo a través de la **Comisión Obrero Patronal** para que mediante esta instancia se acordaran tiempos específicos para cumplir con esta obligación contractual.
- En lo referente a la dotación de ropa y calzado para la especialidad de Guarderías en sección Matriz se tiene acuerdo en el tipo y cantidades de las prendas que se deberán entregar a cada compañera y compañero de la especialidad; después de varios años de insistir a través de diferentes comisiones en la dotación de chamarra invernal se acordó de dotar de esta prenda a partir de la dotación 2016; reiteramos nuestro reconocimiento al trabajo realizado por las compañeras comisionadas de Higiene y Seguridad de la especialidad ya que realizaron valiosas aportaciones para llegar a

tener acuerdos que benefician a las compañeras; así mismo resaltamos el apoyo de las compañeras coordinadoras ya que ellas han sido impulsoras de los acuerdos y generadoras de importantes soluciones y un reconocimiento especial a las valiosas aportaciones realizadas por nuestra asesora sindical la Lic. Delia Pérez.

- Se atendió la contingencia que se presentó en la guardería de Pimentel por una fuga de gas y se realizaron diferentes eventos de información para dar certidumbre que las medidas técnicas que se acordaron a nivel de la comisión mixta central dan certeza y seguridad sobre la instalación sobre el buen estado de toda la instalación del sistema de gas estacionario **(ANEXO 5)**.

#### **4.-Sistema De Información Sobre Riesgos De Trabajo, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo.**

- **Análisis de las estadísticas de riesgos de trabajo.** Sobre este particular analizamos la información para ubicar con toda esta estadística en donde hay mayor incidencia de accidentes en donde suceden cual es la especialidad con mayor incidencia así como cuáles son los rangos de participación por grupos de edad. En función de lo anteriormente dicho les presentamos los resultados comparativos para su valioso análisis. **(ANEXO 1)**

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

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

Así mismo se puede detectar que el grupo de trabajadores más propensos a sufrir accidentes está centrado con los compañeros cuya antigüedad laboral oscila de 01 a 15 años de servicio en adelante en cuanto a los días de incapacidad el grupo de edades sigue centrado entre los compañeros de 21 o más años de servicio ya que es en este grupo donde se están generando el mayor número de días de incapacidad y es allí donde hay que dirigir nuestros esfuerzos preventivos.

Al igual que el año pasado seguimos ubicando que son las caídas a diferentes niveles el factor número uno de los días de incapacidad ocasionando estos contusiones, esguinces y en ocasiones fracturas vale la pena referir que en este

2014 hubo una mejoría en las tasas de accidentabilidad ya que al analizar las estadísticas podemos observar una disminución del 17%.

Analizando estas estadísticas no hubo gran variación con respecto al año pasado se sigue ubicando claramente que la parte del cuerpo más afectada es la espalda, la rodilla, hombro, tobillo, y los dedos de la mano y el cuello.

Con el análisis que arroja toda esta información les reiteramos el uso del equipo de protección personal, la ropa y el calzado de protección nos ayudan a prevenir en gran medida riesgos y accidentes.

## **5.- Coordinación Con Los Servicios Médicos**

Considerando que de acuerdo a la cláusula 136 del C.C.T. la Empresa tiene la obligación de realizar los exámenes médicos anuales y entregar los resultados estadísticos, así como las recomendaciones para que los trabajadores estén enterados de su estado de salud, se procedió a solicitar la información correspondiente de los resultados del 2014 y el programa de exámenes médicos para aplicarse en el 2015.

En referencia a los **reportes estadísticos de los resultados generados de los exámenes médicos correspondientes al año de 2014** les presentamos la información para su análisis. (**Anexo 2**)

Con respecto al **programa anual de exámenes médicos correspondientes al ejercicio 2014** dio inicio a nivel nacional en el mes de Enero y se tiene considerado terminar en el mes de Diciembre estos exámenes se realizaran por división, área y departamento se contempla la aplicación a todas las especialidades de acuerdo a lo señalado en la cláusula 136 del C.C.T. el resultado de estos exámenes se presentaran en el próximo informe de convención. (**Anexo 3**)

**6.- Promoción Y Difusión De La Higiene, Seguridad Y Salud Ocupacional.**  
Se están realizando diferentes actividades para prevenir accidentes por caídas en postes, solicitando evaluación técnica por parte del laboratorio CIATEC al poste donde se tuvo la pérdida lamentable del compañero Javier Suárez Vázquez del COPE Legarí. (**ANEXO 4**)

## **7.- Acciones Preventivas En Caso De Emergencia Y Siniestros**

## Simulacros

CAT Mixcoac, Ermita, Cuicuilco, CEICO Mixcoac, Parque Vía, Central Nextengo, Case Cafetales y Parque Vía.

Este eje es fundamental ya que de aquí parte la preparación y capacitación para los compañeros que formaran parte de las diferentes brigadas **brigadistas de primeros auxilios, combate contra incendios, evacuación búsqueda y rescate, así como seguridad y comunicación.**

Compañeras y compañeros convencionistas ponemos ante Uds. Nuestro tercer informe de actividades sabemos con claridad que cualquier esfuerzo en esta área siempre parecerá insuficiente pero queremos dejar claro que todos y cada uno de nosotros siempre realizamos nuestro mayor y mejor esfuerzo para que sus solicitudes ya sea de recorridos o de atención a problemáticas directas sean atendidas y solucionadas de acuerdo a la normatividad vigente establecidas en las NORMAS OFICIALES MEXICANAS O EN LOS ACUERDOS ESTABLECIDOS ENTRE EMPRESA Y SINDICATO AVALADOS POR LA COMISION MIXTA CENTRAL sus observaciones o peticiones, para nosotros son muy importantes ya que uds. Desde cada centro de trabajo son los ojos de la comisión mixta central y es gracias a uds. Que nosotros podemos actuar en consecuencia ante las desviaciones que la empresa genera ya sea por descuido o desconocimiento de parte de los supervisores ya sean de mantenimiento o de Seguridad e Higiene nosotros desde la Comisión Mixta Central emitimos recomendaciones o atendemos los recorridos que solicitan la intención fundamental de esta comisión es evitar cualquier tipo de accidente ocasionado por un probable riesgo de trabajo si el agente causante se puede eliminar, prevenir a nuestros compañeros o dictar medidas para que el riesgo sea eliminado.

Sabemos claramente que los problemas en el rubro de seguridad y salud en el trabajo siempre tienen la posibilidad de existir en un centro de trabajo pero la meta que nosotros como trabajadores debemos perseguir es llevarlos a su mínima expresión y de ser posible erradicarlos.

Nosotros contamos con la valiosa ayuda de todos y cada uno de uds. para ir cerrando esa brecha de deficiencias que sin duda alguna genera inconformidad entre nuestros compañeros y compañeras.

Queremos recordarles que son las comisiones locales de seguridad e higiene los principales promotores de la seguridad en el desarrollo de nuestras actividades cotidianas de trabajo consientes estamos que son ustedes y los representantes de los comités locales quienes enfrentan a diario a los representantes de la empresa y que

son estos últimos quienes en la mayoría de los casos obstaculizan la pronta solución de los planteamientos que les hacen, es imperiosa la concientización de que nunca se debe poner en riesgo la vida de ningún trabajador ya que una negligencia puede desencadenar en un accidente de diversas consecuencias.

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

Nuevamente dejamos de manifiesto ante todos uds. Compañeros y compañeras convencionistas que gracias al apoyo decidido que siempre ha demostrado nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, Secretario General de nuestro Sindicato la empresa no puede ni podrá hacer caso omiso ante las diferentes manifestaciones de reclamo por los incumplimientos contractuales y gracias a su valiosa orientación, y ayuda las soluciones no se quedan en el tintero.

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

Fraternalmente  
Unidad, Democracia y Lucha Social  
México D.F., Septiembre 2015

### **Comisión Nacional de Higiene y Seguridad**

**Alberto Pérez Lara**  
**Presidente**

**Andrés García Sarmiento**  
**Primer Secretario**

**Gabriel Ruiz Cruz**  
**Segundo Secretario**

**Joaquin Pérez**  
**Primer Vocal**

**Miguel E. Zepeda Reséndiz**  
**Segundo Vocal**

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL**

### **S I S**

Continuamos con los trabajos **del PROYECTO DE MIGRACIÓN Y MEJORAS A LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SIS** así como el Mantenimiento constante a dicha plataforma. Con esta **RENOVACIÓN TECNOLÓGICA** se han reemplazado equipos que tenían entre 10 y 15 años de uso continuo.

En resumen los 5 grandes proyectos de dicha renovación son:

**1. UPS (Sistema de Energía Regulada Interrumpida)** Este equipo se reemplazó después de 15 años de uso interrumpido y una vez que sufrió severos daños en su tarjeta principal, lo cual ponía en riesgo los equipos que respaldaba. El UPS nuevo se encuentra funcionando desde el mes de junio de 2015.

**2. Migración Tecnológica Del Sistema De Información Sindical.** El objetivo de la migración de las aplicaciones del SIS es cambiar de un Sistema Operativo Unix (en uso desde 1999) a Sistema operativo Windows y ambiente WEB con lo cual será posible acceder al SIS desde cualquier equipo que cuente con Internet. En este proyecto se ha concluido con la configuración del nuevo servidor (Windows) y se ha instalado la Base de Datos principal del SIS. Nos encontramos avanzado con la migración de las aplicaciones del SIS. En este momento se estamos revisando 4 Módulos migrados de un total de 28 que están en proceso de migración.

**3. Cambio De Equipo Contivity Central (dañado) y Equipos de Comunicaciones.** La mayoría de estos equipos tenían trabajando un promedio de 10 años, la red ha crecido, los equipos requieren crecimiento a mayores velocidades de comunicación para dar mejor servicio así como contar con soporte técnico y refacciones que los anteriores equipos ya no tenían. De ahí la importancia de su reemplazo ya que el Equipo **CONTIVITY CENTRAL** permite la comunicación del SERVIDOR CENTRAL DEL STRM con todos los equipos externos de los edificios satélites como SIFEIS, Centro Social y Recreativo, Deportivo Zumpango, CADETEL y las 73 Secciones Foráneas integradas a la VPN así como el Servicio de Correo electrónico a nivel nacional.

#### 4. Cambio De Pbx Conmutador Nortel.

La plataforma NORTEL ha quedado fuera de mercado por lo que ya no cuenta con soporte técnico ni refacciones lo que hace necesario el cambio de nuestro conmutador por una plataforma nueva. La tendencia actual es contar con equipos de comunicación que manejan tecnología IP. Estamos considerando la tecnología de CISCO. Este cambio está por iniciarse.

#### 5. Red Inalámbrica (WiFi STRM)

Este proyecto tiene el objetivo de mejorar el alcance, cobertura y calidad de la señal. Ya que como ustedes saben, la red anterior no soportaba la cantidad de usuarios que requerían la conexión a nuestra WiFi, sobre todo durante las asambleas y Convenciones Nacionales, por esta razón, se aumentó la cantidad de equipos ACCESS POINT e implementamos un MECANISMO DE ADMINISTRACIÓN DE ACCESOS A LA RED DE INTERNET INALÁMBRICO, con el único fin de MEJORAR EL SERVICIO este cambio consiste en que 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.

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

Este año aumentamos a **73 Secciones** foráneas, integradas a la VPN. Con el cambio de equipo CONTIVITY CENTRAL se mejoró notablemente la comunicación por voz IP.

#### CONSULTA-TEL

Les recordamos que contamos con un servicio de atención telefónica, **CONSULTATEL 51-40-14-39** para los compañeros que desean saber de forma directa el estado de sus trámites (préstamos varios, cambios de residencia, etc.) así como pase de lista mensual para cambios de especialidad, este año se llegó a un total de **11,868 consultas vía telefónica**. Agradeceremos a ustedes nos apoyen en la difusión de la información de este servicio.

### Página Web "strm.org"

Nuestro sitio Web [www.strm.org.mx](http://www.strm.org.mx) continúa consolidándose como importante medio de difusión de información de nuestra organización. Este año se registraron **1, 195,715 visitas** a los distintos servicios de nuestro portal:

<b>SITIO WEB</b>	<b>VISITAS</b>
<a href="http://www.strm.org.mx">www.strm.org.mx</a>	910,955
ConsultaNet	5,939
Micrositios strm.net (noticias, fotos, reportes, calidad de servicio, quejas)	143,656
unt.org.mx	44,830
fau.mx <b>SITIO DE NUEVA CREACION, Frente Amplio Unitario</b>	7,575
Votaciones Revisión Salarial Telmex y CTBR 2015 (Sitio restringido a Secretarios Generales) y Limsa 2014	12,554
Amparo utilidades (mayo 2015)	64,779
Buzón Secretario General	5,427

## **Compañeras y Compañeros Convencionistas:**

Cumpliendo con la obligación señalada en nuestra ley interna, hemos presentado a ustedes el informe de actividades de cada una de las comisiones de trabajo que nos integramos en la Comisión de Modernización, partiendo de los reportes al detalle de cada una de las comisiones de trabajo que la integran.

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

Compañeros hoy tenemos por delante el desafío mas grande que esta organización ha vivido en su historia, por lo que el acuerdo y la táctica y estrategia que emanen de esta convención definirá el camino a seguir, para una vez mas, ante todos los pronósticos negativos, el sindicato de telefonistas salga fortalecido y con mayor expectativa de desarrollo, hoy tenemos la responsabilidad de mantener nuestra historia de éxito asegurando el futuro de la organización por los próximos años, esto solo lo lograremos mejorando la calidad de servicio y reteniendo a los clientes, permaneciendo en el puesto de trabajo para apropiarnos del proceso productivo mediante la permanencia voluntaria, pugnar por recuperar vacantes además de mantener la unidad y fortaleciendo al sindicato.

**Esto solo será posible con la participación conciente y comprometida de cada uno de nuestros compañeros y bajo la dirección de nuestro compañero**

**Francisco Hernandez Juárez, que ha sido una pieza angular de la exitosa historia de nuestra organización.**

Agradecemos a todos ustedes el apoyo brindado a esta comisión de modernización, así mismo nos ponemos a sus órdenes para recibir sus comentarios, sugerencias y propuestas, que nos permitan fortalecer el trabajo y el proyecto sindical, considerando como eje de acción la táctica y estrategia que se determine en esta convención.

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

**Fraternalmente,  
"Unidad, Democracia y Lucha Social"  
México, D. F., Septiembre del 2015.**

**Comisión de Modernización**