





# Coordinación General

**Francisco Hernández Juárez**

## Responsables

Juan Manuel Magallanes Madrigal

Juan José Osuna Robles

Rodolfo De Gunther Delgado

Marco Antonio Ceja Pérez

Carlos A. Daniel Guerrero

## Integrantes

Martha Heredia Figueroa

Miguel Plancarte Hernández

Héctor Gabriel Ramírez Lizardi

José Jesús García Arreguín

Jesús Cárdenas Rincón

Iván Hernández Mendoza

Román Martínez Medina

Gregorio Ruiz Galicia

Fidel González Barcena

Rafael Flores González

Juan Bernardo Villareal

Alejandro García Godoy

Antonio Vázquez Olarra

Carlos Alberto Salamanca

Arturo Flores Tovar

Zona 1 José Cuellar Zúñiga

Zona 2 Héctor G Ramírez Lizardi

Zona 3 Ricardo Castillo Castillo

Zona 4 Salvador Zambrano Serna

Zona 5 Américo Ma Guzmán Navarro

Zona 6 Miguel L. Barrera Espinobarros

Zona 7 Agustín Vanegas Lurrabaquio

Zona 8 Jesús García Arreguín

Matriz José Felipe Razo Diaz

Matriz Fernando A González Plata

Matriz Raúl Hernández Crisóstomo

Matriz José Ramón Quintero Terrones

Matriz Luz María Hoyos Rosas

Matriz Christian I Quiñones González



## Responsabilidades Comisión de Modernización

**Coordinación General:** **Francisco Hernández Juárez**

Comisión / Tema Trabajo	Responsables
<b>Responsables</b>	Juan Manuel Magallanes Madrigal Juan José Osuna Robles Rodolfo De Gunther Delgado Marco Antonio Ceja Pérez Carlos Alberto Daniel Guerrero
<b>Calidad, Productividad y Competitividad</b>	Miguel Plancarte Hernández Héctor Gabriel Ramírez Lizardi José Jesús García Arreguín Jesús Cárdenas Rincón Iván Hernández Mendoza
<b>Capacitación y Nueva Tecnología</b>	Rodolfo De Gunther Delgado Román Martínez Medina Juan José Osuna Robles Gregório Ruiz Galícia Fidel González Bárcena Zona 1 José Cuellar Zúñiga Zona 2 Héctor Gabriel Ramírez Lizardi Zona 3 Ricardo Castillo Castillo Zona 4 Salvador Zambrano Serna Zona 5 Américo Martín Guzmán Navarro Zona 6 Miguel L. Barrera Espinobarros zona 7 Agustín Vanegas Laurrabaquio Zona 8 Jesús García Arreguín Matriz José Felipe Razo Diaz Matriz Fernando Andrés González Plata Matriz Raúl Hernández Crisóstomo Matriz José Ramón Quintero Terrones Matriz Luz María Hoyos Rosas Matriz Rafael Flores González Matriz Christian I Quiñones González



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

## **Compañeras y Compañeros Convencionistas**

Les damos la más cordial bienvenida a los trabajos de la XLIII Convención nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, agradeciendo su atención al presente informe de actividades, en donde su participación y retroalimentación es de suma importancia, para enriquecer las labores que la Comisión de modernización desempeña. Hoy los telefonistas estamos en la antesala de la cuarta revolución industrial, en donde la hiperconectividad es un factor primordial para el desarrollo del país, el servicio que proporcionamos esta sufriendo importantes cambios, estos denotaran el conocimiento y múltiples aplicaciones en beneficio de las actividades humanas; es por ello que el STRM trabaja arduamente para ser partícipes de este desarrollo ya que contamos con la experiencia necesaria y la disposición para hacerlo. En este contexto recientemente presentamos al gobierno electo nuestra posición acerca de lo que se requiere para detonar una mayor expansión de la red, así mismo tener mayor conectividad y con ello reducir la brecha digital fomentando la inclusión de las tecnologías de la información en nuestra vida cotidiana; ante este entorno se han suscrito los acuerdos necesarios para que los trabajadores seamos actores principales de este desarrollo. Con la llegada del nuevo gobierno se abre una nueva posibilidad de dialogo, para encontrar el entendimiento necesario para el desarrollo del sector de las telecomunicaciones, aperturando la posibilidad de resolver las demandas legítimas de nosotros los Telefonistas, quienes vemos amenazados nuestros derechos de no revertirse el ordenamiento de separación funcional programado para inicios del 2019. Situación que es de suma importancia resolverse favorablemente ya que la reforma en Telecomunicaciones no ha tenido el éxito que se pretendía y no existe razón o argumento válido que demuestre que llevar a cabo una separación funcional resolverá los problemas que requiere el sector; al contrario representa debilitar al proveedor que mas infraestructura tiene

y el que cuenta con la mayor experiencia, sin dejar de lado los graves impactos laborales.

Es muy claro, preciso y conocido por la organización que actualmente los Telefonistas vivimos una etapa complicada por las decisiones de la autoridad, **la competencia desleal por parte de las empresas trasnacionales y el doble discurso de la empresa, que ha tensado la relación obrero-patronal.** Al igual que el año pasado la empresa detuvo en un gran porcentaje la expansión y crecimiento de la infraestructura derivado de las medidas asimétricas que la autoridad le impuso a Telmex, es por ello que ahora más que nunca el STRM se encuentra ante un gran reto y debe mantener todas las alertas encendidas, utilizando toda su experiencia y capacidad para salvaguardar los derechos de los trabajadores sindicalizados activos y jubilados.

Bajo este contexto el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, continua y ratifica una serie de actividades y objetivos que están contemplados en el plan de acción y que en los cuales se ha dejado de manifiesto la capacidad de nuestro sindicato para actuar homologadamente con disciplina y unidad, lo que permite tener mayor autoridad para sentarnos a negociar con la empresa, la autoridad e instancias gubernamentales.

### **Resolviendo favorablemente los objetivos planteados**

- Garantizar los derechos laborales y contractuales de los trabajadores activos y jubilados
- Mantener a Telmex como una sola entidad
- Fortalecimiento de la marca Telmex
- El cumplimiento de la empresa en sus obligaciones respecto a materia de trabajo, problemática de filiales y terceros, vacantes, inversión, insumos, respeto al CCT y perfiles de puesto
- Garantizar la participación del personal sindicalizado en toda la materia de trabajo actual y futura

- Concesión única que le permita a Telmex ofrecer servicios de convergencia, compitiendo en condiciones de igualdad
- Impulsar el desarrollo de las Telecomunicaciones en beneficio de la nación
- Establecer un modelo tarifario para la empresa que otorgue la utilidad para reinversión e infraestructura, garantizando su viabilidad económica y financiera.

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

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

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

Todo lo anterior hace necesario el análisis, debate y las propuestas de esta Convención, para que de manera conjunta y comprometida podamos orientar e impulsar la estrategia; **esto podrá lograrse 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 luchar de manera unitaria por mantener un futuro cada vez más promisorio.**

**Nuestra principal tarea será continuar impulsando la PERMANENCIA VOLUNTARIA para defender la materia de trabajo desde el puesto de trabajo mismo, así como impulsar la movilización productiva como eje de lucha sindical mediante la apropiación de los nuevos procesos productivos derivados de la regulación. Lo que nos permitirá mejorar la CALIDAD DE SERVICIO y lograr establecer una alianza con los clientes, sólo esto garantizará la viabilidad del Sindicato y de la Empresa ante el entorno adverso que se presenta en el futuro inmediato.**

**Es importante resaltar que no será la primera vez que el sindicato enfrente de manera exitosa los retos que se presentan; esto ha sido posible con la orientación y atinada dirección de nuestro compañero FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ, la participación, compromiso e implicación de todos los compañeros, lo que nos ha permitido fortalecernos como una organización innovadora y de vanguardia a nivel mundial. Sin duda este será uno de los más grandes retos que ha enfrentado el sindicato en su historia, por lo que las decisiones y acciones que tomemos determinaran el futuro de nuestra organización.**

**A continuación, las comisiones que conforman la Comisión de Modernización rendimos y presentamos a ustedes nuestro segundo informe de trabajo del periodo 2017-2018 en donde se contemplan las actividades que están directamente ligados con la actividad productiva que se realiza por nuestros compañeros y compañeras en sus puestos de trabajo, como son la productividad, la capacitación, la materia de trabajo, las condiciones de higiene y seguridad y los inherentes a estos **conceptos**. No sin antes reiterar con todo respeto y humildad el gran compromiso de seguir impulsando todas las acciones necesarias para que estas se traduzcan en beneficios de todos los que integramos esta gran organización.**



## **CALIDAD DEL SERVICIO**

Se da seguimiento al programa de Calidad de Servicio como uno de los ejes prioritarios de la organización e iniciativa de nuestro compañero **Francisco Hernandez Juárez**, en este programa participamos todas las especialidades, ya que lo que se pretende en todo momento es alinear los procesos productivos en solo proceso integral buscando la mejora de los resultados y la satisfacción de nuestros clientes y aun cuando las principales acciones, están orientadas en Planta Exterior, y tomando muy en cuenta que sus indicadores coinciden con los que se miden por concesión y el órgano regulador; en este año dando seguimiento al programa continuamos con la implementación de acciones para mejorar la atención a los clientes y mantener su preferencia, **este año ha sido complicado el avance derivado de que la empresa con el argumento de la separación funcional limito la inversión en infraestructura y el desabasto de insumos que se presentó en el transcurso del año, esto sin considerar que la temporada de lluvias ha dejado de manifiesto la mala condición de la red y la falta de mantenimiento a la misma, ante este escenario se concretaron algunos acuerdos, como la minuta de contingencia y retomar el programa de todos somos promotores, acuerdos que nos han permitido un avance modesto, más por el interés y empuje del sindicato que por que la empresa asuma su responsabilidad.**

Es claro que debemos seguir impulsando el programa de Calidad De Servicio, ya que ante cualquier escenario que se presente derivado de la regulación, si mantenemos la base de clientes, aseguraremos el éxito del sindicato en revertir la separación funcional ordenada por el IFT, con el programa de acciones que estamos implementando, tanto jurídicas como políticas y laborales, esto adicional al cambio del poder Ejecutivo y Legislativo, que seguramente nos dará mayor certidumbre en el futuro.

A continuación, les detallamos las actividades que estamos realizando en la mesa de calidad de servicio así como el trabajo de operación en

el día a día presionando la necesidad de contar con los 4 ejes fundamentales. Mejora de la infraestructura mejoras a los procesos de trabajo de todas las especialidades, mejora de la productividad de toda la empresa usando y explotando los sistemas, las herramientas para una mejor apropiación de los mismos que se vea reflejado en buenos resultados para nuestra empresa.

### **PLAN DE ABATIMIENTO DE QUEJAS**

Se da seguimiento semanal al plan de abatimiento de quejas pendientes, mediante el tablero que periódicamente se envía a los secretarios generales para conocer el status de sus respectivos copes, con el objetivo de identificar los avances y las áreas de oportunidad, tanto en los indicadores de calidad, las quejas pendientes y la participación de los compañeros en tiempo extra y destajo.

El principal objetivo de este plan es liquidar más quejas de las que ingresan para disminuir las quejas pendientes, la prioridad del sindicato es atacar la causa que es disminuir el ingreso de quejas, para lo cual es indispensable tener ubicado en cada localidad la infraestructura disponible de FTTH para migrar a los clientes mejorando el servicio y disminuyendo el ingreso de quejas, ya que el % LIN es significativamente menor a la red de cobre, en donde dependamos de la red de cobre es necesario tener un programa de mantenimiento correctivo para en la medida de las posibilidades de cada cope atender los mismos.

Se continúa trabajando en los copes críticos, dando seguimiento a las minutas realizadas en cada Cope, en donde se establecen los compromisos de empresa y sindicato para abatir las quejas pendientes.

Seguiremos trabajando para identificar las áreas de oportunidad, que nos permitan continuar con la implementación de acciones orientadas a mantener y de ser posible incrementar la participación de mercado para estar en mejores condiciones de revertir la separación funcional.

Compañeros los invitamos a mantener el impulso a este plan y que en las secciones en donde se renovaran los Comités Locales, involucren a los compañeros que tomaran la responsabilidad en darle seguimiento a los programas de mantenimiento y modernización de la red con el objetivo de disminuir el ingreso de quejas, así como impulsar la participación de los compañeros en la atención de tiempo extra y destajo para abatir volumen de quejas pendientes que tenemos actualmente, es claro que la empresa debe asumir su responsabilidad, pero es fundamental para el sindicato apropiarnos de los procesos de trabajo de mayor proyección a futuro y la única manera de lograrlo es ejecutándolo en el día a día.

### **Minuta de contingencia**

Después de la revisión contractual y derivado en gran parte por el desabasto de materiales, las quejas pendientes se incrementaron, por lo que fue necesario revisar este tema con la empresa y surgieron otros temas, que después de varias pláticas se concretaron algunos acuerdos que fueron plasmados en una minuta que se denominó minuta de contingencia, que contempla varios aspectos: un levantamiento para ubicar la necesidad de equipos de medición, mencionarles que en este tema ya se tiene el levantamiento, la empresa ya tiene un paquete de 1,000 equipos de medición multifuncionales (XDSL + Cobre) y 1,000 kits de FTTH para distribuir en los copes, se entregaran a partir de la segunda quincena de septiembre y se concluirá la segunda quincena de octubre, considerando prioritariamente los copes críticos y las ciudades en competencia, respecto a las phablet estamos negociando con la empresa la dotación de un nuevo dispositivo con mayores capacidades, en su momento les informaremos sobre este tema.

Se da seguimiento al compromiso de la empresa de mantener un stock permanente de materiales, de cuando menos 3 meses de inventario considerando almacenes distribuidores y auxiliares.

En lo que respecta a los trabajos de mantenimiento preventivo, es fundamental que en cada cope se tengan identificados por los tepes responsables de esa actividad dichos trabajos, con su numero de folio y croquis respectivo para poder ejecutarlos, en cuanto a la prioridad numero uno el compromiso es atenderla de inmediato.

Respecto a la asignación del trabajo es necesario que los TEPEs del cope se involucren con los TEPEs del CAP para definir los criterios de asignación de la agenda, la cual se realiza diariamente al término de la jornada, por lo que necesitamos tener Tepes en el cope en horario de 12:00 a 20:00 hrs para que validen la misma con el TEPE del CAP asegurando que al día siguiente se respete, tanto por la empresa como por el sindicato, el acuerdo es asignar la primera con el criterio corporativo y el resto de acuerdo a las necesidades de cada cope.

Se liberó un bono adicional de \$500.00 al que actualmente existe por realizar 10 quejas a destajo, la condición es que cuando menos el 20% de personal del cope diariamente participe en destajo, con corte semanal.

Se incremento el valor a partir de la 5ª queja atendida en jornada laboral con un 2.27%, esto adicional al 2.33% que se asigna por liquidar desde el dispositivo móvil.

Se retiro la bolsa asignada al indicador de TPTC que tenía bajos u nulos cumplimientos en el año y se asigno a los indicadores de O.S, LP'S, y todos somos promotores, este ultimo con el objetivo de impulsar la participación de planta exterior en la promoción y venta extensores, ruteadores y dispositivos que permitan sistematizar el hogar.

Se incremento el valor de los O.S a destajo para incentivar la participación de los compañeros en esta actividad y recuperar materia de trabajo.

Se acordó con la empresa concluir la implementación de Pisaplex 10, citas Telmex y liberar nuevas aplicaciones en el Portal Plex.

Por la parte sindical ratificamos el compromiso de impulsar la participación de los compañeros en el tiempo extra y destajo.

Solicitamos de su apoyo para vigilar que la empresa cumpla con los compromisos y continuar impulsando con los compañeros la participación en el trabajo diario, tanto en jornada laboral como tiempo extra y destajo.

### Mejoras Portal Plex

Se ha trabajado con la empresa para consolidar el Portal Plex, que es la principal herramienta de trabajo de los compañeros en la atención de tareas, uno de los objetivos es que la misma nos permita resolver cualquier problema que se tenga el cliente en la primer visita y evitar al máximo la dependencia de otras áreas de la empresa.

Tenemos claro que para incursionar en el la evolución de la materia de trabajo como el internet de las cosas, es necesario apropiarnos del proceso de trabajo y de las herramientas sistematizadas, por lo que insistimos en el uso de las mismas aun cuando la plataforma no esté consolidada al 100%, mencionamos algunas de las mejoras

**Ajustador de velocidad AVI** permite ajustar la mejor velocidad posible considerando el paquete contratado y condiciones de la red, este tema ha generado controversia con los compañeros del CSM, por lo que actualmente tenemos una mesa de negociación con la empresa.

**Aseguramiento puerto infinitum API** actualmente cuando la prueba no es exitosa se transfiere una llamada al CAP para que se pruebe la red y el CAP transfiere al CSM, la mejora es que las pruebas serán automáticas y en caso de no resolverse se transferirá directamente al CSM evitando las llamadas al CAP

**Edición campo memo** permite editar el campo memo al liquidar la queja desde el dispositivo móvil evitando llamadas al CAP, actualmente se tiene que hablar al CAP para que los compañeros accedan al sistema a capturar el campo memo.

**Transferencia de tareas** permite transferir quejas a centros de gestión sin necesidad de hablar al CAP

**Unificación del IVR** se unificaron los IVR'S en un solo numero para mayor facilidad en la comunicación, se tuvieron problema al principio por que mandaba mensajes erróneos, pero se trabaja en su corrección.

**Actualización de datos técnicos (en desarrollo)** permite actualizar los datos técnicos al momento de liquidar una tarea

### Pisaplex 10

Se tienen avances importantes en su implementación, actualmente opera en la mayoría de los copes a nivel nacional, solo está pendiente Área Morelos, la ciudad de Monterrey, Secciones Integrales, Sección Matriz y concluir con Área Toluca, se tiene programado concluir con la implementación en el mes de octubre, como se ha mencionado las principales ventajas es que es una aplicación web por lo que no ocupa memoria en las computadoras y que está en línea con Pisa Verde, además de que la empresa es dueña del sistema y no debemos tener problemas con los usuarios, en la implementación vienen ligados los sistemas periféricos, como siscosopes10, Replex y Portal Plex 10, se ha reportado inestabilidad en el portal Plex 10, por lo que la empresa incremento el número de servidores con el objetivo de estabilizar la plataforma y poder concluir con la implementación.

Se realizo una minuta con la empresa para asegurar los trabajos previos a la implementación considerando la capacitación a los compañeros del CAP, verificar que las computadoras soporten los sistemas vinculados a la implementación como Replex, Siscope, Web Masivo, Pisa Verde, etc. Tanto en el CAP como en el COPE; Adicionalmente acordamos la implementación del sistema portal geográfico que nos permite identificar la infraestructura de cobre y FTTH, el principal objetivo de esta herramienta es ubicar la infraestructura disponible de FTTH para migrar a los clientes a este medio de transmisión con apoyo de los procesos vigentes

## Formas de migración para nuestros clientes

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

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

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

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

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

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

Como se ha mencionado el objetivo es ocupar la infraestructura de FTTH disponible con el principal propósito de recuperar la materia de trabajo, ya que sin duda el internet de las cosas requiere este medio de transmisión por la gran demanda de datos que se va a generar, adicionalmente de evitar que otras empresas ofrezcan la misma infraestructura disponible bajo el amparo de la IFT con desagregación del bucle local.

Actualmente el servicio de internet que ofrecemos esta distribuido en las siguientes tecnologías

TECNOLOGIA	OCUPACION
FTTH	2,324,752
TBA	1,183,213
IP DSLAM	6,107,657
ATM	47,706
<b>TOTAL</b>	<b>9,663,328</b>



### **Bajos productivos**

Se continúa dando seguimiento a este tema en el cual hay avances considerables y los compañeros que no logran acceder al incentivo de productividad son menos del 10%.

### **Reuniones interdisciplinarias**

Una de las prioridades de la organización es dominar el proceso de trabajo integral, por lo que es necesario continuar impulsando las reuniones interdisciplinarias en principio con personal sindicalizado y posteriormente con la empresa, a nivel local la empresa en varias localidades coincide con estas reuniones ya que nos permite establecer círculos de calidad e implementar mejoras en el proceso de trabajo, aunque hay que mencionar que estas reuniones no son del agrado del corporativo.

**Compañeros debemos adoptar el programa de calidad de servicio como un método de lucha para incidir en los procesos de trabajo, esto no es un tema que le agrade a la empresa discutir con los trabajadores, ya que considera que las decisiones operativas con exclusivas de la administración, pero en la vía de los hechos el sindicato ha demostrado que los trabajadores estamos involucrados y ocupados en mejorar el proceso de trabajo para mejorar la calidad de servicio, con el apoyo y las propuestas que emanen de esta convención continuaremos identificando áreas de oportunidad y buscando las acciones necesarias que permitan incrementar la participación de mercado, vigilando que la empresa cumpla con sus obligaciones en cuanto a mejorar la infraestructura y los procesos de trabajo y con nuestra aportación productiva mejorar la atención de los clientes, asegurando que los mismos sean nuestros mejores aliados para revertir la decisión de la IFT de separación funcional.**

**Agradecemos el apoyo de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez, que ha sido el principal motor para incluir este tema en la agenda laboral.**

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

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

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

**Como es de su conocimiento en la pasada negociación del programa de productividad se acordó mantener pisos, metas y bases generales por el bienio 2017-2018, estamos trabajando en un balance integral que nos permita evaluar la efectividad del esquema bienal.**

En las últimas revisiones del programa de productividad los tiempos de negociación se alargaban tanto que su aplicación tenía vigencia solo de 6 meses, el actual esquema nos otorga una ventana de tiempo de aplicación mucho mayor, necesaria en el desarrollo de acciones y estrategias a mediano y largo plazo que nos permiten elevar la calidad de servicio y cumplir con la normatividad regulatoria.

La participación y retroalimentación de las compañeras y compañeros será un aspecto fundamental en la constante evolución del programa, el diverso ecosistema digital en el que vivimos nos obliga a mantener un programa adaptativo y dinámico, Por lo que invitamos a que sigan participando activamente con aportaciones e ideas constructivas en todos los niveles que le den fortaleza en beneficio de las compañeras y compañeros, pero sobre todo de nuestros clientes.

Con referencia a los grupos de análisis debemos continuar organizados para transformar las ideas en estrategias, propuestas y alternativas que permitan el cumplimiento de las metas establecidas, la participación de los grupos de análisis en un entorno tecnológico cambiante, donde la gama de servicios de telecomunicaciones crece de manera exponencial, debe ser un contrapeso fundamental que permita elevar la calidad, la competitividad y la productividad, importantes

diferenciadores en la estrategia de retener y recuperar a nuestros clientes.

La Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad ha finalizado su segundo año de gestión como parte del Comité Ejecutivo Nacional 2016-2020, y de acuerdo a lo señalado en el artículo 128 Bis 2 inciso i) de nuestros estatutos, ponemos a su consideración el siguiente informe de actividades:

### **Cierre Anual 2017**

Los factores externos cada vez influyen más y complican las negociaciones, de tal forma que, combinados con los resultados generales del programa de productividad, provocaron un escenario demasiado complicado para lograr el acuerdo con la empresa referente al pago anual correspondiente al 2017.

Durante el año 2017 se alcanzaron niveles de asignación del 60.65%, marcando una diferencia del -4.03%, con referencia al año 2016.

Los resultados durante este ciclo fueron menores derivado de la falta de inversión la falta de insumos como materiales, equipos, herramientas o productos han afectado gravemente la atención del servicio, nos damos cuenta que aún con la situación difícil que vivimos en el sector, la regulación agresiva o las campañas en contra de Telmex, situaciones que propician el avance firme de la competencia, estamos convencidos que el sindicato es capaz de afrontar este tipo de condiciones adversas y salir adelante.

Estas situaciones las aprovechamos y las convertimos en oportunidades, transformándolas en acciones dirigidas por nuestra organización en temas que toman relevancia para todos nosotros, como lo es la Calidad de Servicio.

En los Indicadores de Competitividad, resulta importante señalar que las áreas en las que se tiene que enfocar más la atención son,

**Disminución de Bajas de Clientes, donde el año pasado 2017 se dieron de baja la cantidad de 1,445,103, clientes, entre Infitum y líneas, y se contrataron 1,156,324, como se podrá observar este cierre de año resultó en -288,779, clientes**

Es importante y necesario seguir incrementando el inventario de clientes, relevante para mantener la viabilidad de la empresa aspecto que resulta vital para la organización.

### LOS RESULTADOS DE ASIGNACIÓN DEL 2017 SON LOS SIGUIENTES

<b>COMPETITIVIDAD</b>	<b>FUERON DEL</b>	<b>59.49%</b>
<b>COMERCIALIZACIÓN</b>	<b>FUERON DEL</b>	<b>61.11%</b>
<b>CCTX</b>	<b>FUERON DEL</b>	<b>82.73%</b>
<b>TRÁFICO</b>	<b>FUERON DEL</b>	<b>99.67%</b>
<b>PLANTA EXTERIOR</b>	<b>FUERON DEL</b>	<b>47.84 %</b>

Para el caso de Planta Exterior, uno de los indicadores con mayor área de oportunidad en el cumplimiento del mismo, es el de **telefonía pública, del cual se logró una asignación en el 2017 de tal solo el 12.83% del total de la bolsa.**

A pesar de los acuerdos establecidos en la negociación del programa respecto a este indicador, la empresa siempre buscó un argumento que invalidara los reclamos y solicitudes de ajustes, tanto por la falta de refacciones como por el seguimiento puntual al proceso de refaccionamiento y bajas, ante la negativa de la empresa la Comisión de Productividad propuso modificar la ponderación del indicador a partir del 2018, de tal forma que los 12 puntos porcentuales de su peso fueron redistribuidos de la siguiente forma, 3 para el indicador de Ordenes de Servicio, 3 para el indicador de líneas privadas y 6 para el de todos promotores. Es importante mencionar que los incumplimientos de la empresa respecto al indicador de Telefonía Pública fueron

fundamentales como parte de la argumentación para la negociación del remanente de productividad del cierre del 2017.

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

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

El acuerdo se logró solo gracias a la intervención directa de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM en el contexto de la negociación con la empresa Telmex para llegar a un acuerdo de las reconsideraciones generales, en lo referente al pago del 15%.

De tal forma que se alcanzó una distribución total en el concepto de remanente por la cantidad de \$170'500,000.00, (ciento setenta millones, quinientos mil pesos) que sumado a los cobros mensuales de \$1,812,522,623.69 (mil ochocientos doce millones, quinientos veintidós mil, seiscientos veintitrés pesos con sesenta y nueve centavos) se alcanzó un cobro total de bolsa de \$1'983,022,623.69 (mil novecientos ochenta y tres millones ventidos mil seiscientos veintitrés pesos con sesenta y nueve centavos).

Las condiciones que estamos enfrentando hacen cada vez más necesario que se siga fortaleciendo la coordinación y comunicación para llevar a cabo las acciones que aseguren el cumplimiento de las metas que el programa establece, así mismo, hemos dejado en claro con la administración que por nuestra parte refrendamos el compromiso para desarrollar nuevos esquemas como la Medición Individual, en la que se

refleje el esfuerzo y la contribución de cada uno de nuestros compañeros al cumplimiento de resultados y objetivos del Programa que beneficien a la Empresa y a los trabajadores.

El trabajo de los grupos de análisis de manera coordinada con el Comité Local y coordinaciones nacionales es importante, para tener 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 2017-2018

Como ya fue mencionado, el programa de productividad se acordó por dos años por primera vez **quedando establecidos los siguientes conceptos:**

1. El programa de productividad tendrá vigencia por dos años es decir para el bienio 2017-2018
2. Conservará el mismo programa que el 2016, tanto en sus bases generales como en los indicadores, pisos, metas ponderaciones y su contenido en general
3. La comisión mixta nacional de calidad productividad y competitividad sesionará periódicamente para evaluar los aspectos generales, evolución y avance, así como el cumplimiento por ser un programa bienal 2017-2018 quedando claro que no se convocará por única ocasión a las comisiones durante el 2017
4. Con relación al remanente y cierre anual de cada ejercicio se mantendrá el mismo esquema de revisión y aplicación anual es decir aplicar anualmente considerando los ejercicios 2017 y 2018
5. Para tráfico se deben poner en servicio los accesos de consulta en Intranet, entregar en todas las salas el reporte de fallas de la plataforma SIO y VOIP y reactivar los grupos de análisis
6. Para comercialización mantener y cumplir los aspectos de la minuta acordada en el programa 2016
7. Para Planta Exterior implementación del check list de Telefonía Pública y Líneas Privadas, dar a conocer los alcances y valores de FTTH (minuta en anexos)



8. Para CXTX se ratificaron los 12 puntos de acuerdo del indicador de suministro de lada enlaces ratificando la condición de cumplir con el 80% de puntos de acuerdo por parte de la comisión mixta para su posible implementación
9. Para competitividad se acuerda trabajar con el grupo de calidad de servicio, con el objetivo de implementar y difundir a nivel de cada dirección divisional las acciones que fortalezcan el liderazgo y la viabilidad de Telmex, con los siguientes aspectos:
  - Acciones para incrementar la participación del mercado principalmente en los servicios de banda ancha
  - Cumplimiento de los indicadores de concesión y regulación impulsando conjuntamente planes de acción establecidos por la empresa
  - Plan de abatimiento de quejas y mejoras en la reincidencia
  - Mejora de la calidad de servicio y la mejora productiva en todas las áreas operativas
  - Comunicación e información entre las diferentes áreas productivas reforzando el trabajo en equipo utilizando los diferentes niveles e instancias de la empresa y el sindicato impulsar conjuntamente el funcionamiento de los grupos de análisis conforme a lo establecido en las bases generales y el anexo 10 del programa de productividad
  - Eficientar el uso y explotación de herramientas de trabajo vigilando que el personal cuente con lo necesario para el desempeño de su trabajo
  - Acciones necesarias por parte de la empresa para proporcionar mejores opciones de productos, servicios y velocidades posibles, buscando siempre estar a la vanguardia tecnológica para proporcionar la mejor calidad y servicio a nuestros clientes cuidando siempre la viabilidad financiera de la empresa.
  - Mejora en la asistencia y disminución del ausentismo
  - Capacitación

- Aprovechamiento de la jornada de trabajo
- Retención, captación, recuperación y la mejora de la experiencia del cliente a través de la preferencia de los servicios

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

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

- Brinda la oportunidad de realizar análisis más objetivos en función de los resultados a partir del 6to mes de su implementación
- Da la oportunidad de entender mejor sus metas pisos y ponderaciones y adaptarse al mismo ya que en el pasado a los 3 o 4 meses de implementación ya se estaba negociando el siguiente
- No se retrasan los pagos mensuales
- En función de sus resultados nos brindará una mejor oportunidad de negociación para el siguiente programa a favor del cliente y de nosotros mismos.

Como parte de los compromisos del programa de Productividad 2017-2018 de la especialidad de Planta Exterior, se acordó con la Empresa la revisión, homologación y difusión de los procedimientos administrativos de los TEPE's, responsables de atender las actividades de Líneas privadas y Telefonía pública, los cuales se encuentran en la página de Intranet de TELMEX (en los anexos se encuentra la guía de acceso), el objetivo es que los TEPE's responsables de atender estas actividades en los copes conozcan y los apliquen; adicionalmente se diseñaron cursos en línea para reforzar la información en Líneas Privadas y Telefonía Pública.

Los cursos son los siguientes:

- SISA\_OT (orden de intervención)
- SISA\_QUEJAS

- SEGUIMIENTO\_A\_INSTALACIONES\_EN\_SISA\_PARTE2
- SEGUIMIENTO\_A\_INSTALACIONES\_EN\_SISA\_PARTE1
- TRAMITE\_BAJAS\_ALARMAS\_TEL\_PUB\_1
- REFACCIONES\_TEL\_PUB\_ABANDERAMIENTO\_2

En caso de tener problemas para visualizarlos en sus PC's, la empresa debe facilitar otro medio para asegurar que los TEPE's reciban la instrucción.

### Bolsa Congelada y Aplicación de Pagos 2018

Como resultado de la pasada Revisión contractual 2018, se fijó el monto de la bolsa del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad para el periodo de mayo 2018 al 30 de abril de 2019, en **3,710,181,985.00** (TRES MIL, SETECIENTOS DIEZ MILLONES, CIENTO OCHENTA Y UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS, 00/100 M.N.).

Se realizaron en conjunto con la Empresa los escenarios para determinar las bolsas congeladas por División, Área y Especialidad, indicando el importe del 85% mensual a pagar y el 15% anual a pagar.

En lo que respecta a la aplicación de Pagos de la Bolsa Congelada con base al cumplimiento de los indicadores, durante los meses de Enero a julio de 2018 se ha ejercido **\$ 1,027,163,147.25** del total asignado de **\$1,805,277,480.66**, lo que significa un **56.90% de** pago acumulado.

### Resultados del Programa 2018 (Enero – Julio)

En el transcurso del primer semestre mas un mes de 2018 en las cuatro áreas tronco y competitividad, se ha reducido en el 1.67% el nivel de asignación con respecto al período del mismo mes del año anterior.

En los indicadores externos de enero a julio de 2018 en competitividad se ha pagado 49.90% de asignación de la bolsa contra el 62.84% del 2017 representando una diferencia del 12.94 % esto principalmente porque el indicador de participación de mercado se muestra afectado

COMPETITIVIDAD	2017	2018
ASIGNACION ENERO JULIO	62.84 %	49.90 %

En los indicadores internos de **Planta Exterior** se ha pagado de enero a julio del 2018 un **52.61% contra un 47.18% del 2017 representando una diferencia positiva del 5.43** del total de la bolsa asignada en los meses de enero a julio de este año.

PLANTA EXTERIOR	2017	2018
INDICADORES ENERO JUNIO	48.50%	52.61%

En los indicadores internos de **conmutación transmisión** se ha pagado de enero a julio del 2018 un **84.82% contra un 79.95% del 2017 representando una diferencia positiva del 4.87%** del total de la bolsa asignada de enero a julio este año,

CXTX	2017	2018
INDICADORES ENERO-JULIO	84.82%	79.95%

En los indicadores internos de **comercialización** se ha pagado de enero a julio del 2018 un **51.20% contra un 61.31% del 2017 representando una diferencia negativa del 10.11%** del total de la bolsa asignada de enero a julio de este año,

COMERCIALIZACION	2017	2018
INDICADORES ENERO-JULIO	61.31%	51.20%

**Para esta especialidad, sobre el tema del indicador de comercialización de productos, se acuerda en principio con la Empresa, que se tomen en cuenta los resultados de las ventas realizadas a través de la plataforma Telmex.com como parte del cumplimiento del indicador, por lo que al finalizar la negociación se les informará el resultado.**

En los indicadores internos de **tráfico** se ha pagado de enero a julio del 2018 un **98.45% contra un 98.93% del 2017 representando una diferencia del -0.48%** del total de la bolsa asignada de enero a julio de este año,

TRAFICO	2017	2018
INDICADORES ENERO JUNIO	98.93%	98.45%

## Modelos de Medición Individual

### PLANTA EXTERIOR

El Modelo de Medición Individual para Planta Exterior, sigue operando en los 310 Centros de Trabajo de Planta Exterior, para el propósito que fue creado, siendo el de reconocer a los trabajadores de acuerdo a su participación productiva para el cumplimiento de las metas, esto significa recibir un mayor incentivo de productividad por hacer nuestro trabajo con la mejor calidad, oportunidad y eficiencia. En la revisión del programa del 2017-2018 se acordaron los valores para FTTH y las tareas complementarias, los cuales se encuentran en los anexos para su consulta, así como graficas de resultados y asignación de competitividad y de las cuatro áreas tronco y también procedimientos de sisa, cor, Siscope, etc.

## 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.

## Grupos de Análisis

Compañeros Convencionistas y Secretarios Generales les hacemos nuevamente un llamado para impulsar y fortalecer los Grupos de Análisis, con ellos debemos seguir buscando estrategias que nos lleven a consolidar el logro de metas aplicando el Programa de Calidad, Productividad y Competitividad.

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

Como siempre estaremos vigilantes y atentos para que se estén llevando las reuniones de los Grupos de Análisis una vez programado el calendario de reuniones conforme a lo establecido. La tarea principal de cada reunión será detectar las desviaciones en cuanto a los resultados de los indicadores respecto a pisos y metas, y capturar las minutas de trabajo en conjunto con la Empresa en la Intranet, donde se redactarán las estrategias y acciones a seguir para corregir las desviaciones correspondientes.

Dada la importancia solicitamos el apoyo de Secretarios Generales y Delegados para actualizar el inventario de los grupos de análisis de sus secciones o centros de trabajo, ratificando o rectificando a cada uno de sus integrantes.

Estamos dando seguimiento a los compromisos que emanan de las reuniones mixtas 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 informa que la Empresa libero el curso de capacitación a distancia, que consta de cuatro módulos, para conocer la información de Indicadores de Productividad.

En estos cursos se deberán de inscribir todos los compañeros que integran los grupos de análisis, de acuerdo al área tronco a la que pertenezcan.

### **Compañeras y compañeros Convencionistas:**

La Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad pone a consideración de todos ustedes las actividades realizadas durante este periodo.

Agradecemos a todos ustedes el apoyo brindado, a las compañeras secretarias, Elizabeth Toledano y Maricela y Alejandra, **y de manera muy especial agradecemos el liderazgo, enseñanza, orientación y apoyo brindado por el Co. Francisco Hernández Juárez quien nos ha permitido**

**llegar a concluir con éxito las negociaciones y el trabajo de esta comisión.**

**MUCHAS GRACIAS!**

Fraternalmente

Unidad, Democracia y Lucha Social

México D.F., Septiembre 2018



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

## **Compañeras y Compañeros:**

Es para nosotros un privilegio poder saludarles y darles la bienvenida a esta nuestra **XLIII Convención Nacional Ordinaria**, esta es un ejercicio Democrático, que sin duda es la fortaleza de esta gran organización, este periodo ha sido de grandes esfuerzos que han dado como resultado la inclusión de los trabajadores en procesos de trabajo de innovación, generando las condiciones para nuestra inclusión en las actividades de futuro; que hoy ya son una realidad estamos en la ante sala de la inteligencia artificial, **el mundo digital y la conectividad** a gran escala, según expertos Para el año 2021, al menos el 50% del PIB mundial se digitalizará, y el crecimiento estará impulsado por ofertas, operaciones y relaciones mejoradas digitalmente, por lo que **el Internet juega un papel fundamental** para este propósito, otro ejemplo de lo anterior es que el Internet también impacta directamente en el empleo, 1,000 conexiones generan 80 empleos, estamos en una era en la que telé trabajo crecerá exponencialmente, por lo que la infraestructura y las velocidades de conexiones deberán prosperar rápidamente, .es por ello que las actividades que desarrollamos los Trabajadores son de vital importancia para el desarrollo del país.

Es importante señalar que actualmente la empresa ha detenido sus inversiones, dada la adversa regulación lo que ha estancado el **desarrollo de nuestra infraestructura** a solo las grandes ciudades, además se ha impedido mayor crecimiento de fibra óptica que es la tecnología que ofrece las mayores ventajas para la transmisión de voz, datos y video.

El STRM ha realizado las acciones necesarias para revertir estas decisiones que han impactado no solo a los trabajadores, si no también a los usuarios y al desarrollo del país, situación que contribuye a que no se de cumplimiento a las metas planteadas por el gobierno federal, con la llegada del nuevo gobierno se percibe un ambiente diferente que pudiera generar mejores condiciones, que podría resultar en la atención de nuestros planteamientos, con este propósito el sindicato presento la **“agenda digital por México”**, la cual se elaboro en base a la experiencia del STRM y contempla catorce puntos que consideramos **contribuirían favorablemente para el desarrollo del sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información**, detonando con ello distintos ámbitos: la economía, la educación, la salud, el comercio entre otros, y en este sentido la Comisión Nacional de Materia de Trabajo, en conjunción con el CEN, realizamos los trabajos necesarios para que seguir siendo parte esencial de todo este proyecto que beneficiaria a todo nuestro país, tenemos importantes retos que habrá que sortear como es el ordenamiento de separación

funcional, previsto para inicios del 2019, situación a la que debemos estar atentos y enfocar toda nuestra capacidad y esfuerzo, incrementando la calidad de servicio, manteniendo nuestra base de clientes, recuperando aquellos que se han ido, e impulsando a cabalidad los **ejes de la estrategia sindical, el STRM** cuenta con la experiencia y el liderazgo de nuestro Compañero:

**Francisco Hernández Juárez**, a quien agradecemos el apoyo y orientación para el desarrollo de nuestras responsabilidades.

A continuación, presentamos nuestro segundo informe de actividades, esperando contar con su retro alimentación y agradeciéndoles de antemano la amplia difusión. Sin duda vendrán mas cosas importantes para nosotros y la apuesta del sindicato será ser eje fundamental de la cuarta revolución industrial, Marcada por la convergencia de tecnologías digitales, físicas y biológicas, anticipamos que esto cambiará el mundo tal como lo conocemos.

### MATERIA DE TRABAJO FUTURA

**En la mas reciente revisión contractual se acordó la inclusión de los trabajadores sindicalizados, en la actividades futuras producto de los cambios tecnológicos en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación**, considerando las alianzas estratégicas con los proveedores que nos permitan complementar la oferta comercial, en donde se incluirá la **participación del personal sindicalizado** según corresponda, contemplando aquellas actividades que tienen que ver con la **convergencia digital, con el objetivo de mantener la vanguardia tecnológica, en los procesos de comercialización, aprovisionamiento y aseguramiento de los servicios.**

### PROGRAMA DE OBRAS

La Empresa entregó el Programa de Obras 2018 que se detalla a continuación:

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

- División Occidente 28,821
- División Metro 22,287
- División Norte 51,166
- División Sur 42,521
- **Total Telmex 144,795**

#### **Comparativo 2017 vs. 2018, puertos Infinitum**

DIVISION	2017	2018	Diferencia
Occidente	107,304	28,821	- 78,483
Metro	152,999	22,287	-130,712

Norte	131,393	51,166	-80,227
Sur	158,040	42,521	-115,519
<b>Totales</b>	<b>549,736</b>	<b>144,795</b>	<b>-404,941</b>

Como se puede observar, la inversión en el rubro de banda ancha disminuyó notablemente dado que

Hemos perdido **9.8** puntos de **PDM** en los últimos 4 años

- En los últimos 2 años ha disminuido en **11.5%** la afluencia de clientes en las Tiendas
- En el mismo periodo, la venta de Infitum en la Tienda disminuyó **57%**
- La competencia contrata el **70%** de sus servicios de Internet **en la venta en campo**, de ahí que recientemente se diseñó el programa “**todos somos promotores**” que establece esfuerzos focalizados con el objetivo de contrarrestar todo lo anterior.

BANDA ANCHA	EQUIPOS	CLIENTES
ATM	1672	47,706
IP	15,393	6,107,657
TBA	24,960	1,183,213
GPON	1,297	2,324,752



**Cientes aproximados banda ancha al cierre Agosto. 9, 663,328**

- Aumento de pares Principales y Secundarios de la Planta Externa: 2018

División	Pares Principales	Pares Secundarios	Total de pares
Occidente	11,950	8,345	20,295
Metro	3,400	2,930	6,330
Norte	5,400	6,130	11,530
Sur	1,250	1,935	3,185
<b>TOTAL</b>	<b>22,000</b>	<b>19,340</b>	<b>41,340</b>

- Aumento de pares Principales y Secundarios de la Planta Externa: 2017

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

## Resumen de acuerdos:

### PLANTA EXTERIOR

**Conectividad y navegación WiFi:** actualmente se cuenta con procesos de entrega de productos al cliente, considerando al técnico y/o vía mensajería a solicitud del cliente, además se aplicó cambio en los valores del indicador de productividad, con el fin de incentivar mayor participación del técnico en la promoción; además de instalación de **extensores, ruteadores**, claro video, **RÜMY** (tu hogar inteligente), servicio que es la puerta al denominado Internet de las cosas "IoT", cuyo proceso de capacitación y difusión contempla tres fases:

#### RÜMY DIFUSION EN COPE

**Fase 1:** 4 de Junio, Información

**Fase 2:** 14 de Junio, capacitación, 18 Junio participación a través del esquema TSP

**Fase 3:** Reforzamiento de capacitación en COPE, objetivo 5,014 Técnicos del 19 de Julio al 19 de Septiembre

**Servicios I-DATA, TIP, CAMBIUM:** Se definió la participación del personal en los procesos de aseguramiento, instalación y prueba, y la atención de quejas de estos servicios, con este propósito se enviaron las presentaciones de los procesos de aprovisionamiento y aseguramiento.

La tecnología utilizada en el caso del I-DATA es FTTx, y se identifica en Pisa como Infinitum puro

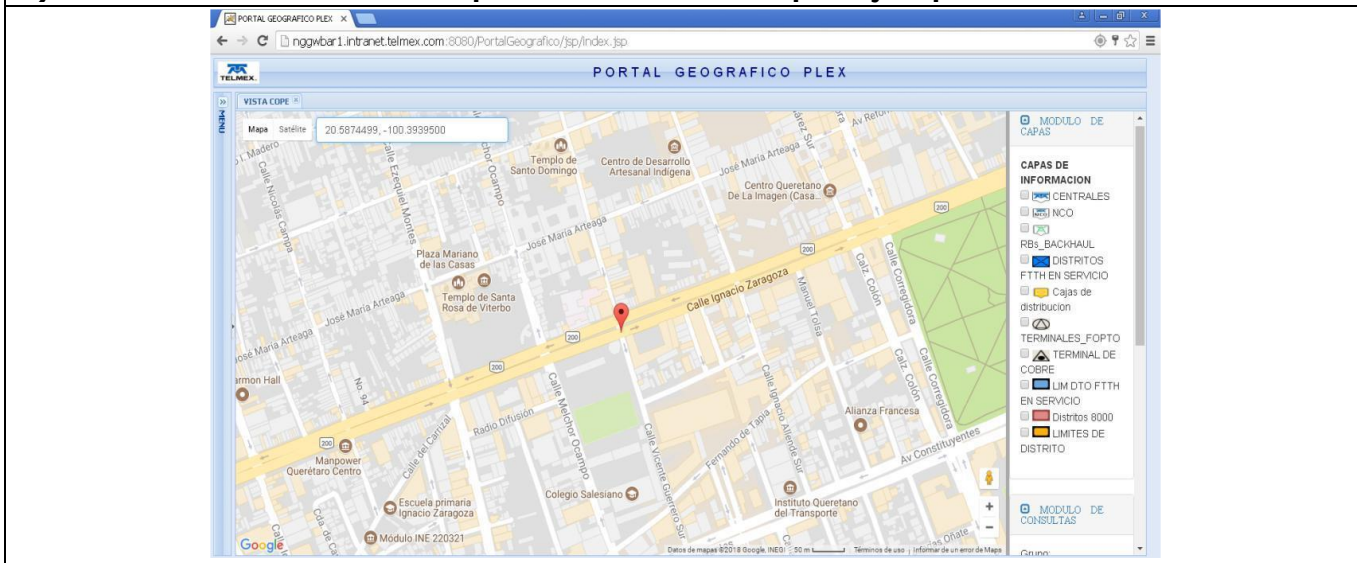
**Migraciones a Fibra Óptica:** se estableció el compromiso de proporcionar en cada centro operativo la información de la infraestructura a reubicar, así como la

información para orientar el esfuerzo comercial, por lo que las actividades de planificación, verificación técnica y liquidación de las migraciones deberán realizarse por personal sindicalizado de la especialidad.

**Infraestructura:** con la finalidad de ocupar la infraestructura existente de FO, se deberá proporcionar la información en cada centro operativo de puertos disponibles, además de dotar a los auxiliares de cada centro operativo de la herramienta “portal Geográfico Plex” El portal geográfico PLEX permite ubicar infraestructura Plex por medio de una consulta a través del motor de búsqueda de Google Maps, mediante la captura en el cuadro correspondiente de una dirección o coordenadas geográficas (latitud y longitud). Lo que ofrece mayores alternativas a los TEPEs para el desarrollo de sus actividades y la planificación del trabajo, actualmente se trabaja en que se dote con usuarios en cada uno de los centros operativos del país.

**La pantalla de ubicación de infraestructura (portal geográfico) esta dividida en:**

- 1) Cuadro para la ubicación por domicilios o por coordenadas
- 2) Modulo de Capas, infraestructura (terminal, distrito, centrales, etc.)
- 3) Modulo de Consultas, búsqueda de terminales por ejemplo



**Recepción de obras:** En la pasada revisión contractual se ratifico el compromiso para que el personal de **planta exterior (TEPE)**, realice las actividades de **planificación, supervisión, verificación, recepción y liquidación de obras de construcción** en aquellos lugares donde no se tenga personal de SUCOPE, para lo cual se definió la capacitación correspondiente.

**El cual consta de 5 cursos:**

• Computación básica para sacre
• Sacre supervisión construcción para planta exterior
• Supervisión y recepción de redes de fibra óptica
• Supervisión y recepción de redes de fibra óptica a la casa
• Supervisión y recepción de redes de cobre

Con esta capacitación se tiene el objetivo de garantizar los trabajos de la planta externa, además de retomar actividades que hacían filiales y terceros.

<b>TEPES EN COPE QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE SUCOPE, DONDE NO EXISTE PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD.</b>			<b>FECHA:</b>	<b>31/05/2018</b>
Cuenta de Realiza actividad MAYO 2018				
	<b>NO REALIZA</b>	<b>SUCOPE</b>	<b>SI REALIZA</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
METRO	9	28	80	117
GUERRERO-MORELOS	1		17	18
METRO-NORTE	7	10	41	58
METRO-SUR	1	15	22	38
GUERRERO-MORELOS		3		3
NORTE	12	4	112	128
HERMOSILLO		1		1
MONTERREY	9	3	68	80
QUERETARO	3		44	47
OCCIDENTE	16	2	152	170
GUADALAJARA	6	1	75	82
HERMOSILLO	10	1	77	88
SUR	11	9	138	158
CHIA-TAB			20	20
PUEBLA	8	5	83	96
SURESTE	3	4	35	42
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>48</b>	<b>43</b>	<b>482</b>	<b>573</b>

## INGENIERÍA PROYECTOS REDES

**Proyectos en la red:** Con la finalidad de establecer un programa de recuperación de materia de trabajo y que todos los trabajos que se realizan en la planta externa sean del conocimiento del área de ingeniería, se estableció el compromiso de: dar a conocer de manera bimestral los proyectos de ampliación para que los mismo sean ejecutados con la calidad y oportunidad requerida.

Además de que IPR realice los trabajos de proyectos inherentes, derivados de la atención de planes y programas de expansión, mantenimiento, adecuación, modificación y afectación de la red externa de cobre y fibra. Estamos trabajando para evaluar el grado de avance y la metodología para garantizar que se cumpla el acuerdo en su totalidad, al momento tenemos avances importantes en la elaboración de proyectos de red.

**Herramienta SIGC v11:** Se estableció el compromiso de seguir impulsando el uso de la herramienta, para que se realice la actualización de la carga de inventario de red existente, para lo cual se concluirá la capacitación y al termino de la misma se evaluarán los siguientes módulos del sistema, como son: proyectos de fibra óptica a la casa y TBA, RDA, Radio bases etc.

### AVANCES

#### Reporte de Capacitación SIGC V.11

**29-may-18**

Actualización y mantenimiento de la red existente de F.O. en SIGC v.11		79
☰	Celaya	10
	Chihuahua	8
	Guadalajara	20
	Hermosillo	11
	Monterrey	19
	Puebla	3
	Tezozomoc	8
Herramientas básicas para el dibujo de planos en SIGC		80
☰	Celaya	11
	Chihuahua	8
	Guadalajara	20
	Hermosillo	11
	Monterrey	19
	Puebla	3
	Tezozomoc	8
☰ Total general		159



**PLAN DE CAPACITACIÓN SIGC 11**

Campus	Fecha de Inicio	Fecha de termino
Hermosillo	03/04/2018	11/06/2018
Guadalajara	10/04/2018	23/07/2018
Monterrey	10/04/2018	23/07/2018
Chihuahua	17/04/2018	23/07/2018
Celaya	03/04/2018	30/07/2018
Puebla	03/05/2018	10/10/2018
Mérida	05/09/2018	31/10/2018
Tezozomoc	03/05/2018	19/03/2019

**CONMUTACIÓN – TRANSMISIÓN.****Lada Enlaces. (Metro)**

- FASE 1: Construcción de traspasos lado central, perfil SISA CMXXX, Liquidado 100%
- FASE 2: Afectación en SISA para construcción de traspaso óptico del equipo con perfil "RCI" CM XXX1

Escenario 1.- Instalación de un equipo nuevo o ampliación

Escenario 2.- Cambio de modulo óptico en equipo de acceso operando. (CM's Operando, pendiente firma de minuta)

- TERCERA ETAPA, se encuentra pendiente hasta terminar las etapas anteriores y así poder realizar traspasos lado cliente.

**CASES:** Derivado de los acuerdos suscritos en la revisión contractual, se encuentra en revisión el sistema de mantenimiento, herramienta que la empresa desarrollo para ser la evolución de SISA, con la cual se dará atención a los folios, nos encontramos llevando mesas de trabajo con los representantes de los centros de atención, con la finalidad de que los planes de mejora sena aplicados al desarrollo del software. Para garantizar el correcto desarrollo e implementación se tiene programado una prueba piloto, para evaluar el funcionamiento, por otro lado, nos encontramos revisando, con la empresa la atención del segmento de mercado C+ y C-, por los CASES, por lo cual se esta realizando un dimensionamiento integral de todos los aspectos, incluidos elementos técnicos y personal necesario. En lo relacionado a la atención de los servicios GPON, se estableció que se dará el diagnostico básico y se direccionala al área correspondiente.

**CSM:** De la pasada revisión se desprende que la gestión sea exclusiva del CSM, se continua trabajando con reuniones permanentes, para mejorar el proceso de atención a los técnicos de la planta externa, en la ejecución de ordenes de servicio y atención de quejas, así mismo con el objetivo de desarrollar el mayor numero de actividades posibles, se estableció el acuerdo de la atención de Ordenes de Servicio en línea, para disminuir los tiempos de atención y poder cumplir con las citas Telmex, proyecto muy importante en el blindaje de los clientes y el incremento en la calidad de servicio.

**CLIENTES DE ALTO IMPACTO:** Este proyecto nació por el impulso y empeño de los compañeros del CNS IV, por lo que después de varios meses de trabajo, se acordó la atención del segmento de clientes de mayor ingreso los cuales se atenderán de manera pro-activa, iniciando con la división metropolitana, con la finalidad de blindarles un mejor servicio con el apoyo de los centros de gestión y los CM a nivel nacional, en el mes de septiembre se dio continuidad al proyecto con la atención de COBOS pro-activos división Occidente.

**Se tiene planeado dar continuidad:**

- En octubre la división Norte
- En noviembre la división Sur
- Mejora continua del proceso: Permanente

**UNINET:**

Se realizo un plan de trabajo para la atención del mantenimiento del 1 er nivel, y se definieron las nuevas actividades para el 2 do nivel, se encuentra en desarrollo la capacitación y el alcance inicial es el que a continuación se muestra:

Fase 2 Salas Dorsal-Regional,
<b>34 Nodos</b>
<b>64 Salas UNINET + Equipos RCDT</b>

**Nuevos alcances:**

**ACTIVIDADES PARA CABLEADO**

- Conectorización de Cable (UTP, Coaxial, RF)
- Reemplazo de Cableado (UTP, Coaxial, RF, Fibra Óptica, Cableado Propietario)
- Retiro de cableado muerto (UTP, Coaxial, RF, Fibra Óptica, Cableado Propietario)
- Recepción de enlaces

- Migración de Servicios
- Verificación y/o reemplazo de Panel de Parcheo (Suministrado por Uninet)

**ACTIVIDADES PARA EQUIPO (Router’s, Switches)**

- Verificar condiciones de voltaje en fuentes de Poder y clima de la sala
- Ajuste de tornillos / seguros flojos
- Reseteo físico de componentes de hardware (retirar y reinsertar).
- Sustitución de componentes de hardware dañado por refacción.
- Reseteo físico de equipo (apagar y encender).
- Sustitución de equipo dañado por uno de refacción.
- Mantenimiento de equipo.
- Limpieza superficial de equipo, Gabinete etc.
- Resguardo y envío de hardware dañado o no utilizado
- Conexión a la consola.

Programa de Implementación de funciones de Mantenimiento de 2do. Nivel en Salas de UNINET	
Rubro	Fecha de Implementación
Reconocimiento de Infraestructura vs. Normatividad.	3 Trimestre 2018
Herramientas y Materiales.	3 Trimestre 2018
Equipo de medición y Computo.	3 Trimestre 2018
Capacitación e Implementación.	4 Trimestre 2018

**I-DATA, TIP:** Una vez establecido el acuerdo de atención de estos servicios, se integro en la IRC de capacitación, por otro lado, en el mes de septiembre se presentará el desarrollo del curso para CAMBIUM, en CMs y CSM, de estos procesos se dieron a conocer los procesos de aprovisionamiento y aseguramiento, para la atención por parte de nuestros compañeros.

Red Satelital. Actualmente se encuentra en desarrollo un cambio de tecnología mediante la sustitución de los equipos obsoletos, en dicho proceso deberán estar participando los compañeros de la especialidad, para validar la instalación y el correcto funcionamiento del equipo, en este sentido se concluyo con la capacitación del proveedor a los compañeros que gestionan la red satelital, es

importante señalar que la empresa busca se le retire la obligación de la atención de estos servicios, establecidos en el título de concesión ya que no son rentables y representan alrededor del 1% de la oferta de la empresa, por lo que seguiremos defendiendo la materia de trabajo mientras esta aun este en operación.

**INFRAESTRUCTURA:** Se concluyo la negociación que da como resultado la ejecución de actividades dentro de salas, como son: cambio de equipos, tarjetas, ampliación de bastidores, escalerillas, canaletas y lo necesario en las salas Telmex, actividades que realizaban proveedores, por lo que es importante señalar que en este proceso se torna importante la interacción de CX, TX con IPE, para que los proyectos sean realizados por personal sindicalizado de la especialidad.

**PROYECTOS ESPECIALES:** En este tema se acordó que cualquier tipo proyecto que la empresa quiera implementar (cambio de equipo obsoleto, cable dirigido, apagado de equipos, etc.) será presentado al sindicato para que la ejecución sea por parte de los compañeros de la especialidad.

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** La atención debe ser de manera prioritaria, por técnicos de la especialidad, por lo que Sindicato y empresa ratificaron lo anterior, por lo que, sin excepción alguna, no deberá ingresar Fycsa en la atención de una falla y/o mantenimiento sin la recepción y/o solicitud de los trabajos por parte del personal de la especialidad. Dicho mantenimiento podrá ser por ejecutado por personal sindicalizado, por lo que en cada CM se deberán de organizar para garantizar contar con los insumos, lo anterior basado en los alcances del perfil de puesto.

**FUERZA Y CLIMA:** Se acordaron trenes de capacitación en CA y CD, para el 100% de los técnicos, con el objetivo de disminuir los tiempos de atención de las fallas, aunado a este tema se deberá proporcionar un KIT de seguridad y las herramientas necesarias, las cuales ya se están dispersando en los distintos centros de mantenimiento, en lo referente a clima se ratifica la atención de los mismos en base a: el alcance de perfil de puesto, para lo anterior se evaluó el estatus de la capacitación, un inventario de los equipos entregados en los CMs, para la ejecución de las rutinas establecidas y los mantenimientos preventivos, con personal de la especialidad.

**COU.**

Con la finalidad de diversificar las actividades que se realizan en el centro de operaciones Uninet, se acordó continuar impulsando que las herramientas y el alcance comprometido, lleguen a su consolidación:

<b>Alcance Comprometido</b>
Atención de incidentes de medios de transmisión acceso clientes
Atención de incidentes de medios de transmisión acceso infinitum
Atención de Aprovisionamiento de clientes
Atención de Aprovisionamiento de Infraestructura
Operación aseguramiento 5x24
Atención de los Centros de Atención a Clientes Empresariales
PS Cambio de cableado
Interconexiones
Operación aseguramiento 7x24
Atención del Centro Nacional de Supervisión II
Atención de incidentes de medios de transmisión infraestructura
COU es el punto único de contacto para clientes de Aprovisionamiento y Aseguramiento.
PS Asesorías y consultas
Atención de incidentes de acceso Volp
Atención de Aprovisionamiento de puertos de Ips Fijas
Atención de recepción de enlaces RCDT

<b>Alcance Nuevo</b>
Aprovisionamiento de enlaces proyecto Telcel (Junio2018)
Atención de servicios PIR (Post Implementation Review) Junio 2018
<b>Alcance Pendiente</b>
PS Asesorías y consultas (4° trimestre 2018)
Atención de incidentes de acceso Volp (4° trimestre 2018)

<b>Proyecto Telcel</b>	
Servicios Telcel (nuevos)	34000
Periodo	4 años
<b>Incremento mensual de aprovisionamiento</b>	<b>739</b>

**Por otro lado, se brindo la capacitación para la actualización de la certificación NYCE, a los técnicos del primer grupo.**

**MESAS DE AYUDA:** Como parte de los reclamos de invasión de materia de trabajo, se estableció que las mesas de ayuda no tendrán comunicación directa con las áreas operativas, así mismo continuamos evaluando con la empresa para que los CASES, atiendan el mercado que les corresponde de los infinitum empresariales en tecnología GPON.

**DATA CENTER:** En la revisión contractual se acordó el desarrollo de las siguientes actividades, en principio se construirán 2 Data Centers (Nextengo, Gdl), para alojar servidores propios y de otras compañías, donde se almacenará grandes cantidades de información para el denominado big data, entre otros, por lo que en principio se acordó el siguiente alcance.

**ALCANCE:**

El personal de Ingeniería proyectos equipo y conmutación transmisión asignados a La Dirección Técnica y Administración de la Red, proporcionará Fuerza, Clima y Conectividad a las salas DC.

**INGENIERÍA DE PROYECTOS.**

Los proyectos de Ingeniería necesarios para la implementación de los elementos de Fuerza, Clima y Bastidores de conectividad, se realizarán mediante el Proceso establecido en el área de Ingeniería Operativa para la elaboración de proyectos.

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.**

Aplicación de programas de mantenimiento a los equipos de Fuerza y Clima, mediante rutinas de mantenimiento y atención de Alarmas de acuerdo a la normatividad establecida.

**ATENCIÓN DE INCIDENTES.**

A solicitud del cliente se proporcionará asistencia en el área de servicio para el restablecimiento del servicio en el tiempo establecido.

**IPE:** Para la especialidad se acordó la participación del personal en la elaboración de proyectos de ingeniería y de ordenes de trabajo para la instalación de los equipos UNINET, cubicados en las centrales Telmex, además de la ejecución de proyectos de dimensionamiento e instalación, con la aplicación de normas y protocolos, actualmente estamos en la etapa de generar las condiciones para que

esto opere a nivel nacional por lo que se continuaran las mesas de trabajo con la empresa.

## **Participación del personal de ingeniería proyectos equipo en la red Uninet.**

### **ETAPA 1.**

- Elaboración del proyecto de adecuación de salas UNINET consistente en elaborar los planos de salas nuevas, existentes o ampliaciones indicando la ubicación de las filas donde se instalarán los equipos de ruteo, los gabinetes laterales de tensión, los bastidores distribuidores de F.O. y las trayectorias de cableados tanto de alimentación como de conexiones.
- Revisar los planos de sala con los que cuenta UNINET, para su integración a los proyectos de sala de cada área de Ingeniería.
- Generación de OT para construcción de circuitos de fuerza en salas UNINET.
- No requiere utilización del Sistema.

### **ETAPA 2**

- Elaborar las órdenes de trabajo (OT's) para la instalación y/o retiro de equipos y tarjetas de la red Uninet.
- Alta y baja de cableados entre puertos y paneles de la red UniNet.
- Requiere la utilización del Sistema.

Se realizará difusión conjunta por video conferencia para la inclusión de las direcciones divisionales en la implementación de este proceso.

**LINEAS LD:** se han realizado mesas de trabajo con la finalidad de determinar la viabilidad que la especialidad se integre a la dirección técnica LADA, así como los planteamientos en relación a las actividades que aun realizan a nivel nacional con la finalidad de garantizar la suficiente materia de trabajo, en este sentido también se planteo a la empresa, la integración de ambas (LINEAS LD Y LADA) a la especialidad de CX-TX, planteamiento que en principio fue desechado por la empresa, pero que aun seguimos trabajando en la argumentación para retomar la negociación.

## **COMERCIAL.**

**MODEM.** La sustitución de módems con falla fue retomada por las oficinas comerciales en todo el país, tras la insistencia del Sindicato, basada en demostrar



que el proceso anterior generaba molestia para los clientes y retraso en los tiempos de entrega, por lo que el **2 de julio se libero el nuevo proceso** en donde el método de entrega es a solicitud del cliente, previo diagnóstico de soporte técnico.

**Estrategia integral de comercialización:** Se desarrollo un esquema crear e implementar una estrategia Integral de Comercialización en las Tiendas Telmex que brinde a los clientes una mayor variedad en los productos de Telecomunicaciones.

Con el objetivo de:

- Crecer el catalogo de productos de telecomunicaciones
- Dotar de tabletas al personal
- El cliente decide donde se le entregara el producto (tabletas, phablets, laptops, televisiones, etc.)

**Telmex.com:** Derivado de la intensa negociación se logro establecer el compromiso que en esa estrategia integral de comercialización, se incluyera telmex.com, con la opción de entrega en tienda y a domicilio, ampliando la gama de productos y que las operaciones que se realizaran tuvieran efectos **para pago de productividad**, por lo que en breve se darán a conocer los alcances y como se medirán los mismos.

#### **Operatividad en tiendas:**

Se diseño un esquema en donde las operaciones en tiendas, estuviera enfocada, en mejorar la experiencia del cliente al optimizar los tiempos de atención y modernizar las herramientas de trabajo, dando una imagen de evolución digital e innovación tecnológica en Tiendas Telmex. Así mismo, que el cliente perciba a la empresa como amigable con el medio ambiente, con este propósito se continúa con el análisis de turnos y horarios, considerando afluencia de clientes, ventas, contrataciones, para adecuarnos a la creciente competencia y contrarrestar los efectos adversos y mejorar la atención.

**Reanudaciones y Ajustes:** Se dio a conocer el proceso en tienda, conteniendo el número de usuarios y las validaciones operativas que debe ejecutar el auxiliar comercial antes de aplicar una reanudación, Ajustes: se realizan con participación de la especialidad mediante el uso de la herramienta de escalacion.

**Cajeros automáticos:** se dio a conocer la política, procesos y actividades para la atención de los cajeros automáticos, se reforzó la difusión con el personal sindicalizado, gerentes de tienda, para que las actividades sean realizadas en base a la normatividad corporativa 106.

**Cheques Devueltos:** En dicho proceso se ratificó la actividad de refacturación y bloqueo en PISA, debe ser ejecutada por la especialidad de comercial, en el caso de Matriz se realizará una reunión interna para definir la participación entre las especialidades administrativo y comercial, en dicho proceso se encuentra aun en definición.

**Todos somos promotores:** Con la finalidad de recuperar nuestra participación de mercado, mediante la venta en campo dirigida y enfocada para retener, captar y recuperar clientes se estableció:

**Metodología por Tienda**

- Definición de zona con mayor penetración de la competencia y pérdida de mercado
- Definición de estrategia a trabajar en campo
- Preparación de mercado (volanteo, voceo, tele spot, atención de quejas e instalaciones)
- Recursos (personas, turnos y horarios, material, herramienta, uniformes, etc.)
- Venta en campo
- Seguimiento hasta la instalación

Todo lo anterior además de influir en la participación de mercado, también representa un ingreso para los compañeros que realizan las ventas, contribuyendo favorablemente a los indicadores, por lo que inicio el programa en 24 ciudades prioritarias, para posteriormente darlo a conocer a nivel nacional, cuidando las premisas de capacitación e insumos.

**Tabletas electrónicas.** Se definió un programa de trabajo de manera conjunta, que inicio el 18 de junio y concluyo en el mes de agosto, en donde se dotó de tabletas al personal de contratos en las diferentes tiendas, cuyo objetivo primordial es, mejorar la experiencia y atención de nuestros clientes, además de incorporarnos al proceso de digitalización de contratos, lo anterior servirá además para proyectar una imagen de modernidad a los clientes y de incorporar a los compañeros de la especialidad a la era digital.

**Proceso de contratación WFC:** En relación a este tema se dio a conocer el nuevo esquema, para que aquellas órdenes de servicio que no se realicen correctamente por filders, en estos casos la venta deberá ingresarse con las siglas de la tienda donde se realice la captura.

**SERVICIOS A CLIENTES:**

de manera general para la especialidad se acordaron diferentes procesos de trabajo, algunos de ellos como resultado de la más reciente revisión contractual y en otros casos producto del seguimiento, a las actividades que día a día se realizan, en este sentido, prácticamente para todas las áreas de servicios a clientes se mantienen mesas de trabajo constantes, en donde se establecen los compromisos y premisas de los distintos procesos de trabajo, como son:

Carriers: Se mantiene una evaluación estadística del desempeño de los 8 grupos de trabajo, en donde se atienden los comentarios de mejora operativa, estableciendo el compromiso de un balance cada 2 meses.

SEG: se continúa analizando el alcance de la participación del personal sindicalizado, en el sistema electrónico de gestión, en esta etapa.

Campañas de salida CEICOS: se continúa impulsando el desarrollo de campañas de salida, adicionales a las presentadas en 2017, en el mes de mayo de este año se libero, Rummy, Claro Drive, adicionalmente se continúa impulsando se generen mas campañas de este tipo y que las ventas financiadas regresen para ampliar la oferta comercial.

Gestor integral de solicitudes: Se han resuelto los 38 puntos específicos de mejora al sistema, propuestos por los compañeros de la especialidad, para una mejor operación de los CAACM, metro.

Reanudaciones: para los CEICOS se dio a conocer el proceso que se deberá llevar, así mismo los usuarios y las validaciones operativas necesarias que se deben ejecutar, el proceso se libero a finales de agosto y estamos realizando balances para evaluar su comportamiento.

CAO: Con el objetivo de diversificar las actividades que se realizan en el centro de atención a operadores, se realizaron distintos planteamientos en relación a invasión de materia de trabajo, y se presentaron propuestas de nuevas actividades a realizar, por lo que nos encontramos con la empresa en la etapa de análisis y de argumentación con la empresa para determinar lo necesario.

CREAS: actualmente nos encontramos en la etapa de dimensionamiento y homologación de actividades de los centros de recuperación de adeudos, ya que es notable la caída de personal y la falta de proyección a futuro de dichos centros, por lo que estamos en la etapa de evaluación de las acciones necesarias, para robustecer e impulsar el propósito por el cual fueron diseñados estos centros, en la primera etapa, se determino las actividades que realizan en cada área y el personal

que la integra, se encuentra pendiente el seguimiento de las mismas y la inserción del personal necesario.

### **SERVICIO DE TRÁFICO NACIONAL.**

Derivado de los acuerdos establecidos entre empresa y sindicato, se cuenta con un avance importante en diferentes temas como es: la actualización de la base de datos 040, la ejecución del servicio de despertador por compañeras de la especialidad asignando mas turnos para esta actividad, el diseño de un nuevo proceso para la actualización de la tarjeta de línea de ser necesario al momento de recibir una queja, y los avances en la implementación de la estrategia fila única nacional para la recepción de quejas en 050, para lo cual se destinaron las vacantes necesarias, para disminuir el uso de buzón y el abandono de llamadas, proceso que tiene buenos resultados.

Es importante señalar que algunos procesos de mejora aún se encuentran en argumentación con la empresa y se ira informando del avance de los mismo, en los casos de 020,090 se realizaron los ajustes a las herramientas para las trasferencias de llamadas entre ceros, con Ceico y Tecmarketing

### **Especialistas administrativos, Finanzas, Guarderías, Almacenes, Chóferes:**

**De las** diferentes especialidades se realizaron mesas de trabajo específicas para la atención de planteamientos diversos, por lo que se trabajo de manera conjunta con los compañeros y compañeras de las especialidades, en este sentido, se establecieron las reuniones, enfocadas a la atención y respuestas a los planteamientos, para lo cual esta comisión da seguimiento permanente.

### **Filiales o terceros**

**En un trabajo conjunto con los coordinadores de especialidad** Se continúa impulsando que en cada una de las unidades de trabajo que tengan el apoyo de las filiales o empresas terceras, lo hagan con un estricto control en la calidad de los trabajos que realicen, no aceptando se efectúen violaciones a nuestros perfiles de puesto, reportando a esta Comisión Nacional de Materia de Trabajo cualquier anomalía ya que es muy importante dejar evidencia de cada uno de los casos ya que en ocasiones la empresa aplica procesos sin que estos sean transparentados en su totalidad.

**Les reiteramos la invitación para recuperar materia de trabajo en aquellas áreas que así lo determinen de acuerdo a las cargas de trabajo y aprovechando e impulsando la movilidad productiva. Agradecemos el apoyo de los coordinadores del CEN, en este objetivo.**

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

Los que integramos la Comisión Nacional de Materia de Trabajo, agradecemos el apoyo brindado en este año de trabajo entregados nos reiteramos a sus ordenes, para intercambiar puntos de vista que fortalezcan el trabajo sindical, es por ello que resulta preciso hacer un reconocimiento a todos aquellos que durante nuestra gestión nos apoyaron para realizar nuestro trabajo, al personal al servicio del STRM, a nuestros compañeros de Comité y a todos y cada uno de ustedes que son el motor que mueve a éste sindicato, una felicitación a los compañeros que integraran los nuevos comités ejecutivos locales.

**En Especial un gran reconocimiento a nuestro Secretario General compañero Francisco Hernández Juárez, de quien recibimos siempre el apoyo y la orientación necesaria, para el desarrollo de nuestra encomienda.**

### **Comisión Nacional de Materia de Trabajo**

Fraternalmente  
Unidad, Democracia y Lucha Social  
México D. F. Septiembre 2018

# **COMISIÓN DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA**

Compañeras y compañeros convencionistas, les hacemos extensivo un fraternal saludo y a la vez les damos la más cordial bienvenida a esta **XLIII Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas**, así como ponemos a su consideración nuestro 2do. Informe de actividades del período septiembre 2017 a agosto 2018.

Mucho se habla de la importancia de continuar con la formación superior, aún cuando ya se obtiene un título de grado. La oferta de doctorados, maestrías y cursos suplementarios está por todos lados, sin embargo, muchas veces se deja de lado un detalle no menor en lo que respecta al mercado laboral actual. Las grandes empresas han dejado de darle tanta relevancia al número de diplomas con los que cuenta un candidato para pasar a enfocarse en el desarrollo de sus habilidades blandas o transversales.

A diferencia de las habilidades duras, que se identifican con todo el conocimiento académico curricular obtenido durante el proceso formativo, las habilidades blandas tienen que ver con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos. Entre las más buscadas figuran las habilidades comunicativas, la creatividad, la capacidad de trabajar en equipo, la responsabilidad, la honestidad, el compromiso y las actitudes proactivas a la hora de resolver problemas y generar ideas innovadoras que ayuden a impulsar el crecimiento de la organización y la realización del trabajo mismo, esto se convierte en un componente muy apreciado en la actualidad, pues posibilita el buen funcionamiento de las instituciones y de los equipos de trabajo.

Tanto las habilidades blandas como duras pueden ser desarrolladas. En el caso de las habilidades duras, basta con leer el manual de funcionamiento de una máquina o dispositivo para desarrollarlas en un cierto ámbito, mientras que las habilidades blandas requerirán de la voluntad para poner más atención en la forma en que nos relacionamos con los demás, siendo el resultado una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás.

Derivado de los avances tecnológicos, los retos que enfrenta nuestra empresa y por consecuencia la organización sindical a la que pertenecemos nos obliga a dar respuesta de manera inmediata, así como, ser dinámicos en los procesos de trabajo, en las nuevas formas de aprendizaje y el desarrollo de nuestras habilidades blandas para el desarrollo efectivo de nuestras actividades diarias.

La Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología con la orientación del compañero **Francisco Hernández Juárez**, ha impulsado la capacitación sin perder de vista las diferentes actividades que nuestras compañeras y compañeros realizan en sus puestos de trabajo, así como tomar en cuentas las competencias. Hemos promovido de manera constante el desarrollo de talleres según el modelo pedagógico que tenemos acordado, apoyándonos con los subcomisionados, delegados departamentales y compañeros de base expertos en las labores que realizan día a día.

Esto nos ha permitido mantener un contacto directo con las compañeras y compañeros que realizan la materia de trabajo en las diferentes especialidades, tomar en cuenta sus propuestas y hacerlas llegar a la empresa para mantener el tan acelerado ritmo de los cambios tecnológicos y de esta forma estar a la vanguardia como personal calificado dentro de la empresa y el sector mismo.

Derivado de la implementación del modelo de capacitación denominado **“DESARROLLO INTEGRAL POR COMPETENCIA”** encontramos algunas áreas de oportunidad, de las cuales se ha sacado provecho y también hemos ido corrigiendo con la participación de todos ustedes gracias a las observaciones en las diferentes especialidades, así como, cada uno de los integrantes de esta Comisión a quienes atendiendo las indicaciones del compañero **Francisco Hernández Juárez**, se les asignó una especialidad, como área de responsabilidad.

Área de Responsabilidad		
Nombre	Puesto	Especialidad de responsabilidad
Rodolfo De Gunther Delgado	Presidente	Finanzas, Apoyo a Guardería
Román Martínez Medina	1er. vocal	Planta Exterior
Juan José Osuna Robles	2do. vocal	Comercial
Gregorio Ruiz Galicia	3er. vocal	Planta exterior
Fidel González Bárcenas	4to. vocal	SAC
José Juan Cuellar Zúñiga	Coordinador Zona 1	IPE
Héctor Ramírez Lizardi	Coordinador Zona 2	Cx-Tx
Ricardo Castillo Castillo	Coordinador Zona 3	Almacenes
Salvador Zambrano Serna	Coordinador Zona 4	LD mantenimiento
Américo Martín Guzmán Navarro	Coordinador Zona 5	CX-TX
Miguel L Barrera Espinobarros	Coordinador Zona 6	SUCOPE
Agustín Vanegas Laurrabaquio	Coordinador Zona 7	LD mantenimiento
Jesús García Arreguin	Coordinador Zona 8	IPR



Luz María del Carmen Hoyos	Coordinador SAC	SAC
Ramón Quintero Terrones	Coordinador CX-TX	CX-TX
Andrés González Plata	Coordinador comercial	Comercial
Raúl Hernández Crisóstomo	Secretaría de Instrucción y Deportes	Planta exterior
Christian Israel Quiñones González	Acción Política	Choferes
José Felipe Razo Díaz	Acción Política	Choferes
Rafael Flores	Secretario de SIFEIS	Especialistas Administrativos

Contamos con apoyo de la compañera Yolanda Rendón Lizárraga en la especialidad de tráfico y con las compañeras María Magdalena Salcido Mancha y Teresa Vega en la especialidad de guarderías.

El modelo DIC sigue siendo la mejor alternativa dando solución a los requerimientos de capacitación, para enfrentar los constantes cambios de la evolución tecnológica, de los procesos administrativos y de las estrategias comerciales, es por ello que, apegándonos a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, así como, a lo acordado entre empresa y sindicato en materia de capacitación, este modelo basado en competencias continua vigente, con el único ajuste en la forma de identificar los requerimientos de capacitación implementado desde 2017. Con base en la orientación del Compañero **Francisco Hernández Juárez**, de hacer que la capacitación sea uno de los principales factores que permitan a nuestros compañeros alcanzar niveles de mano de obra altamente calificados y mantenerlos a la vanguardia con el objetivo de superar los retos a los que se enfrentan día a día en sus respectivos puestos de trabajo.

### Identificación De Requerimientos De Capacitación

Se inicio la Identificación de requerimientos de capacitación en el mes de junio del presente año, en su primera etapa donde la empresa nos presenta la oferta para 2018 misma que fue revisada por los integrantes de COMNCA, asignados a cada especialidad, quienes tuvieron como responsabilidad validar que la oferta cubriera las necesidades de capacitación requeridas por cada especialidad, el contenido de la misma, apoyados por las compañeras y compañeros expertos en su área de trabajo, para hacer de la identificación de requerimientos de capacitación una herramienta que facilitara el mejor desempeño de sus actividades. Con la ayuda proporcionada por los expertos, nos permitió visualizar la capacitación necesaria que no estaba incluida en la oferta y acordar con la empresa el mecanismo y los talleres complementarios.

Este proceso, se inició a principios del mes de julio, siendo los delegados departamentales y los jefes inmediatos los responsables de esta actividad. En este momento nos encontramos en la segunda etapa del proceso, la validación de la programación de los talleres enviada por INTELMEX, detectamos que a la fecha llevamos un porcentaje de programación del 67 % ya que falta integrar a compañeros de áreas con actividades muy particulares dentro de la especialidad, por lo cual estamos en el proceso para determinar que talleres se pueden programar, o que competencias específicas necesitan desarrollar, para solicitar esa capacitación.

Derivado de las tendencias tecnológicas y de las nuevas técnicas aplicadas a la capacitación, la empresa ha insistido en poner en marcha la capacitación en línea, esta modalidad difícilmente se podrá detener, las grandes universidades están en estos momentos utilizando las mejores técnicas para llevar la capacitación y la educación a cualquier parte, en este sentido, este sindicato se ha caracterizado por adaptarse a la modernidad en todos los sentidos y ser punta de lanza en la aplicación de nuevos procesos, sin embargo, lo mejor será que la empresa y el Intelmex nos presenten de manera integral el proyecto, adaptar y equipar los espacios para la implementación del modelo, establecer los acuerdos necesarios con el sindicato y de esta forma garantizar una capacitación efectiva. Hasta el momento solo se han realizado eventos a distancia como pruebas piloto.

Los resultados de la capacitación en el periodo 2017-2018 es de 59670 hombres-curso (HC) impartidos, contra 6674 HC donde se dio una inasistencia del 8 %, como se muestra en la siguiente tabla:

#### PERSONAL SINDICALIZADO

ESPECIALIDAD	HC ASIST	HC NO ASIST	% ASIST
PLANTA EXTERIOR	24621	2835	89%
CONMUTACION TRANSMISION	11338	1994	85%
COMERCIAL	11443	636	95%
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	2504	759	77%
SERVICIOS A CLIENTES	2964	97	97%
SERVICIOS TRAFICO NACIONAL	2717	46	98%
INGENIERIA Y PROYECTOS DE EQUIPO	1223	57	96%
INGENIERIA PROYECTOS REDES	1091	25	98%
ALMACENES	447	113	80%

LINEAS L D MANTENIMIENTO	482	31	94%
SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL	462	5	99%
FINANZAS	175	73	71%
GUARDERIA	154	2	99%
SUPERV DE CONST DE LA PTA EXTERIOR	33		100%
CHOFERES	16	1	94%
TOTAL	59670	6674	91.2%

Solicitamos a esta honorable asamblea, promueva entre nuestros compañeros la participación en el llenado de impacto de las encuestas de la capacitación en el área de trabajo, debido a que seguimos con un porcentaje muy bajo del llenado de la misma y los datos no arrojan cambios significativos en el resultado, por la escasa participación de los encuestados y que no llegamos al 20 % que se requiere para que la muestra sea más efectiva.

### **PROGRAMAS ESPECIALES DE CAPACITACIÓN**

Por segundo año consecutivo hemos estado atendiendo a las especialidades que han solicitado programas adicionales a la oferta de capacitación, apoyándolos con talleres que a su juicio se requiere para el mejor desempeño de sus labores, así como, talleres de nueva tecnología impartidos por proveedores tecnológicos, que son necesarios para realizar las actividades relacionadas exclusivamente a su área de trabajo, en este periodo se impartieron 148 eventos.

En colaboración con las coordinadoras de Guarderías se están atendiendo y revisando la implementación de la figura del instructor y se acordó el plan de formación para los compañeros de nuevo ingreso del área de asistente educadora y educador, continuamos trabajando en las demás áreas.

En la especialidad de SAC, derivado de las jubilaciones, se ha generado la necesidad de cubrir las posiciones bilingües, por lo que en colaboración con la coordinación de SAC, estamos en espera de que nos entregue los nombres de los aspirantes a cubrir estas posiciones.

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

## **INSTRUCTORES DISEÑADORES**

Atendiendo las indicaciones del compañero Francisco Hernández Juárez continuamos con el proceso de selección de instructores. A finales de este año se llevará a cabo el proceso de evaluación para renovar la plantilla de comisionados, estamos revisando con la empresa el número de compañeros necesarios para cubrir tanto instructores como desarrolladores, revisar el proceso de evaluación de los comisionados actuales, esto con la finalidad de ratificar y/o renovar la plantilla de comisionados, en caso de ser necesario, se actualicen en los procesos de trabajo. De igual forma seguimos insistiendo con la empresa para optimización de los tiempos de respuesta en la selección de nuevos instructores.

A la fecha contamos con 8 instructores desarrolladores, 229 instructores de los cuales 58 son comisionados y 171 auxiliares. Actualmente existen 289 aspirantes en proceso de selección para instructores auxiliares y 39 no cumplen con los requisitos sindicales.

Debido a que por necesidades del servicio la empresa constantemente niega la participación de los instructores auxiliares en la impartición de la capacitación y que la plantilla de instructores comisionados ha venido disminuyendo, algunos de los talleres se han impartido por despachos externos, estamos en negociaciones con la empresa para cubrir y mantener el equilibrio marcado en la cláusula 185, en donde nos indica que el 50 % de los instructores deben ser sindicalizados.

La estadística nos indica que, de 8531 talleres impartidos, el 51.6 % fueron impartidos por compañeros sindicalizados y el 48.4 % por externos.

Ante la falta de instructores de algunas especialidades, como IPE, IPR, almacenes, áreas especializadas de Cx-Tx y Especialistas Administrativos, solicitamos de la manera más atenta su apoyo para la difusión de las convocatorias para estas especialidades, ya que en este momento se encuentran abiertas.

Se inició el desarrollo de un tren de talleres para reforzar las competencias de los instructores y desarrolladores, con temas como:

- Estilos de aprendizaje de Adultos,
- Evaluación.
- Actualización del taller de habilidades básicas de instructor.

## ASCENSOS y REVISIÓN DE EXAMENES

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

### Revisión de exámenes

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

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

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

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

**Exámenes y cursos solicitados para ascenso:****Exámenes diagnósticos**

Especialidad	Matriz	Foráneos	Total	Revisión de exámenes	Talleres dentro de jornada
Comercial	22	5	27	6	0
CX- TX	103	15	118	2	0
Especialistas Administrativos	3	0	3	0	0
IPE	6	2	8	0	9
Planta Exterior	10	1	11	4	0
Almacenes	4	0	4	0	0
IPR	3	1	4	2	0
<b>TOTAL</b>	151	24	175	14	9

**Cursos Libres**

Especialidad	Matriz	Compañeros atendidos	Foráneos	Compañeros atendidos	Total Trámites
Comercial	4	127	5	55	182
CX- TX	9	93	2	14	107
Especialistas administrativos	3	49	0	0	49
IPE	0	0	0	0	0
Planta Exterior	11	206	23	230	436
SAC	0	0	0	0	0
IPR	0	0	0	0	0
Almacenes	1	10	0	0	10
<b>Total</b>	28	485	30	299	784

**CANTIDAD DE HOMBRES-CURSO IMPARTIDOS POR CAMPUS 2017-2018**

CAMPUS	HC Asistentes	HC No asistentes	% Asistencia
Celaya	6098	327	94.90%
Centro Histórico	5267	1336	79.80%
Chihuahua	3664	166	95.70%
Cuernavaca	2826	487	85.30%
Guadalajara	6280	21	99.70%
Hermosillo	2816	321	89.80%

Mérida	4909	217	95.80%
Monterrey	5474	1061	83.80%
Nextengo	6147	1467	80.70%
Parque vía	3235	4	99.90%
Puebla	6260	414	93.80%
San juan	1033	7	99.30%
Tezozómoc	5661	846	87.00%
Total general	59670	6674	91.2

### DIPLOMADOS

- Diplomado en Telecomunicaciones con duración de 292 horas con un cubrimiento total de 220 participantes y quedando en espera otros 3 grupos que iniciaran en la primera semana de octubre.
- Diplomado en calidad del servicio concluido en el mes de julio.

### PROGRAMA DE TITULACIÓN

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

### CENEVAL

Se lanzó convocatoria para el personal sindicalizado y no sindicalizado de TELMEX, CTBR, sobre la aplicación del examen para la acreditación de conocimientos equivalentes a Bachillerato General conforme al Acuerdo 286 de la SEP, que se aplicará el 10 de septiembre de 2018, para todos los compañeros que se registraron en el periodo del 17 de Julio al 11 de Agosto del presente año, con el beneficio de que el curso de preparación para el examen lo paga directamente INTELMEX a la institución que lo imparte, siempre y cuando expida facturas de acuerdo a los requisitos establecidos por el SAT, así como también el reembolso del pago del examen.

Estamos insistiendo con la empresa para que este beneficio sea extensivo para los compañeros de LIMSA.

### INGLÉS

Se tienen establecidos acuerdos con los institutos abajo mencionados, para el estudio de este idioma:

- INTERLINGUA
- HAMER SHARP



- QUICK LEARNING
- ANGLO AMERICANO

INTELMEX paga inscripción y colegiatura, siempre y cuando el promedio mínimo sea de 8 y no tener faltas, este pago aplica por reembolso.

### CONVENIOS CON UNIVERSIDADES:

Se cuenta con convenios para descuentos en cuotas de inscripción y mensualidades con las siguientes instituciones educativas:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Centro Educativo</li><li>• Colegio MICHELET de México</li><li>• Universidad Chapultepec</li><li>• Instituto FLEMING</li><li>• Instituto Politécnico Nacional</li><li>• Universidad Obrera de México</li><li>• Universidad del Valle de México</li><li>• Universidad ETAC</li><li>• ICEL Universidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centro de Estudios Universitarios PART</li><li>• Escuela Internacional de Turismo/ UNIPRO</li><li>• Escuela Comercial Cámara de Comercio</li><li>• CETEC</li><li>• Universidad Autónoma de Puebla</li></ul>
---	---

(solicitar detalles en las oficinas de COMNCA)

### SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS DE LA REVISIÓN CONTRACTUAL 2018

- **Revisión curricular para TCEA**

Debido a la antigüedad curricular en talleres de TCEA y ascenso, para las diferentes especialidades, de las cuales la más reciente fue en 2014 para la especialidad de Cx-Tx, donde, por indicaciones del compañero **Francisco Hernández Juárez**, se asignó esta actividad para la especialidad de Planta Exterior a los compañeros Gregorio Ruiz Galicia, Román Martínez Medina y Raúl Hernández Crisóstomo, para la especialidad de Cx-Tx a José Ramón Quintero Terrones, Héctor Ramírez Lizardi Y Américo Martín Guzmán Navarro, para la especialidad de Comercialización a Luz María Hoyos Juan José Osuna Robles, Andrés González Plata y Fidel González, teniendo los siguientes avances:

- ✓ **COMERCIAL:**

Ya se terminó la nueva curricula para la especialidad de Comercial, estamos en espera de inicio.

- ✓ **PLANTA EXTERIOR:**

Con la finalidad de que los compañeros, de planta exterior, al término de su TCEA, puedan desarrollar las labores propias de la categoría de AYUDANTES DE PLANTA EXTERIOR, se estableció una nueva curricula que consta de 14 talleres de los cuales se tiene un avance del 50% en el

desarrollo y revisión por parte de los compañeros de COMNCA, con el compromiso de concluir con este tren de talleres para finales de octubre del presente año.

✓ **Cx-Tx:**

El pasado mes de agosto, iniciamos con la actualización de la curricula, para los talleres de TCEA, con la valiosa colaboración de los compañeros delegados Selene Arellano Hernández, Aurora Zepeda Ramos, Mauro Duran, Francisco Morales, Joel Francisco Martínez, Arturo Talavera de Jesús y los responsables de COMNCA.

• **En materia de ascenso:**

Hemos concluido para planta exterior con los talleres de la categoría de ayudante a TPE, con dos nuevos talleres, que les da las competencias acordadas en el perfil de puesto para realizar las labores de su categoría.

Para la especialidad de comercial ya se tiene la nueva curricula para los ascensos en su especialidad, solo está pendiente que se presenten para la validación técnica.

• **En relación con las aulas y aulas auxiliares:**

Habilitación de aulas: revisamos las condiciones de las aulas auxiliares; estas no eran utilizadas para el fin que fueron creadas y se encontraban en completo abandono, por lo que nos dimos a la tarea de programar visitas en el área metropolitana para revisión y habilitación de 16 aulas distribuidas en los diferentes centros de trabajo (insumos, materiales, equipos, maquetas etc.) a la fecha hemos logrado una rehabilitación de las mismas a un 100% lo que nos permite ponerlas en operación para utilizarlas en la impartición de la capacitación.

Para el caso de las aulas de capacitación de los CAMPUS foráneos, los responsables de cada campus programarán los recorridos correspondientes para verificar el estado de las aulas, así como, reportar cuales no cuentan con las condiciones pactadas y exigir a INTELMEX las habilite.

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

Agradecemos la colaboración y esfuerzo cotidiano de nuestras compañeras secretarias Viridiana Toledano Pérez Y Viridiana Reyes Valencia.

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

**Fraternalmente**  
**Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología**

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

Compañeras y Compañeros Delegados Convencionistas agradecemos su presencia, sean Ustedes Bienvenidos a la Cuadragésima Tercera Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas.

Con base a la normatividad estatutaria que nos rige como Sindicato de Telefonistas, hacemos de su conocimiento a este, nuestro máximo órgano de toma de decisiones, el informe de actividades que se realizaron en el periodo correspondiente de septiembre de 2017 a septiembre 2018.

Las actividades que desarrollo esta Comisión durante el periodo citado, han sido marcadamente regidas por dos temas fundamentales:

1. La pretendida división de la empresa y
2. La actividad sísmica en el país.

El velo pretencioso de la Dirección de Teléfonos de México de dividir a la empresa, sustentando su declaración, en el ordenamiento del órgano regulador, la Reforma Constitucional de Telecomunicaciones, la Declaratoria de Preponderancia y Leyes Secundarias; estas circunstancias, llevan a la empresa a considerar, que cualquier inversión que se haga solo beneficiara a la competencia, motivos suficientes, desde la perspectiva de la empresa, para que de manera velada, haya decidido unilateralmente disminuir su inversión.

Lo anterior se refleja directamente en la falta de herramientas, materiales y equipos en nuestros almacenes, en la nula inversión en nuestras redes y por supuesto, en la mínima inversión en todo lo que representan las condiciones de Seguridad e Higiene en nuestras áreas de trabajo.

Por otra parte, la actividad sísmica experimentada en el último año, rebaso el actuar de las instancias gubernamentales, situación que se reflejo directamente al interior de la empresa Teléfonos de México; después de las 14:00 hrs del pasado 19 de septiembre del 2017 y durante las semanas y meses posteriores, se vivía tensión y un clima de inseguridad entre las y los compañeros en las diferentes áreas de trabajo, quienes solicitaban recorridos de la Comisión Mixta Central acompañados de personal técnico altamente calificado conocidos como Director Responsable de Obra (DRO), a quienes se les pedía garantizar mediante evaluación pos sísmica, la no observancia de daño estructural en las instalaciones. Debemos reconocer que también nosotros fuimos

rebasados. Ante la demanda generada, la empresa desplegó a un grupo de Arquitectos e Ingenieros con la certificación DRO, quienes realizaron 52 evaluaciones post sísmicas a igual número de instalaciones, registrando en ese momento en la sección Matriz daños importantes en la central Vergel (que hasta hoy no se encuentra en operación) y en el interior de la República, la central Jojutla, en Morelos (misma que tuvo que ser demolida).

Esta Comisión les manifiesta que nuestra labor en las mesas de trabajo con la empresa se ha tornado adversa, debido a la lentitud en las respuestas a problemas fundamentales, situación que tensa las relaciones obrero patronales; como Ustedes saben nuestro trabajo se rige basado en la cláusula 136 del Contrato Colectivo de Trabajo, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art. 123 Fracc. 15 apartado A, en la Ley Federal de Trabajo, en el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo y normas oficiales correspondientes, así como también, en el Reglamento Interior del Trabajo. Manifestamos que lo especificado en las normatividades antes mencionadas no es negociable, ya que la seguridad y salud del personal sindicalizado no tiene precio; continuamos buscando mantener en buenas condiciones las instalaciones donde laboramos.

Una vez más, la empresa ha incumplido lo que dicta la cláusula 163 del Contrato Colectivo de Trabajo, donde se dicta que la ropa de protección y calzado de seguridad debe entregarse en el primer cuatrimestre del año. Esta situación fue expresada a nuestro Co. Francisco Hernández Juárez quien a través de la comisión Obrero Patronal, expreso un extrañamiento muy enérgico a la empresa. Esta situación genero desde la Dirección General de Teléfonos de México la remoción del gerente de Seguridad e Higiene, y la asignación de nuevo personal a esta Gerencia, personal que manifiesta el compromiso irrestricto de entregar la dotación de ropa y calzado 2019, en los meses de Febrero-Marzo.

Se continúan realizando recorridos de verificación en las diferentes especialidades, localidades y centros de trabajo, levantando las minutas correspondientes y lo más importante, solucionando problemas diversos.

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

1. Integración, registro, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.
2. Capacitación para los integrantes de las Comisiones de Seguridad e Higiene.

3. Diagnóstico, análisis, evaluación y seguimiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo.
4. Sistema de información sobre riesgos de trabajo, condiciones y medio ambiente de trabajo.
5. Coordinación con los servicios médicos.
6. Promoción y difusión de la seguridad e higiene y salud ocupacional.
7. Acciones preventivas en caso de emergencias y siniestros.

A continuación, desarrollamos cada punto para darles a conocer las actividades que desarrollamos

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

A través de nuestros Compañeros Coordinadores de las diferentes Secciones y Especialidades, hemos impulsado la difusión de nuestra solicitud de integración de las comisiones locales de seguridad e higiene a nivel nacional, tal y como se marca en la NOM-019-STPS-2011; la respuesta a esta convocatoria a sido mínima y queremos resaltar que en comparación con el pasado ciclo 2016-2017 donde se logro la integración de 11 comisiones locales de Seguridad e Higiene, en el periodo 2017-2018 solo se integro una sola comisión local de Seguridad e Higiene; no se tiene el avance que esperábamos, por lo que los invitamos a que actualicen, ratifiquen o formen sus comisiones locales de seguridad e higiene.

La conformación de las Comisiones Locales de Seguridad e Higiene es sumamente importante, así como también lo es, la Calendarización de sus recorridos, y las minutas que levanten derivadas de esta actividad. Estamos a sus órdenes para asistirlos en aquellos casos, donde la empresa pretenda evadir su responsabilidad en la atención y solución a las condiciones de riesgo en la salud y el trabajo de nuestros compañeros.

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

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

La capacitación en la materia de protección civil, tema fundamental ante los eventos sísmicos que se han presentado en el territorio Nacional, ha sido abordada para los comisionados de Seguridad e Higiene y para todo el personal que desea

participar, a través de los cursos de evacuación por hipótesis de sismo, curso de combate contra incendios y el curso de primeros auxilios; la información que señala el inicio del registro del personal interesado y calendarización de los cursos antes citados, se comparte a todos los integrantes del CEN y Comisionados, para que a su vez la hagan llegar a todas y todos Ustedes así mismo, en este capítulo se apoya a la comisión revisora del Contrato Colectivo de Trabajo 2018-2020 con la información amplia y suficiente para abordar los temas en las mesas de negociación con la empresa; tenemos registrada la participación de las siguientes áreas en los cursos de capacitación, la lista es breve, sin embargo la participación del personal queda registrada en la asistencia mayoritaria a los cursos antes citados.

- 1.-Capacitación para el simulacro de evacuación en caso de sismos a brigadistas de parque vía 190 y 198.
- 2.-Platica a tienda Comercial Parque Vía 190 , tema: "que hacer en caso de sismos".
- 3.-Se realiza presentación a la Comisión Revisora del C.C.T. en los temas que a esta Comisión competen.
- 4.-Se participa en mesas de trabajo con la Comisión Revisora del C.C.T. 2018-2020.

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

Una parte importante de nuestras actividades, esta enfocada a la atención directa de las necesidades expresadas por nuestras y nuestros compañeros, mismas que se refieren a situaciones que ponen en riesgo su salud física y mental; es importante señalar que en periodo 2016-2017 se efectuaron 104 acciones de atención, mientras que en periodo 2017-2018 se efectuaron 213, lo que significa un incremento del 204 % más de las actividades desarrolladas en comparación con las actividades ejecutadas en el periodo 2016-2017 , este aumento esta íntimamente relacionado con los eventos sísmicos que se han presentado a lo largo del país. Aprovechamos el espacio para ratificar lo mencionado en los puntos anteriores y que se refiere a la necesidad de Integrar y Capacitar a las Comisiones Locales, como bien expresamos antes, estamos a sus distinguidas ordenes, sin embargo, mucho ayudaría que las Comisiones Locales se involucren y atiendan los problemas cotidianos.

En el anexo 1 encontraran las acciones desarrolladas por esta comisión en el periodo 2017-2018, algunas de las mismas requirieron de la elaboración de su minuta correspondiente, esta información se encuentra relacionada en el anexo 1.

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

Derivado de la situación de riesgo a las que se enfrentan nuestros compañeros de la Planta Exterior y de la cotidianidad con la que realizan sus labores en la postería, se acuerda con la empresa continuar llevando la presentación que hemos llamado "PLATICA DE TRABAJOS EN ALTURAS", que les permite a nuestros compañeros recordar, todas las condiciones inseguras que deben evitarse y que puedan derivar en un accidente de trabajo. Siendo esta exposición llevada a cabo principalmente en la división Metropolitana entre Empresa y Sindicato y en aquellas Secciones Foráneas donde desafortunadamente se han presentado accidentes, a continuación, les presentamos algunas localidades donde se desarrollaron estas platicas, la información completa la encuentran en el Anexo 2.

- 1.- Se desarrolla presentación y temática para la ejecución de trabajo en alturas.
- 2.- Se imparte plática de trabajo en alturas en Cope Legaría.
- 3.- Se imparte plática de trabajo en alturas en Cope Naucalpan.
- 4.- Se imparte platica de trabajos en alturas en secc. 3 Puebla, donde el compañero de planta exterior sufre descarga eléctrica al trabajar en poste.
- 5.- Se desarrolla plática de trabajo en alturas en la sección 27 Coatzacoalcos, Ver.
- 6.- Plática en trabajo en alturas en la sección 79 Poza Rica, Ver.
- 7.- Plática en trabajo en alturas en la sección Apizaco, Tlax.
- 8.- Plática en trabajo en alturas en la sección 131, San Martín Texmelucan, Pue.

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

Derivado de la obligatoriedad que tiene la empresa de aplicar exámenes médicos al personal, se presenta en el Anexo 3, el Programa Anual de Exámenes Médicos para el año 2018, así mismo, encontraran los resultados de los exámenes aplicados en el año 2017 en el Anexo 4.

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



El pasado 04 de Septiembre en conjunto con nuestros compañeros de Previsión Social la Empresa nos ha presentado que exámenes integran el programa anual de exámenes médicos periódicos 2019, así mismo se nos garantiza la aplicación de mastografías a través del programa prevenimss, y el desarrollo de una aplicación "IMSS en Línea" misma que permitirá desde el celular programar citas médicas.

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

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

Hemos solicitado a todos los Coordinadores determinar sus faltantes de ropa 2017, esta acción obedece a que la empresa recientemente en el mes de Agosto argumento haber concluido con la entrega de la dotación de ropa y calzado 2017; la retroalimentación hacia esta Comisión ha sido lenta, les solicitamos de la manera mas atenta en caso de tener algún faltante, nos lo hagan llegar acompañado de los siguientes datos: Sección, Especialidad, Nombre, Expediente, Tipo de prenda y Tallas que la Empresa no entrego en la localidad, insistimos para el periodo 2017, para de esta manera demostrar a la empresa la imprecisión en su aseveración.

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

Es primordial que todos nosotros tengamos una participación en el desarrollo de los simulacros de evacuación, así como nuestra participación en los cursos de protección civil que se imparten, ya que es aquí donde personal especializado en el tema nos enseñan los protocolos de actuación en caso de sismo, incendio y primeros auxilios, de esta manera la capacitación y los ejercicios de evacuación nos permiten estar preparados ante algún siniestro.

En otro orden de ideas, se presenta en el anexo 5 los resultados de accidentabilidad durante el año 2017, donde queda de manifiesto que la especialidad de Planta Exterior



es la que mayor índice de accidentes presenta, por lo que les reiteramos, que en el desarrollo de sus actividades se apeguen a las normas establecidas.

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

- 1.- simulacro de evacuación por sismo en Ceico y Comercial Mixcoac.
- 2.- Platica con Comisionados de Parque Vía, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 3.- Platica con Comisionados de HyS de Cao San Jerónimo, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 4.- Platica con Comisionados de HyS de Sac Parque Vía 190, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 5.- Platica con Comisionados de HyS de Tráfico San Juan y Lindavista, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 6.- Simulacro de evacuación por sismo en CAACN Manuel María Contreras.
- 7.- Platica con Comisionados de HyS de Central Madrid, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 8.- Platica con Comisionados de HyS de Parque Vía 198 pisos (9,11 y 12), tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 9.- Simulacro de evacuación por sismo en Centro de Operaciones Uninet.
- 10.- se realiza simulacro de evacuación por sismo en SAC Abastos.
- 11.- Platica con Comisionados de HyS de CCR, tráfico y Case San Juan, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 12.- Simulacro de evacuación por sismos en Central Madrid.
- 13.- Platica con Comisionados de HyS de Parque Vía 198, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 14.- Difusión del programa de cursos de protección civil.
- 15.- Platica con Comisionados de HyS de diferentes áreas de tráfico de la Torre del Centro Telefónico San Juan, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 16.- Simulacro de evacuación en caso de sismos en Cao San Jerónimo.
- 17.- Gestión para la impartición de cursos de protección civil en Caos San Jerónimo.
18. Se realiza simulacro parcial de evacuación por hipótesis de sismos en Nextengo.
- 19.- Platica con Comisionados de HyS de Parque Vía 190, en pisos 4, 5 y 7 tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 20.- Platica con Comisionados de HyS de 020, 040, 050, 090, CCR Y Opis, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 21.- Simulacro de evacuación por sismos en San Juan, en los tres turnos.

- 22.- Platica con Comisionados de HyS de Rojo Gómez y Lindavista, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 23.- Simulacro de evacuación por sismos en Ceico y Cat Coapa.
- 24.- Platica con compañeros del Almacén la Perla, tema: "protocolo de evacuación en caso de sismos".
- 25.- Se programan recorridos con los brigadistas de Parque Vía en los diferentes pisos del edificio.
- 26.- Se realiza simulacro de evacuación por sismos en Parque Vía (12/04/18).
- 27.- Se realiza plática de protocolo de actuación en caso de sismo para nuestras compañeras asistentes de las diferentes oficinas de nuestro sindicato.
- 28.- Simulacro de evacuación con hipótesis de sismo en CCR, Norte.
- 29.- Reuniones con la empresa y terceros acreditados para evaluar el simulacro de evacuación por hipótesis de sismo.
- 30.- Platica con compañeros de Parque Vía piso 8, tema: "Protección Civil"
- 31.- Platica a todas y todos los compañeros Ceico Lindavista, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 32.- Se ejecuta simulacro de evacuación por sismos en el Centro Telefónico Rojo Gómez.
- 33.- Simulacro de evacuación por sismos en central y cope Héroes de Padierna.
- 34.- Platica a todas y todos los compañeros Nextengo, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 35.- Se ejecuta simulacro de evacuación por hipótesis de sismo en central Nextengo.
- 36.- Ejecución de simulacro de evacuación con hipótesis de incendio en Manuel María Contreras.
- 37.- ejecución de simulacro de evacuación con hipótesis de sismo en Manuel María Contreras.
- 38.- se realiza simulacro de evacuación con hipótesis de sismo en Case Cafetales.
- 39.- Platica a todas y todos los compañeros Trafico Lindavista, tema: "protocolo de evacuación por sismos".
- 40.- Se aplican simulacros parciales de evacuación con hipótesis de sismo en Parque Vía 198 pisos 9, 10, 11,12.
- 41.- Se ejecuta simulacro de evacuación en Guardería Pimentel.
- 42.- Se ejecuta simulacro de evacuación en Guardería Rojo Gómez.
- 43.- Platicas previas al simulacro de evacuación en tráfico Lindavista.
- 44.- Simulacro de evacuación en guardería Lindavista.
- 45.- Platicas previas al simulacro de evacuación en tráfico Rojo Gómez.
- 46.- Simulacro de evacuación con hipótesis de sismo en guardería Rojo Gómez.

## PROYECTOS

Hemos abordado todas las líneas de acción que se dictan en nuestro Contrato Colectivo de Trabajo, esta Comisión busca coadyuvar en la mejora constante de las condiciones de Higiene y Seguridad de todas nuestras y nuestros Compañeros, para lo cual nos hemos propuesto en atender y buscar soluciones a problemas de interés general.

### **MODIFICACIÓN AL CALZADO.**

Una demanda constante entre nuestros compañeros que usan el calzado de protección y que todos los días se enfrentan a largas caminatas para atender a nuestros clientes, es la modificación del calzado, buscamos que esta prenda se mejore este sustancialmente. Hemos sugerido un diseño moderno que integre nuevos elementos en su composición y que garanticen una mayor seguridad, flexibilidad, ergonomía, ventilación y ligereza, que, al mismo tiempo, cumpla los estándares establecidos en la NOM-0019 para calzado industrial.

Es nuestro deber informarles, que el prototipo de calzado se distribuyó en todo el territorio nacional, para ser probado por nuestros compañeros bajo diferentes condiciones climáticas, al término del periodo de prueba se aplicaron cuestionarios para su posterior análisis estadístico, mismo dio como resultado una aceptación del 90.7 % del prototipo entre los usuarios.

Sin embargo, la empresa ha rechazado la homologación de este calzado, argumentando que el que se tiene actualmente cumple con la Norma Oficial Mexicana; hemos abordado el tema de implementación y las bondades de este producto desde la Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene hasta la Dirección General de la Empresa, sin que hasta el momento hayamos logrado su integración a la dotación de Ropa y Calzado.

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

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

especialidades involucradas y ha sido probada y evaluada, alcanzado un nivel de aprobación del 71.2 % entre las y los compañeros de las especialidades que participaron en las pruebas.

Se firmo la minuta correspondiente que da inicio a la homologación de la diadema HW 540 misma que ya esta siendo entregada en las especialidades de Tráfico y SAC.

Con la intención de evolucionar las herramientas de trabajo conocidas como diademas entre los operadores de otras especialidades, en este momento se inicia el desarrollo de pruebas de campo, para cambiar la diadema que se utiliza en CCR y Cap's por la nueva herramienta HW510, muy pronto les estaremos informando el resultado que se obtenga.

### **HUNDIMIENDO CENTRO OPERATIVO ABASTOS.**

Un problema añejo con un historial de años sin respuesta, lo representaba la separación de canaletas de transporte de agua pluvial en el centro de trabajo Abastos, que al no ser atendido y por la filtración de agua en un largo periodo de tiempo, semejava una falla geológica, misma que atravesaba todo el centro de trabajo y que representaba un riesgo para la integridad de nuestros Compañeros. Esta Comisión no acepto paliativos a este tema grave.

Es grato informales, que se concluyó la reparación de la grieta de 80 mts. de largo con un ancho de 1 mt, con profundidades que van desde los 7 cm y hasta los 4 mts. de profundidad en el Centro de Trabajo Abastos.

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

Recordarles que nuestras y nuestros Compañeros de la especialidad de Servicio a Clientes, que desarrollaban sus actividades en la parte superior de la oficina comercial ubicada en León Cavallo, en la Colonia Peralvillo, eran objeto en los últimos años de constantes agresiones por arma de fuego a sus instalaciones, se buscaron opciones para su reubicación.

Es grato informarles que finalmente se ha concretado la migración de las y los compañeros de Ceico Peralvillo al segundo piso de la central Lindavista.

Nuestro total agradecimiento a nuestra y nuestros compañeros que integran la Comisión Obrero Patronal quienes han impulsado los proyectos de esta Comisión.

Agradecemos el apoyo de nuestra asistente en las diferentes actividades desarrolladas en esta Comisión.

Un reconocimiento especial a nuestro al Co. Francisco Hernández Juárez quién con su orientación nos guía en la dirección correcta para la atención de los problemas.

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

COMISION NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

# **SECRETARIA DE INSTRUCCIÓN, FORMACION E** **INVESTIGACION SINDICAL** **S I F E I S**

Compañer@s Telefonistas:

Por parte de la Secretaria de Instrucción Formación e Investigación Sindical les presentamos el siguiente informe para ponerlos a su consideración. En el transcurso de este año hemos seguido trabajando como organización en los temas que más interesan al conjunto de los telefonistas en resonancia con nuestros ejes sindicales. Es de destacar que el tema de la Separación Funcional está tomando un nuevo rumbo derivado de las elecciones pasadas sin dejar de mencionar todo el esfuerzo que se ha hecho por el Sindicato en su conjunto bajo la dirección de nuestro Co. Secretario General Ing. Francisco Hernández Juárez.

A continuación, les presentamos el detalle de los temas trabajados por esta secretaría:

## **Taller de Inducción Sindical.**

Se ha seguido trabajando por impulsar el nuevo taller de inducción y en este año se ha impartido este taller a 2928 compañeros

## **Proceso de Pre-Exámenes en Sección Matriz.**

En este periodo se recibieron por parte de la Secretaría de Instrucción Formación e Investigación Sindical 2886 pre-solicitudes y 160 cambios de especialidad siendo 143 para aspirantes aprobados y 17 para presolicitudes todavía en trámite, para darles el seguimiento correspondiente programándolas a cada una de las evaluaciones pertinentes.

De esta manera se aplicaron exámenes en las diferentes materias:

MATERIAS	CANTIDAD DE EXÁMENES
ELECTRICIDAD	661
ELECTRONICA BASICA	255
MECANOGRAFIA (120 GOLPES POR MINUTO)	117
ARITMETICA	1010
FISICA	322
REDACCION	1329
GEOGRAFIA UNIVERSAL	24
CONTABILIDAD BASICA	375
GEOGRAFIA	51
ORTOGRAFIA	1795
ELECTRONICA DIGITAL	136
COMPUTO	1552
TAQUIGRAFIA	1
ALGEBRA	5235
MECANOGRAFIA (200 GOLPES POR MINUTO)	559
ELECTRICIDAD	661

Dando un Total de 13422 Exámenes Aplicados para Sección Matriz Derivado de estos procesos de examinación se obtuvieron 776 Constancias, además de 31 reimpressiones mismas que fueron enviadas a la Secretaría de Organización y Sindicalización para continuar con el trámite respectivo y quedar en espera de la liberación de Vacante.

#### **Procesos de Examen en Secciones Foráneas.**

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

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

Para el caso de los Profesores Aplicadores del SIFEIS se hicieron 303 procesos.

Los paquetes que se prepararon revisaron y calificaron siendo aplicados coordinadores del CEN ascienden a 253.

Así mismo este año se inició con la modalidad de aplicación de exámenes supervisados en Línea siendo aplicados de esta manera 60 procesos en las diferentes secciones

Dando un total de 616 procesos en secciones foráneas.

Como parte de la sistematización este año se siguió avanzando en tener mas secciones donde el registro de aspirantes y calificaciones se haga dentro del Sistema de Información Sindical SIS teniendo ya registradas 58 secciones foráneas donde se procesaron 1265 presolicitudes con los siguientes exámenes por materia:

MATERIAS	TOTAL
ELECTRICIDAD	621
ELECTRONICA BASICA	521
MECANOGRAFIA (120 GOLPES POR MINUTO)	425
FISICA	69
ARITMETICA	1036
GEOGRAFIA UNIVERSAL	56
REDACCION	573
CONTABILIDAD BASICA	530
GEOGRAFIA	296
ELECTRONICA DIGITAL	64
ORTOGRAFIA	1606
COMPUTO	2110
ALGEBRA	1416
	9323

Compañeras y Compañeros Telefonistas:

No podemos dejar de señalar que el trabajo que se ha realizado en esta secretaría sólo ha sido posible con el apoyo brindado por cada uno de los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional, Nacional de Vigilancia y Comisionados Nacionales. Haciendo una mención especial de todo el apoyo brindado por nuestro Co. Francisco Hernández Juárez quien en todo momento ha estado al pendiente y nos ha dado la dirección necesaria.



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

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL**

### **SIS WEB**

- En octubre de 2017 se concluyó la fase migración del SIS y fue puesta en PRODUCCIÓN la nueva versión del SIS, a la cual hemos llamado **SIS WEB**. El día 9 de octubre se apagó la versión del SIS que inició la automatización de procesos de nuestra organización hace 20 años para dar paso a una nueva plataforma tecnológica que permite el alcance de nuestras aplicaciones a TODAS las secciones foráneas, para proporcionarles el beneficio de uso de las aplicaciones del SIS.
- Por lo anterior a la fecha se tiene en pleno funcionamiento el SIS WEB para todos los usuarios del STRM en matriz, incluso 110 Secciones Foráneas tienen ya un usuario para acceso al Sistema, de las cuales, 58 Secciones Foráneas tienen acceso a las aplicaciones para Control de Aspirantes.
- Desde octubre del 2017, todas las Secciones Foráneas incluyendo aquellas que no se han integrado a la VPN, tienen la posibilidad de acceder a las Aplicaciones del SIS WEB, solo deben contar con un acceso a internet e ir a la siguiente dirección: <http://sisweb.strm.org.mx/sis/sis.exe/password.jam>
- Para el ingreso se requiere de un **USUARIO** y **CONTRASEÑA** que se deben solicitar al Área de Sistemas a través de su coordinación.
- En el transcurso del año se irán liberando aplicaciones en el SIS WEB que automatizarán y por lo tanto agilizarán procesos y trámites comunes entre el CEN y los Comités Locales. Por esta razón invitamos a las Secciones Foráneas a contar con su USUARIO Y PASSWORD para el acceso al SIS WEB.

## CAMBIO DE PBX Conmutador Nortel.

En la anterior Convención Nacional se informó que en Agosto de 2017 quedó concluida la migración del servicio de telefonía del STRM a la TECNOLOGÍA DE VOZ SOBRE IP con tecnología CISCO y que dado este cambio de plataforma las Secciones Foráneas que se encuentran en la VPN-STRM habían quedado sin servicio de telefonía IP. Durante agosto y septiembre se trabajó con los ingenieros de CISCO para poder integrar los aparatos NORTEL de las Secciones Foráneas, el 15 de septiembre se concluyó la actividad y los aparatos NORTEL quedaron funcionando nuevamente.

## RED INALÁMBRICA (WIFI STRM)

- Les recordamos que contamos con servicio de WIFI en las instalaciones del STRM.
- Esta red cuenta con un sistema de **ADMINISTRACIÓN DE ACCESOS**, que tiene el único objetivo de ofrecerles una conectividad eficiente por lo que para poder conectarse es necesario que recuerden lo siguiente:

**1. Durante las Convenciones Nacionales se dará acceso a 1 equipo por cada usuario y se bloqueará la salida a la navegación de sitios que saturan el ancho de banda y que NO tienen ninguna utilidad para los trabajos de la Convención.**

**2. Pasar al Área de Sistemas (4° piso de Villalongín) a dar de alta el dispositivo con el cual requieran tener acceso a la Wifi del STRM.**

## CONSULTA-TEL

Es el servicio de atención telefónica para los compañeros que desean saber de forma directa el estado de sus trámites (préstamos varios, cambios de residencia, etc.) así como pase de lista mensual para los

aspirantes a cambios de especialidad. **El número telefónico de CONSULTATEL es 51-40-14-39.**

Este año se llegó a un total de **11,940 consultas vía telefónica y 21,918 pases de lista.** Agradeceremos a ustedes nos apoyen en la difusión de la información de este servicio.

En el Área de Sistemas nos encontramos analizando la posibilidad de aprovechar la nueva plataforma web del SIS y crear una aplicación de CONSULTA DE TRÁMITES EN LÍNEA para que todos los compañeros puedan consultar el estado de sus trámites en línea de forma ágil.

### Procesos Masivos

Derivado de la sólida base de datos con que cuenta el SIS, el Área de Sistemas ha apoyado en el desarrollo de aplicaciones que han permitido la sistematización y control de procesos que requieren del manejo masivo de información. Este año se apoyó en:

- Denuncia INAI
- Becas emitidas por STRM
- Control de pago de Ayuda de Útiles escolares.
- Capacitación para captura y proceso de control de Aspirantes a las siguientes Secciones Foráneas:

1	MONTERREY, NL	65	TULA, HGO.	103	CANCUN, Q.ROO	142	LOMAMEX.NITA, OAX
2	GUADALAJARA, JAL	66	SAN ANDRÉS TUXTLA, VER	104	ZACAPU, MICH	144	AMECA, JAL
3	PUEBLA, PUE	68	TEPATITLÁN, JAL	105	ACAYUCAN, VER	146	SANTA ANITA, JAL
19	TOLUCA, MEX	70	TULANCINGO, HGO.	106	ACTOPAN, HGO.	148	LAGOS DE MORENO, JAL
20	IRAPUATO, GTO	74	TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIS	107	SALVATIERRA, GTO	150	CD ALTAMIRANO, GRO
21	ACAPULCO, GRO	75	OAXACA, OAX	112	APATZINGAN, MICH	152	SALINA CRUZ, OAX
22	MORELIA, MICH	77	TAPACHULA, CHIS	120	SALAMANCA, GTO	153	ACAPONETA, NAY
24	QUERETARO, QRO	78	CAMPECHE, CAMP	121	MINATITLÁN, VER	157	CDAD SAHAGUN, HGO.
28	AGUASCALIENTES, AGS	80	VILLAHERMOSA, TAB	125	LÁZARO CÁRDENAS, MICH	160	CUAJIMALPA, DF
29	MERIDA, YUC	83	URUAPAN, MICH	127	PINOTEPA NACIONAL, OAX	166	SAN JUAN TEOTIHUACAN, MEX
42	GUANAJUATO, GTO	91	TEXCOCO, MEX.	129	APAN, HGO.	176	CHIMALHUACAN, MEX
48	ACAMBARO, GTO	93	CD DEL CARMEN, CAMP	137	ATLIXCO, PUE	178	SAN JUAN DE LOS LAGOS, JAL
52	SAN JUAN DEL RIO, QRO	95	COSAMALOAPAN, VER	138	VENTA DE CARPIO, MEX.	183	SAN MIGUEL DE ALLENDE GTO

60	SAHUAYO, MICH	99	MARTINEZ DE LA TORRE, VER	139	VILLA NICOLÁS ROMERO, MEX.	185	SAN FRANCISCO DEL RINCON GTO
61	JUCHITAN, OAX	102	TIERRA BLANCA, VER				

### Página Web “strm.org”

Nuestro sitio web [www.strm.org.mx](http://www.strm.org.mx) continúa siendo un importante medio de difusión de información de nuestra organización. Este año se registraron **2,755,639** visitas a los distintos servicios de nuestro portal, y **480,000** reproducciones de videos con mensajes del compañero Francisco Hernández Juárez.

SITIO WEB	VISITAS
<a href="http://www.strm.org.mx">www.strm.org.mx</a>	1,378,219
ConsultaNet	22,801
Micrositios strm.net (noticias, fotos, reportes, calidad de servicio, materia de trabajo, quejas, elecciones)	727,096
<a href="http://unt.org.mx">unt.org.mx</a>	122,540
<a href="http://fau.mx">fau.mx</a> Frente Amplio Social Unitario	62,366
<a href="http://sifeis.org">sifeis.org</a>	176,012
Votaciones Revisión Contractual Telmex y CTBR 2018(Sitio restringido a Secretarios Generales) y Limsa 2017	15,342
Micrositios de registro y consulta <a href="http://strm.ws">strm.ws</a>	180,751
Links a documentos <a href="http://strm.link">strm.link</a>	8,324
Buzón Secretario General	62,188

## **Compañeras y Compañeros Convencionistas:**

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

Compañeros, estamos en la víspera de enfrentar un reto de grandes dimensiones, revertir en definitiva el ordenamiento de la IFT sobre la separación funcional de la empresa, que insistimos que es ilegal ya que no existe ningún fundamento para tal decisión, además de que contraviene la reforma constitucional, que tiene como principal objetivo garantizar el derecho de todo ciudadano de este país, a tener acceso a las tecnologías de la información y comunicación, al internet y la banda ancha, lo que permitirá potenciar el desarrollo del país e incrementar el producto interno bruto.

La actual regulación ha apostado por la competencia, pero aún existen 50 millones de mexicanos sin acceso a internet, por lo que debemos obligar al IFT a replantear sus decisiones ya que no responden a las necesidades actuales de la población y el nuevo régimen mundial de economía digital, un factor a favor será que entre las prioridades del nuevo gobierno está la comunicación mediante internet a toda la república y la única empresa que puede con este cometido es Teléfonos de México, pero esto no será posible sin la participación activa del Sindicato, para influir en el desarrollo de los acontecimientos en el corto y mediano plazo, bajo la dirección de nuestro secretario general Francisco Hernandez Juárez y aplicando los ejes de acción que tenemos establecidos CALIDAD DE SERVICIO, RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DEL CLIENTES, PERMANENCIA VOLUNTARIA, VACANTES, RECUPERACIÓN DE MATERIA DE TRABAJO, UNIDAD Y FORTALEZA SINDICAL.

Agradecemos a todos ustedes el apoyo brindado a esta comisión de Modernización, especialmente a los Secretarios Generales que concluyen su gestión en esta convención, de la misma manera nos ponemos a sus órdenes para recibir sus comentarios, sugerencias y

propuestas, que nos permitan fortalecer el trabajo de esta comisión y del proyecto sindical, así mismo

También queremos hacer un reconocimiento a y a la vez agradecer al personal administrativo y de soporte de nuestro sindicato por el apoyo incondicional brindado a todas las Comisiones Nacionales que integran esta Comisión de Modernización.

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

**Fraternalmente,  
“Unidad, Democracia y Lucha Social”  
México, D. F., Septiembre del 2018.**

**Comisión de Modernización**