XLV CONVENCIÓN

COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN

Coordinación General
Francisco Hernández Juárez

Responsables de la Comisión de Modernización
Juan Manuel Magallanes Madrigal
José Antonio Gómez Durán

Integrantes

Martha Heredia Figueroa	Zona 1	José Cuellar Zúñiga
Miguel Plancarte Hernández	Zona 2	Jesús García Arreguin
Héctor Gabriel Ramírez Lizardi	Zona 3	Rubén Omar Hernández
José Jesús García Arreguin	Zona 4	Salvador Zambrano Serna
Jesús Cárdenas Rincón	Zona 5	Américo Martín Guzmán Navarro
Iván Hernández Mendoza	Zona 6	Miguel L. Barrera Espinobarros
Rodolfo De Gunther Delgado	zona 7	Agustín Vanegas Laurrabaquio
Juan José Osuna Robles	Zona 8	Fidel Gonzales B. / Agustín Paz
Román Martínez Medina	Matriz	José Felipe Razo Díaz
Gregorio Ruiz Galicia	Matriz	Raúl Hernández Crisóstomo
Fidel González Bárcenas	Matriz	José Ramón Quintero Terrones
Rafael Flores González	Matriz	Luz María Hoyos Rosas
Juan Bernardo Villarreal	Matriz	Rafael Flores González
Alejandro García Godoy	Matriz	Christian I. Quiñones González
Antonio Vázquez Olarra		
Carlos Alberto Salamanca		
Arturo Flores Tovar		
Carlos Daniel Guerrero		

Responsabilidades de la Comisión de Modernización

Coordinación General: Francisco Hernández Juárez

Comisión / Tema Trabajo	Responsables
Calidad de Servicio	Juan Manuel Magallanes Madrigal José Antonio Gómez Durán Raúl Hernández Crisóstomo Carlos Daniel Guerrero
Calidad, Productividad y Competitividad	Miguel Plancarte Hernández Héctor Gabriel Ramírez Lizardi José Jesús García Arrequín Jesús Cárdenas Rincón Iván Hernández Mendoza
Capacitación y Nueva Tecnología	Rodolfo De Gunther Delgado Roman Martinez Medina Juan José Osuna Robles Gregório Ruiz Galícia Fidel González Bárcenas Zona 1 José Cuellar Zúñiga Zona 2 Jesús García Arreguin Zona 3 Rubén Omar Hernández Zona 4 Salvador Zambrano Serna Zona 5 Américo Martín Guzmán Navarro Zona 6 Miguel L. Barrera Espinobarros zona 7 Agustín Vanegas Laurrabaquio Zona 8 Fidel González B / Agustín Paz Matriz José Felipe Razo Díaz Matriz Raúl Hernández Crisóstomo Matriz José Ramón Quintero Terrones Matriz Luz María Hoyos Rosas Matriz Rafael Flores González Matriz Christian I. Quiñones González Foráneas Héctor Gabriel Ramírez Lizardi

Materia de Trabajo	Juan Manuel Magallanes Madrigal Juan Bernardo Villareal Olivas Alejandro García Godoy
Higiene y Seguridad	Antonio Vázquez Olarra Carlos Alberto Salamanca Arturo Flores Tovar Alonso Castillo Lerin Miguel Leonor Barrera
Grupo de Telecomunicaciones	Martha Heredia Figueroa Juan Manuel Magallanes Madrigal Luis Escobar Ramos Agustín Vanegas Laurrabaquio José Antonio Gómez Durán Víctor Álvarez Gibanel Rafael Marino Roche Carlos Alberto Daniel Guerrero Luz María del Carmen Hoyos Pedro Elguera Rodríguez José Ramón Quintero Terrones Rafael Morfin Aguilar Rubén Omar Hernández

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Les damos la más cordial bienvenida a esta XLV Convención Nacional Democrática de los Telefonistas, este espacio es el máximo órgano de gobierno del Sindicato y como cada año rendimos un informe de las actividades que desarrollamos los integrantes de la **Comisión de Modernización**, enfocados en elevar la calidad de servicio ya que esta es una de las tareas principales en donde convergen esfuerzos de las diferentes secretarias e integrantes, uno de los objetivos primordiales es buscar mejorar los estándares de atención al cliente con calidad e incrementar y mejorar la participación de mercado, la cual se ha visto afectada en los últimos años derivado de la falta de inversión en el grado que se requiere, sumado a una regulación desproporcionada por parte del IFT, para ello es importante que la empresa retome los niveles de crecimiento y expansión ya que en los estudios que hemos realizado una de las principales molestias de los clientes radica en la reincidencia de quejas, por problemáticas de red, otro tanto por planta interna como son daños masivos, vandalismos o saturación en la navegación, entre otros factores, por lo que permanentemente buscamos se corrija dichos problemas de raíz , para ello hemos establecido mesas de trabajo constantes que permitan identificar los puntos de oportunidad, los cuales se han identificado, dentro del análisis la empresa argumenta una problemática es sus ingresos lo que limita la inversión y el desarrollo, por lo que hemos insistido en que se debe cumplir con los compromisos, inversión, insumos, herramientas y materiales, capacitación, para así poder llegar a los estándares de calidad necesarios y poder retener al cliente el cual cada vez exige una mejor atención de sus servicios.

El mantenimiento de la red ha sido un factor importante ya que por la falta de personal se ha dejado de realizar de manera oportuna, adicional a la mano de obra de las empresas terceras que instalan órdenes de servicio de mala calidad lo que impacta directamente en un deterioro de la red y generación de quejas en potencia, de ahí la importancia de una adecuada supervisión y de paulatinamente recuperar actividades como la ejecución de Os.

La falta de insumos, materiales y herramientas son un factor determinante para poder realizar las actividades que día a día son necesarios, los equipos de medición, perdidos y robados se ha exigido a la administración la reposición inmediata para poder realizar las pruebas necesarias y asegurar un buen servicio, en ese sentido nos encontramos realizando el inventario a nivel nacional con la finalidad de encontrar una respuesta al tema, consideramos que en breve se deberán de estar dotando los equipos dañados y faltantes, por ello se signo una minuta de compromisos específicos de abasto con un stock de 3 meses, el cual se encuentra en etapa de conclusión, esto se logro gracias a las acciones que el STRM a nivel nacional realizo para generar las condiciones de negociación que dieron como resultado el cambio de actitud de la empresa, se tienen reuniones de balance semanales con los compañeros de almacenes para evaluar el grado de cumplimiento.

Por otro lado, como ustedes saben, la pandemia de COVID-19 y el confinamiento, nos ha obligado a buscar otras opciones de comunicación que impactan en lo social, laboral y educativo, esta situación ha generado mayor exigencia de los clientes para mejorar la calidad de servicio, la conectividad en el hogar, la atención inmediata de sus reportes, entre otras, también se ha generado además la necesidad de contar con mayores velocidades de internet, para cubrir sus requerimientos, en este escenario el tema de calidad de servicio cobra especial relevancia, en el proyecto que viene impulsando nuestro **Secretario General Co. Francisco Hernández Juárez**, como uno de los ejes de la agenda del STRM, entablando mesas de trabajo de alto nivel para que se cumplan los compromisos establecidos entre ambas partes, adecuarnos al entorno que estamos superando, un efecto de lo anterior a dado como resultado que se han provocado desviaciones en los indicadores de calidad, lo que ha provocado impactos en los resultados del programa, esta situación nos obliga a redoblar esfuerzos y concretar proyectos que actualmente se están trabajado con la empresa para ofrecer mejor servicio a los clientes y mantener su preferencia, en la mesa se han negociado ajustes importantes por la cantidad de $ **59,235,940.33** para contrarrestar estos efectos para las distintas especialidades lo anterior de los meses de marzo a junio, y se continuara en tanto no se supere esta etapa de contingencia sanitaria.

Como Grupo de Calidad de servicio, hemos establecido reuniones interdisciplinarias buscando involucrar a todas las especialidades en procesos de trabajo integrales, ya que estos son cada vez más sistematizados, con el objetivo de asegurar nuestra participación en los mismos, apropiándose de la materia de trabajo y la operación de los sistemas en beneficio de la organización, buscando una mejora constante de los indicadores de productividad.

Aunado a todo lo anterior se tienen importantes retos, el establecer una negociación referente al tema del pasivo laboral, sin afectación a nuestros derechos adquiridos, el resolver los temas que están pendientes en la mesa intersecretarial como es la convergencia y la libertad tarifaria, en donde se estableció darles atención en un lapso de 45 días que iniciaron a partir de este 10 de septiembre, en ese sentido las comisiones que conforman Modernización seremos promotores y participaremos en todo lo que se requiera desde nuestro ámbito de acción para encontrar una solución de raíz a los temas tan importantes de la agenda sindical, en donde será vital la participación y respaldo de toda la base Telefonista ya que "nuestro futuro se juega en el puesto de trabajo".

CALIDAD DEL SERVICIO

Dentro del proyecto sindical uno de los ejes rectores es la calidad de servicio, en este programa participamos todas las áreas de la empresa y Sindicato, ya que está enfocado directamente a brindar una mejor atención a nuestros clientes, situación que nos ha permitido mantener niveles adecuados de atención aun ante el entorno adverso que nos ha dejado la pandemia, actualmente se encuentran en proceso varios proyectos encaminados a recuperar y retener el mayor número de clientes, e impulsar toda la gama de productos y servicios que proporcionamos.

Como se comentó este año ha sido complicado en el tema de ingreso de quejas, principalmente por la el numero de compañeros que se encuentran en resguardo alrededor del 30%, una alta demanda de los servicios aunado a las limitantes en los programas de inversión y mantenimiento, que si bien se han concretado no han sido suficientes, como el no dotar los insumos, materiales y herramientas, en tiempo y forma, y en niveles suficientes para elaborar nuestras actividades diarias, ***para revertir esta situación se elaboró en conjunto con la empresa un plan emergente considerando entre otros los siguientes temas***:

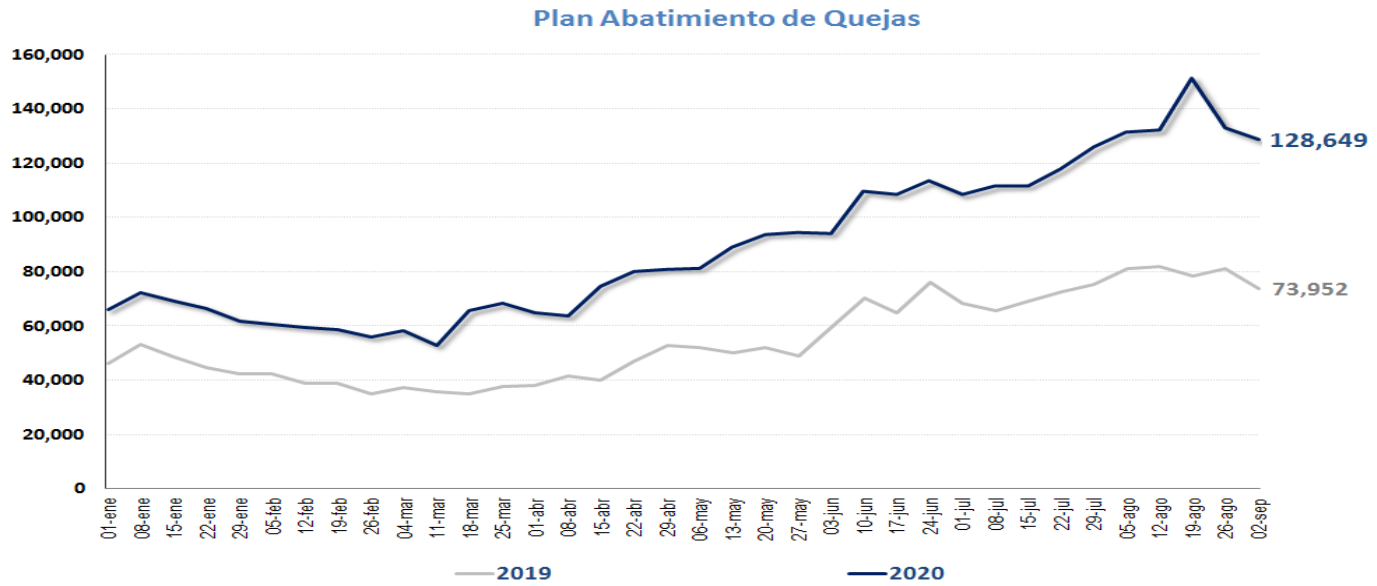
- ✓ Identificar y priorizar trabajos de mantenimiento para su registro en SISCOPE y establecer un programa de atención para la atención de estos.
- ✓ Presentación y seguimiento al programa Broad Band 2020 y rehabilitación de red secundaria en distritos con tecnología TBA`s.
- ✓ Realizar migraciones a FTTH y VSI para ocupar infraestructura disponible y recuperar materia de trabajo.
- ✓ Atención de etapa PVE por TEPES administrativos.
- ✓ Por nuestra parte establecimos el compromiso de cubrir los turnos de tiempo extra solicitado e incrementar la participación en destajo.

Adicionalmente se identificaron 30 copes críticos con un volumen importante de quejas pendientes y ordenes de servicio, los cuales agrupan casi el 40% del total de quejas y ordenes de servicio, con ellos estamos realizando videoconferencias con la subdirecciones para establecer acciones adicionales, considerando las condiciones de cada cope y con ello establecer un agenda que permita darle seguimiento con los coordinadores responsables y Secretarios Generales.

Por otra parte, estamos realizando un levantamiento a nivel nacional de equipos de medición, dispositivos móviles y kits de FTTH, con el objetivo de identificar las necesidades específicas de cada centro operativo, en cuanto a surtimiento de equipos adicionales para compañeros de reciente ingreso y reposición de equipos por robo.

En lo que respecta al sistema Pisaplex para copes, se trabaja en dotar a los Tepes la opción de visualizar el estatus PM (planta mantenimiento) y poder dar seguimiento puntual a las órdenes de servicio objetadas por red, con el propósito de atender las necesidades de, daños en red, red saturada y problemas de canalización para poder concretar la instalación y facturación de líneas nuevas, es importante asegurar que las quejas atendidas durante la jornada sean verificadas por los Tepes en la etapa PVE, para evitar reincidencia principalmente en servicios FTTH y verificar las ordenes de servicio ejecutadas por filiales para evitar estar arreglando las quejas generadas por ellos, en cuanto a los sistemas se ha notado una mejora aunque seguimos insistiendo en una estabilidad óptima que nos permita operar sin interrupciones o caídas de sistema, para este propósito se realizan mejoras al servidor AS400 en donde se gestiona la operación de sistemas como Pisa Verde y sus software derivados, Applex, Pisaplex, etc. Adicionalmente se trabaja en un sistema alterno (off line) que nos permita seguir operando en casos de caída del sistema, con el objetivo principal de facilitar el trabajo de los compañeros en la operación y con ello contribuir a la atención de las cargas de trabajo, presentamos a continuación.

PLAN DE ABATIMIENTO DE QUEJAS



En la gráfica anterior se muestra el comportamiento histórico de quejas realizando un comparativo de los años 2019 vs 2020, como resultado, a la fecha de la muestra tenemos un 74% más quejas que el mismo período del año anterior, lo que se atribuye directamente a los efectos ocasionados por la pandemia y el importante número de compañeros que se encuentran en resguardo desde el mes de marzo, sumado a la necesidad de continuar modernizando la plataforma tecnológica y disminuir la reincidencia, además de incrementar ancho de banda, retos que habremos de enfrentar en el plan de banda ancha 2020-2021.

	% Contrib	QP 0-1	QP 2-3	QP 4-5	QP 6-10	QP M10	Total Pend
PTA EXTERIOR	97.00%	25,652	15,329	26,227	31,615	19,007	117,830
CTRO DE MTTO	0.00%	56	36	165	150	134	541
CSM	1.00%	926	148	199	154	88	1,515
CNS	0.00%	0	0	0	0	0	0
EXP PTA INT	0.00%	3	6	33	54	103	199
TECMARKETING	1.00%	1,309	20	6	0	1	1,336
CCR	0.00%	0	5	19	19	18	61
CAO	0.00%	0	0	0	0	0	0
SISTEMAS	0.00%	248	17	55	47	27	394
		28,194	15,561	26,704	32,039	19,378	121,876

RNUM
2 Días Backlog: 52,808
2.5 Días Backlog: 66,010

PENDIENTES

Semana	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
Sep 7 -Sep 13	121,876						
Ago 31 -Sep 6	130,192	129,712	128,649	127,312	127,231	116,860	116,850
Ago 24 -Ago 30	137,792	134,107	133,204	131,453	132,581	125,510	126,534
Ago 17 -Ago 23	134,935	133,783	151,511	145,581	143,139	134,607	132,887
Ago 10 -Ago 16	127,243	130,167	132,207	134,723	135,816	128,471	129,157
Ago 3 -Ago 9	124,442	129,765	131,576	131,616	132,208	123,276	122,177
Jul 27 -Ago 2	121,616	124,702	125,955	127,249	126,331	118,278	117,749
Jul 20 -Jul 26	109,816	117,349	118,025	119,899	121,652	114,080	114,502
Jul 13 -Jul 19	106,656	110,074	111,917	113,801	114,505	106,944	108,120
Jul 6 -Jul 12	107,468	111,221	111,669	111,216	112,994	101,369	102,567
Jun 29 -Jul 5	107,569	110,522	108,564	108,511	108,778	99,675	99,798
Jun 22 -Jun 28	110,677	111,715	113,543	115,188	115,230	105,491	104,378
Jun 15 -Jun 21	109,903	109,533	108,484	107,923	108,268	100,431	102,853
Jun 8 -Jun 14	99,064	105,493	109,902	112,736	114,176	104,352	103,147
Jun 1 -Jun 7	93,031	100,517	101,680	102,708	103,328	94,546	93,326
May 25 -May 31	93,271	98,052	94,612	95,762	99,136	89,569	90,576
May 18 -May 24	90,884	93,748	94,092	94,818	96,297	86,901	87,022
May 11 -May 17	87,334	88,029	89,172	90,175	89,795	82,380	82,955
May 4 -May 10	74,888	75,383	81,611	84,387	84,973	77,671	78,964
Abr 27 -May 3	85,236	85,889	81,292	78,177	70,853	65,965	66,899
Abr 20 -Abr 26	79,744	70,919	80,297	85,589	85,787	80,797	82,942
Abr 13 -Abr 19	75,515	74,763	75,084	72,536	73,087	70,454	72,619
Abr 6 -Abr 12	63,977	66,190	63,896	60,921	64,669	64,654	69,977
Mar 30 -Abr 5	65,265	64,347	65,117	65,962	66,401	58,131	58,557
Mar 23 -Mar 29	68,332	69,105	68,536	68,666	71,316	58,964	57,370
Mar 16 -Mar 22	47,362	53,062	65,871	74,853	75,563	64,426	63,364
Mar 9 -Mar 15	43,516	53,232	53,182	54,072	54,221	46,588	48,536
Mar 2 -Mar 8	57,492	57,696	58,481	58,336	56,271	47,930	50,254
Feb 24 -Mar 1	58,240	57,185	56,173	56,094	54,381	47,622	49,563
Feb 17 -Feb 23	57,518	61,072	58,847	58,252	57,175	49,712	51,294
Feb 10 -Feb 16	62,462	59,859	59,920	58,563	56,948	50,339	52,198
Feb 3 -Feb 9	53,193	60,480	61,038	62,538	62,653	55,454	56,088
Ene 27 -Feb 2	62,367	63,408	62,254	61,988	62,214	54,921	55,158
Ene 20 -Ene 26	67,223	68,233	66,889	67,046	66,065	58,390	58,144
Ene 13 -Ene 19	70,844	72,128	69,492	69,181	67,940	60,682	60,135
Ene 6 -Ene 12	70,986	72,428	72,540	73,134	72,806	65,845	64,750
Dic 30 -Ene 5	64,693	62,886	66,311	69,913	70,905	65,633	64,496
Dic 23 -Dic 29	66,446	64,394	68,072	67,372	65,907	60,620	60,568
Dic 16 -Dic 22	68,918	66,473	66,227	65,661	64,965	60,651	60,145
Dic 9 -Dic 15	71,885	71,883	71,643	69,086	69,957	62,472	65,729
Dic 2 -Dic 8	70,971	71,468	71,582	70,261	69,606	62,882	64,844
Nov 25 -Dic 1	64,996	66,509	68,073	69,269	68,683	63,340	64,063
Nov 18 -Nov 24	54,727	61,491	63,234	64,630	64,944	58,558	58,431
Nov 11 -Nov 17	67,060	68,517	68,129	66,473	65,433	56,911	56,453
Nov 4 -Nov 10	65,125	67,331	69,226	69,922	70,288	62,436	61,093
Oct 28 -Nov 3	62,831	64,258	64,456	65,553	63,756	55,712	54,346
Oct 21 -Oct 27	66,550	66,972	67,294	66,114	64,720	57,206	56,645
Oct 14 -Oct 20	66,613	68,492	68,214	67,298	67,383	59,458	57,542
Oct 7 -Oct 13	70,333	72,406	71,648	70,210	68,378	59,639	58,497
Sep 30 -Oct 6	74,195	77,358	78,036	77,474	75,057	65,966	64,804
Sep 23 -Sep 29	75,715	77,784	77,515	77,353	76,177	67,652	66,959
Sep 16 -Sep 22	62,171	70,490	73,072	75,434	75,466	68,298	66,272
Sep 9 -Sep 15	72,052	74,652	75,298	73,761	72,176	63,414	64,543

LIQUIDADAS

Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Suma
26,003							26,003
25,906	29,901	30,457	29,815	27,165	23,445	9,999	176,688
26,475	32,112	29,872	30,550	28,100	23,087	9,775	179,971
26,721	31,221	2,488	35,068	31,011	24,528	11,566	162,603
26,839	28,654	29,986	29,320	29,153	22,954	9,698	176,604
25,386	28,521	29,668	29,794	28,741	22,614	10,281	175,005
24,955	29,473	30,743	29,801	28,390	21,926	9,350	174,638
25,521	30,846	31,057	29,047	27,499	21,826	9,102	174,898
25,843	28,249	29,092	28,417	27,073	22,198	8,998	169,870
24,991	29,694	30,084	28,743	26,894	23,607	9,286	173,299
27,043	29,765	29,700	29,396	27,048	21,795	9,521	174,268
25,343	28,751	30,541	29,767	29,426	23,284	10,837	177,949
26,949	32,035	30,739	29,795	27,647	21,774	5,761	174,700
24,841	29,622	29,724	30,015	31,099	24,489	10,510	180,300
26,106	29,144	30,157	29,695	28,085	23,088	10,144	176,419
26,163	29,694	31,496	28,653	26,967	23,676	8,592	175,241
26,697	31,214	31,305	30,563	28,746	23,789	9,571	181,885
25,750	29,873	29,915	29,783	29,387	23,247	9,366	177,321
23,840	25,215	26,516	27,672	28,038	22,633	8,019	161,933
28,343	28,644	31,810	27,660	22,759	20,049	8,263	167,528
25,206	24,431	30,572	29,048	30,405	23,544	10,059	173,265
26,524	27,391	27,200	28,171	25,425	22,128	7,160	163,999
23,523	25,897	21,035	23,733	17,191	14,062	6,024	131,465
24,682	27,926	27,117	27,154	26,885	22,083	7,653	163,500
27,492	29,430	28,129	27,483	25,835	24,832	8,583	171,784
14,373	22,424	24,268	27,245	28,704	25,170	10,728	152,912
21,442	24,737	24,957	24,309	22,726	18,676	5,735	142,582
23,104	26,188	25,636	24,336	24,925	20,031	6,176	150,396
22,780	26,011	25,257	24,074	20,091	20,481	6,140	144,834
23,808	26,043	26,250	24,768	24,664	19,073	6,530	151,136
23,179	21,475	26,506	25,632	23,010	19,336	6,650	145,788
14,950	24,276	25,442	24,921	24,706	19,965	7,042	141,302
23,819	25,800	25,527	24,267	21,617	18,985	6,802	146,817
23,925	26,138	26,643	25,264	24,784	20,273	8,466	155,493
25,018	26,214	28,232	25,255	24,980	20,579	7,733	158,011
23,277	25,734	27,385	26,799	26,450	21,370	8,870	159,885
21,897	16,783	2,097	24,627	25,434	19,644	7,876	118,358
22,042	16,858	1,426	25,744	24,061	18,306	7,350	115,787
23,749	15,325	27,856	24,706	23,526	17,147	6,514	138,823
22,991	26,171	23,456	21,204	23,127	17,111	6,655	140,715
23,001	26,955	25,879	26,034	23,777	18,273	7,142	151,061
22,812	24,979	23,771	24,461	23,738	18,677	7,234	145,672
16,315	24,486	23,700	25,574	22,920	19,898	7,967	140,860
22,872	24,274	24,639	25,826	23,562	20,468	7,977	149,618
24,456	28,070	26,079	25,817	23,929	20,847	8,548	157,746
25,360	27,669	27,423	26,940	26,820	19,390	8,533	162,135
24,949	28,355	27,813	28,059	26,769	21,838	8,437	166,220
25,831	28,728	28,777	27,717	26,259	22,348	9,244	168,904
26,195	30,383	29,099	28,895	27,987	22,877	8,381	173,817
25,607	29,098	30,839	29,562	29,927	23,894	9,027	177,954
25,865	29,378	30,172	29,624	28,957	23,195	8,043	175,234
12,318	27,362	28,262	28,110	28,961	22,718	9,461	157,192
27,407	29,986	30,655	30,252	28,195	22,368	7,896	176,759

RECIBIDAS

Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Suma
31,195							31,195
29,721	29,631	30,027	28,722	27,292	13,578	10,072	169,043
31,544	30,114	29,265	30,695	29,429	16,481	11,052	178,580
32,705	30,249	20,598	29,146	28,793	16,174	10,747	168,412
32,285	31,926	32,285	32,286	30,595	15,796	10,534	185,707
32,000	34,138	31,820	29,981	29,815	13,946	9,297	180,997
32,464	32,819	32,451	31,603	27,715	14,147	9,102	180,301
27,333	39,783	31,353	31,275	29,500	14,566	9,965	183,775
29,953	31,846	31,220	30,823	28,195	14,885	10,308	177,230
32,928	33,764	31,089	28,590	29,105	12,518	10,702	178,696
30,520	33,003	28,260	29,889	27,738	13,761	9,776	172,947
33,479	29,972	33,406	31,945	30,062	13,995	9,819	182,678
33,702	31,919	30,288	29,540	28,145	14,150	9,399	177,143
33,736	34,020	34,197	33,111	30,076	14,834	9,207	189,181
32,946	32,210	31,375	31,063	28,155	14,462	9,111	179,322
32,409	34,606	28,158	29,984	30,515	14,410	9,632	179,714
34,667	34,141	31,714	31,467	30,270	14,495	9,717	186,471
34,095	30,677	31,216	31,020	29,043	15,969	10,037	182,057
31,757	26,114	32,909	30,552	28,771	15,498	9,357	174,958
30,485	29,383	28,591	25,896	15,588	15,187	9,461	154,591
32,934	15,182	40,134	34,699	31,156	18,831	12,858	185,794
32,051	26,771	27,839	25,912	26,065	19,966	9,319	167,923
28,861	28,173	18,874	20,858	21,031	14,110	11,345	143,252
32,645	27,285	27,985	28,143	27,497	13,941	8,090	165,586
32,480	30,253	28,005	27,769	28,518	12,630	7,049	166,704
13,320	28,067	37,310	36,242	29,750	14,244	9,773	168,706
14,660	34,458	25,028	25,290	22,839	11,234	7,871	141,380
30,997	26,524	26,617	24,388	23,090	11,893	8,567	152,076
29,861	25,060	24,402	24,157	18,547	14,404	8,141	144,572
29,284	29,678	24,186	24,282	23,794	11,692	8,232	151,148
29,711	18,888	26,784	24,423	21,594	12,934	8,555	142,889
13,208	31,776	26,162	26,762	24,971	12,878	7,983	143,740
28,123	27,062	24,838	24,209	22,012	11,740	7,142	145,126
31,150	27,260	25,475	25,497	24,118	12,810	8,293	154,603
31,234	27,627	25,708	25,054	23,939	13,390	7,238	154,190
29,861	27,257	27,629	27,639	26,235	14,455	7,948	161,024
26,189	15,222	5,638	28,228	26,689	14,561	7,232	123,759
28,589	14,829	5,298	25,317	22,613	13,186	7,361	117,193
27,215	13,339	27,837	24,314	22,937	12,932	6,192	134,766
30,120	26,298	23,317	18,687	24,191	9,710	10,074	142,397
29,935	27,425	26,154	24,860	23,269	11,713	9,319	152,675
29,450	26,671	25,415	26,029	23,544	13,520	8,136	152,765
14,737	31,248	25,603	27,191	23,343	13,670	8,002	143,794
28,958	25,771	24,380	24,262	22,699	12,088	7,702	145,860
35,291	30,362	28,037	26,750	24,506	13,115	7,384	165,445
32,135	29,198	27,748	28,242	25,164	11,566	7,271	161,324
34,096	28,960	28,231	27,022	25,478	14,303	8,039	166,129
33,831	30,791	28,714	27,031	26,601	14,621	7,594	169,183
31,639	32,633	28,403	27,638	26,455	14,412	7,502	168,682
32,907	32,289	31,626	29,169	27,667	14,993	7,956	176,607
35,309	31,599	30,031	29,624	27,958	14,827	7,489	176,837
11,842	35,646	31,035	30,588	29,206	15,667	7,556	161,540
35,334	32,790	31,470	29,945	27,091	14,422	9,200	180,252

Comportamiento anualizado del ingreso, liquidaciones, pendientes: es de resaltar que se ha logrado reducir significativamente la dilación en quejas mayores a 6 días, ya que en este segmento es donde más bajas de clientes se presentaban, en este sentido se han desarrollado herramientas que permiten mejorar la retención a través del sistema de escalación que se realiza en tiendas, que se agenda en el CAP y que finalmente sale a trabajo con los compañeros de planta exterior.

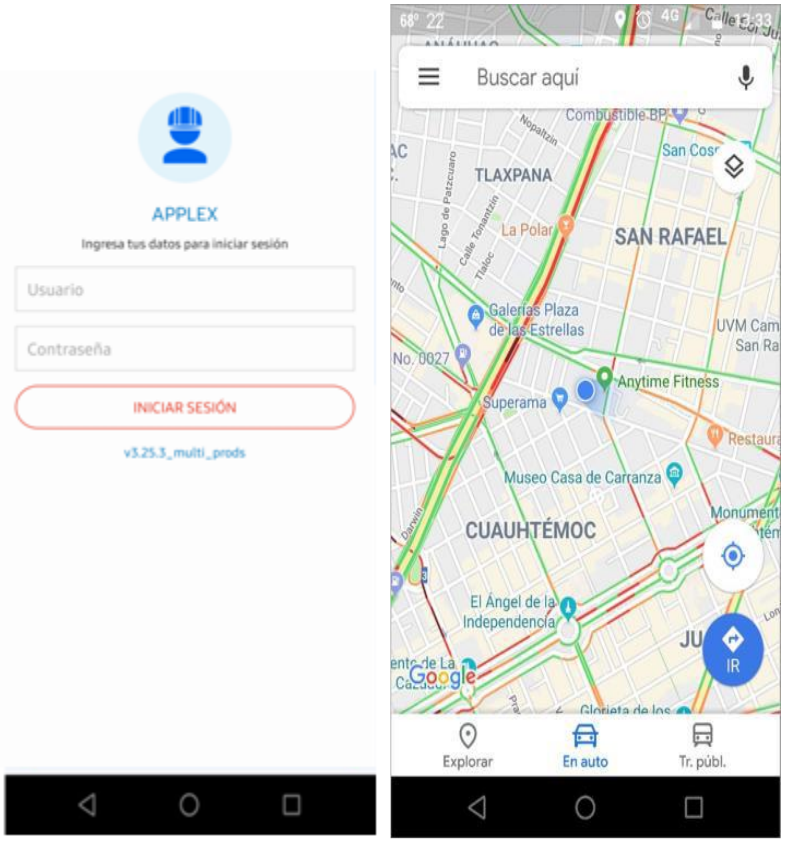
Corte al 06 de Septiembre 2020	Semana Actual				Semana Anterior			Hace 4 Semanas		
Indicadores	Sem del 31 Ago al 06 Sep	%	Voz	Datos	Sem del 24 al 30 Ago	Voz	Datos	Sem del 10 al 16 Ago	Voz	Datos
Quejas										
Quejas Recibidas	172,053		72,507	99,546	181,956	75,027	106,929	189,243	73,988	115,255
Quejas Liquidadas	181,670		75,018	106,652	188,645	75,979	112,666	182,366	74,697	107,669
Quejas Pendientes	**108,211**	**100**	**43,582**	**64,629**	**117,174**	**45,329**	**71,845**	**119,414**	**45,058**	**74,356**
0 - 2 días	36,660	33.9	12,988	23,672	42,574	14,419	28,155	42,458	12,564	29,894
3 días	13,698	12.7	5,759	7,939	15,290	6,185	9,105	17,127	6,303	10,824
4 - 6 días	28,928	26.7	12,266	16,662	29,928	12,426	17,502	33,603	13,877	19,726
7 - 10 días	15,511	14.3	6,227	9,284	14,409	5,729	8,680	14,443	6,062	8,381
>10 días	13,414	12.4	6,342	7,072	14,973	6,570	8,403	11,783	6,252	5,531
Quejas Reincidentes Q Pendientes	**24,407**	**100**	**10,058**	**14,349**	**25,475**	**9,968**	**15,507**	**27,120**	**10,771**	**16,349**
Clientes Q1	18,782	77.0	7,893	10,889	19,755	7,936	11,819	20,773	8,506	12,267
Clientes Q2	4,459	18.3	1,742	2,717	4,529	1,630	2,899	4,880	1,791	3,089
Clientes Q3	905	3.7	328	577	931	322	609	1,125	378	747
Clientes Q4 - Q9	261	1.1	95	166	260	80	180	342	96	246
% Reincidencia de Quejas	**13.2**		**11.9**	**14.0**	**13.2**	**11.7**	**14.3**	**13.9**	**12.1**	**15.3**

En el análisis que realizamos en conjunto con la empresa, se identifica claramente que una de las áreas de oportunidad más importante, es el rubro de la reincidencia, en esta muestra que presentamos, se observa que se han venido atendiendo para solucionar los problemas de raíz y así tener un número bajo de Q3, Q4, etc. ***De ahí la importancia del mantenimiento preventivo y correctivo***, al bajar la reincidencia automáticamente el ingreso será menor y podremos atender significativamente la atención a nuestros clientes.

División	Total de turnos
Metro-Sur	514
Noroeste	123
Norte-Occidente	365
Total	**1002**

En la tabla se muestra un ejemplo de una de las acciones de calidad que han permitido mejorar la atención a los clientes: la movilidad (19 Agosto al 1 Septiembre), los Copes que presenten personal tienen la posibilidad de acceder a un ajuste de productividad si en sus indicadores se observaran impactos.

SEGUIMIENTO APPLEX& EQUIPOS DE MEDICIÓN



Objetivo: Incrementar el nivel de satisfacción a través del aseguramiento de la atención y de la calidad de nuestros servicios en la instalación y reparación de quejas cuando el cliente lo solicita, mediante el uso de herramientas de TI; que a través de la interacción con otros sistemas en línea permiten una atención integral, mediante la mejora en el despacho y seguimiento de órdenes de trabajo con sistemas en automático y la modernización de los procesos operativos ofreciendo a los técnicos pruebas de validación, ajustes y verificación de los servicios en un solo dispositivo.

Funcionalidades Applex, comparativo.

Funcionalidad	Portal Plex	IVR	Applex
Cambio de red	✗	✗	✓
Edición Campo Memo	✓	✗	✓
Encuesta de calidad	✗	✗	✓
Direccionamiento a Todos Somos Promotores	✓	✓	✓
Activación Claro Video	✓	✓	✓
Reaprovisonamiento para VSI	✓	✗	✓
Ajuste de velocidad	✗	✓	✓
Banda ancha	✗	✓	✓
Reset largo	✗	✓	✓
Monitor WiFi	✗	✗	✓
Cambio de tecnología	✗	✗	✓

Funcionalidad	Portal Plex	IVR	Applex
Despacho	✓	✓	✓
Confirmar llegada con el cliente	✗	✗	✓
Ver detalle de tarea (datos técnicos)	✓	✗	✓
Aprovisionador único	✓	✗	✓
Lector de código de barras (módem)	✗	✗	✓
Visualizar estatus de aprovisionamiento	✓	✗	✓
Migración a VSI por queja	✓	✗	✓
Configuración de puerto	✓	✓	✓
Cambio de puerto	✗	✓	✓
Liquidación	✓	✓	✓
Pruebas de navegación	✓	✓	✓
Pruebas de calidad	✓	✓	✓

Liquidación por COPE APPLEX

	Semana del 31 al 06 Septiembre						
DIVISIÓN	Trabajadores	Total liq	MANUAL	IVR	PORTAL PLEX	APPLEX	% APPLEX
NOROESTE	546	10,387	1,221	27	564	8,575	83%
NORTE/OCCIDENTE	1,817	36,804	2,420	58	1,543	32,783	89%
METRO/SUR	2,364	47,671	6,008	476	4,086	37,101	78%
RNUM	**4,727**	**94,862**	**9,649**	**561**	**6,193**	**78,459**	**83%**

El proyecto Applex se implementó en los 310 centros operativos a nivel nacional, en la tabla se muestra un acumulado en el uso de la herramienta del 83%, ***se entregaron 8,224 equipos celulares que cuentan con llamadas ilimitadas y 3 Gb de datos para pruebas y navegación.***

DD	EQUIPOS VDSL+CU	KIT DE INSP. FTTH
METRO	2,427	2,127
NORTE	1,432	1,209
OCCIDENTE	1,639	1,135
SUR	1,553	969
TELMEX	7,051	5,440

Equipos entregados y premisas para la asignación.

- ✓ Considerar al personal que atiende reparaciones e instalaciones.
- ✓ Considerar la penetración de la tecnología en el COPE.

CONCIERGE

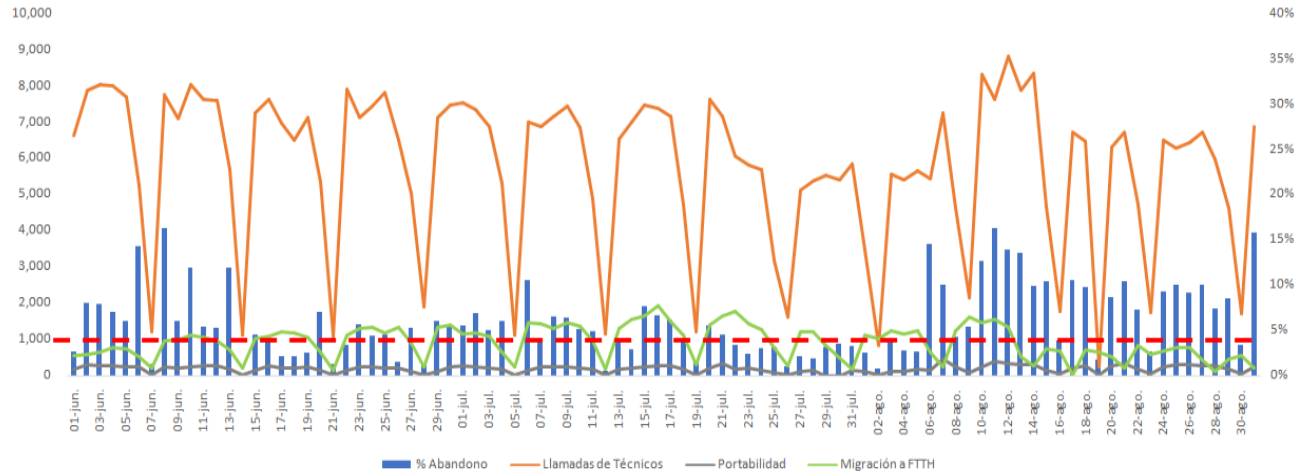
Al inicio del proyecto se planteó el objetivo de disminuir las objeciones comerciales en la instalación de los servicios Telmex, mediante un acompañamiento que se da a los clientes a razón de un proceso homologado a nivel nacional, durante este se brindará al cliente la posibilidad de confirmar cita de instalación, apoyo a técnicos de instaladores para localizar al cliente, dar la bienvenida en los casos de éxito, validación del servicio asegurando la entrega de los servicios, brindando la satisfacción a los clientes. Se tienen pendientes de concluir la implementación en 6 salas del país.

Nota: El número de operadoras y fechas son sujetas a variaciones.

Motivos de Llamada en Servicio Concierge

	JUNIO		JULIO		AGOSTO	
Buscar al cliente	46,235	34%	42,417	35%	43,031	40%
Cliente no desea el servicio	21,863	16%	19,600	16%	21,023	20%
Cliente desea Re agendar (petición técnico)	24,855	18%	23,625	20%	21,362	20%
Problemas técnicos (transferencia a mesas)	11,192	8%	9,113	8%	8,231	8%
Folio Duplicado	4,697	3%	4,034	3%	3,645	3%
Técnico sin material (re agenda)	4,265	3%	3,604	3%	3,030	3%
Técnico no va a llegar	1,444	1%	1,063	1%	756	1%
Bienvenido a TELMEX	22,305	16%	16,882	14%	6,145	6%
Total general	136,856	100%	120,338	100%	107,223	100%

Tráfico de llamadas en Servicio Concierge



Sala	Operadoras	Fecha en Operación	Acumulado
Cuernavaca	10	21-jun	10
Acapulco	10	18-jul	20
Torreón	9	16-jul	29
Oaxaca	10	18-jul	39
Mérida	10	30-jul	49
Colima	8	02-ago	57
Saltillo	10	13-ago	67
Pachuca	10	15-ago	77

Sala	Operadoras	Fecha en Operación	Acumulado
Morelia	10	20-ago	87
Tampico	5	27-ago	92
Hermosillo	5	05-sep	97
Monterrey	25	18-sep	122
Puebla	15	24-sep	137
Chihuahua	10	26-sep	147
Guadalajara	20	08-oct	167
Celaya	15	15-oct	182

TODOS PROMOTORES

Presentamos un extracto de los datos relevantes, del programa Todos Promotores.

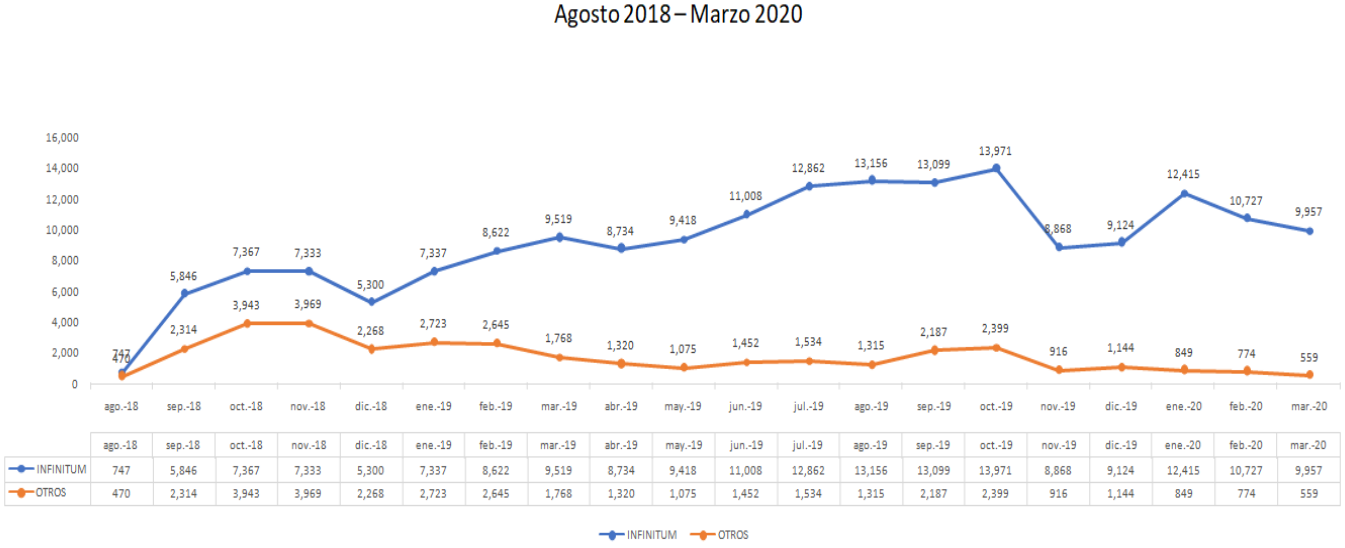
Comercial:

- ✓ Se han capacitado 2,811(98% de personal capacitado de acuerdo al programa)
- ✓ 1400 dispositivos móviles entregados para la actividad con la APP T2P.
- ✓ 46% de participación de los turnos programados para la venta en campo.
- ✓ 3,060 comercializadores con ventas.
- ✓ 130,902 ventas efectivas desde que inició el programa.
- ✓ 1.5 ventas promedio por trabajador.

Planta Exterior.

- ✓ 6,855 técnicos capacitados en interacción y contacto con el cliente TSP.
- ✓ 265 mil visitas mensuales a la casa del cliente.
- ✓ 13.2 mil visitas diarias.
- ✓ 196 promociones por día.
- ✓ 38 servicios infinitum por día.
- ✓ 126 servicios claro video.
- ✓ 0.7 solución de conectividad (extensores, ruteadores, mesh), en este rubro es importante elevar el grado de efectividad.

[redacted]

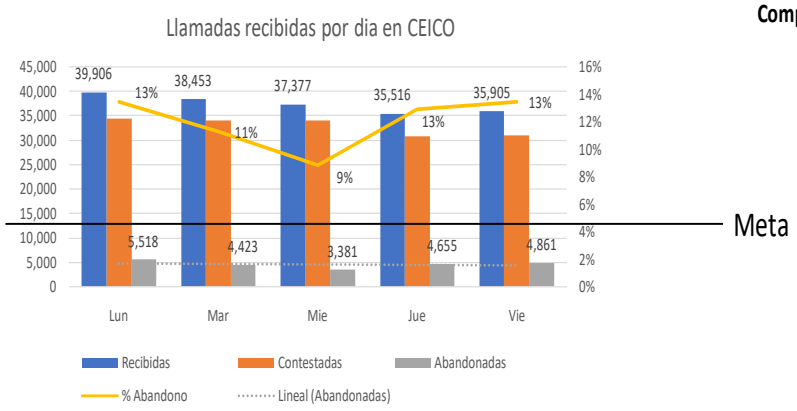


[redacted]

Comportamiento histórico del programa.

✓ Comportamiento del tráfico de llamadas en Ceicos.

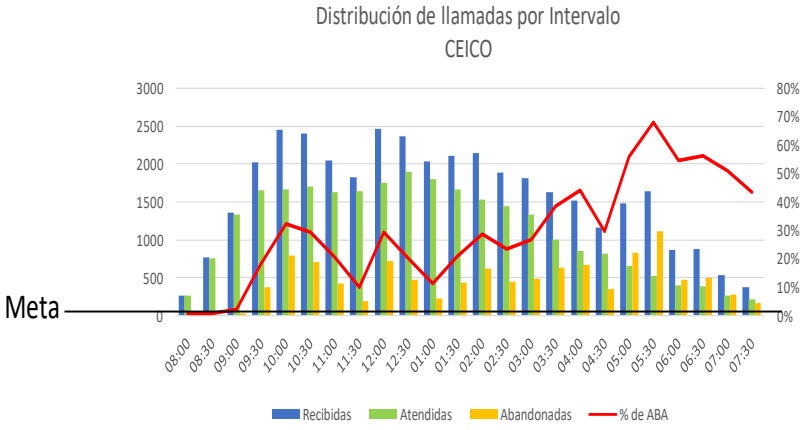
En las siguientes graficas se muestra como se ha mantenido el trafico y contacto de los clientes, ante el escenario de contingencia y derivado del cierre de algunos centros de atención, por ello se han realizado esfuerzos y análisis a detalle a fin de dar solución a los niveles de abandono de llamadas, la empresa propuso conectar a los compañeros de diferidas sin embargo esa opción aun esta en análisis, ya que consideramos que es una paliativo y no da solución de raíz, además que evidencia la necesidad del recurso humano y de adecuación a los procesos de trabajo, más eficientes, agiles y con sistemas estables, aunado a que consideramos que el trafico se irá recuperando en sus niveles históricos en tanto la pandemia y sus efectos se vayan reduciendo, en lo que se ha llamado la nueva normalidad.



Comportamiento de llamadas en CEICO

Apoyo personal de diferidos:

- Lunes y Martes 10:00 a 14:00 hrs
- En caso de demanda extraordinaria de llamadas.



TELMEX

INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

Compañeros y compañeras convencionistas sean ustedes bienvenidos a esta XLV Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, a continuación, les daremos el informe anual detallado de los trabajos desarrollados durante el último año por la comisión nacional de calidad, productividad y competitividad, haciendo un comparativo de resultados de enero a julio 2019 vs mismo periodo del 2020

Competitividad.

En los indicadores de competitividad se tuvo una reducción poco significativa de 1.62 puntos porcentuales en la asignación de la bolsa por cumplimiento pasando de 64.07% en el 2019 vs 62.45.% en el 2020,detallando esta información por indicador les mencionamos que el indicador que mejor resultado tiene es, altas de nuevos clientes facturando el cual tuvo una mejor asignación de 23.43 puntos porcentuales pasando del 71.49% en 2019 al 94.92% en 2020; en los demás indicadores se tuvo un retroceso, el indicador de Percepción del Cliente se tuvo una disminución de 2.35 puntos porcentuales pasando de 73.46% en 2019 a 71.11% en 2020, los indicadores con mayor impacto negativo son, Disminución de Bajas de Clientes, en donde la asignación muestra una reducción muy significativa de 18.33 puntos porcentuales pasando del 46.55% en 2019 al 27.72% en 2020, el indicador de Participación de Mercado también tuvo una reducción significativa de 19.9 puntos porcentuales pasando del 59.53% en 2019 al 39.63% en 2020 .

Es importante resaltar que estos resultados de competitividad dependen de la operación y comercialización y las variables de uno año contra otro, los efectos negativos se deben principalmente por los efectos de la pandemia del covid-19, dando resultados muy positivos en ganancia de líneas en donde muchos clientes realizaron trabajos de home office y demandaron el servicio de internet, sin embargo los indicadores la disminución de bajas de clientes y en consecuencia a la participación del mercado sufrieron graves afectaciones, esto independientemente de los temas de la falta de inversión, modernización de la red, falta de productos y en general el poco interés que la empresa mostro este último año, alegando principalmente precaria situación económica.

Tráfico.

Esta área tronco es la que tiene el mejor resultado, aun cuando tiene una reducción mínima de 1.89 puntos porcentuales al alcanzar una asignación global del 99.96% en 2019 contra el 98.07% del 2020, quedando de manifiesto que aun con las condiciones adversas de la propia pandemia, la asignación no disminuyo drásticamente derivado del compromiso y buen desempeño de las compañeras de tráfico en sus salas operativas y home office, el detalle por indicador es el siguiente, indicador de calidad de servicio tiene una asignación en ambos años del 100%.

El indicador percepción del cliente tiene una pequeña diminución en la asignación que paso de 99.99% en 2019 contra el 99.81% en el 2020, el indicador tiempo promedio de tramitación de llamadas mensuales tiene una disminución en la asignación pasando del 99.96% en 2019 en 2019 contra el 95.93% en el 2020.

Comercialización.

En esta área tronco, se acordó simplificar de 8 a 5 indicadores en el programa bienal 2019-2020, los resultados de asignación global de la bolsa con respecto al mismo periodo año anterior son las siguientes: 70.64% en 2019 contra 70.61% en el 2020 mostrando un pago similar, el detalle por indicador es el siguiente, retención de clientes de líneas e infinitum, la asignación fue de 48.79% en 2019 contra el 57.17% en 2020 dando un incremento de 8.38 puntos porcentuales, el indicador comercialización de líneas e infinitum, la asignación fue de 72.83% en 2019 contra el 78.55% en 2020 lo que representa una ganancia de 5.72puntos porcentuales, el indicador de servicios de valor agregado la asignación fue de 23.75% en 2019 contra 37.66%en 2020 se tiene una ganancia de 13.91puntos porcentuales, el indicador calidad del servicio, se mantiene igual que el periodo anterior logrando el 99 por ciento del pago, el único indicador que tiene un comportamiento negativo es el de percepción del cliente en donde la asignación fue 85.89% en 2019 contra el 68.18% en el 2020, disminuyendo en su asignación un 17.71%

Planta Exterior.

En esta área tronco en el programa bienal 2019-2020se acordaron 8 indicadores respetando las mismas metas que en el programa bienal anterior, por otra parte se incluyó como imponderable daños por vandalismo, ya que detectamos que se había incrementado el ingreso de quejas por este concepto; uno de los objetivos prioritarios que planteó la comisión de la especialidad fue incrementar la asignación de bolsa por recuperación considerando el modelo único de distribución individual, manteniendo el piso al 4% e incrementando el máximo a recuperar, pasando del 6% al 11% de la bolsa no pagada, este beneficio aplica para los copes que a fin de mes tengan un % de contribución productiva promedio superior al 90%, el motivo por el que buscamos incrementar la asignación a este rubro se debe a que identificamos que la mayoría de Los copes se encontraba en esta condición en varios meses del año 2018 y esta condición se mantiene a la fecha.

Los resultados de asignación global de la bolsa con respecto al mismo periodo año anterior son las siguientes: 57.42% en 2019 contra 52.61% en 2020 mostrando una reducción de 4.81 puntos porcentuales, en lo particular por cada indicador les informamos lo siguiente, el indicador % de arreglo de líneas mismo día, la asignación fue de 42.10% en 2019 contra el 46.66% del 2020, lo que representa un incremento de 4.56 puntos porcentuales, , el indicador % de Reincidencia garantía 30 días, la asignación fue 13.46% en 2019 contra el 14.93% en 2020 lo que representa un incremento del 1.47 puntos

porcentuales, el indicador %instalación y reparación de líneas y circuitos privados la asignación fue del 85.01% en 2019 contra el 85.56% en 2020 lo que representa una asignación igual en ambos años, el resto de los indicadores tiene una reducción en la asignación, indicador % de Órdenes de servicio liquidadas y pendientes, la asignación fue 79.55% en 2019 contra el 72.46% en 2020 lo que representa una disminución del 7.09 puntos porcentuales, el indicador de Promociones efectivas, la asignación fue del 22.37% en 2019 contra el 19.24%en 2020 lo que representa una disminución del 3.13 puntos porcentuales, indicador % arreglo de líneas dentro de tres días, la asignación fue de 67.80% en 2019 contra el 56.52% en 202 lo que representa una disminución de 11.28 puntos porcentuales, indicador % de quejas pendientes mayores a tres días, la asignación fue de 80.52% en 2019 contra el 64.93% en 2020 lo que representa una disminución del 15.59 puntos porcentuales y el más afectado es el indicador de % de quejas ´por cada 100 líneas la asignación fue de 47.51% en 2019 contra el 25.71% en 2020 lo que representa una disminución de 21.83 puntos porcentuales,

Se bebe resaltar que estas asignaciones son por resultados naturales, adicionalmente se han aplicado ajustes de los incentivos en positivo, por la pandemia covid-19 que a pesar de tener un número importante de compañeros en resguardo con el propósito de cuidar su salud, esto significó un resultado global negativo del 4.81 puntos porcentuales contra el año pasado.

Conmutación Trasmisión.

En esta área tronco los resultados de asignación global de la bolsa con respecto al mismo periodo año anterior son las siguientes: 84.22% en el 2019 contra 93.27% en el 2020 lo que representa una mejoría muy importante de 9.05 puntos porcentuales, en lo particular por cada indicador les informamos lo siguiente: indicador Cantidad de afectaciones al servicio red de Telmex la asignación fue 76.45% en 20198 contra el 93.22%en 2020 lo que representa un aumento de 16.77 puntos porcentuales, el indicador reincidencia de fallas en las redes de acceso la asignación fue de 79.30% en 2019 contra el 94.37% en 2020lo que representa una ganancia del 15 puntos porcentuales, indicador reincidencia y afectaciones al servicio de la red de Telmex la asignación fue del 83.14% en 2019 contra el 91.53% en 2020 lo que representa un aumento de 8.39 puntos porcentuales, el indicador cantidad de fallas en las redes de acceso la asignación fue del 91.81% en 2019 contra el 98.71% en 2020 lo que representa una ganancia de 7 puntos porcentuales, el indicador tiempo de recuperación y afectación en red de Telmex la asignación fue 90.42% en 2019 contra el 94.95% en 2020 representando una ganancia de 4 puntos porcentuales, el indicador tiempo de atención al servicio del cliente la asignación fue del 90.10% en 2019 contra el 84.74% en 2020 representando una disminución de 6 puntos porcentuales y en cantidad de tráfico originado la asignación fue de 60.68% en 2019 contra el 61.53%en 2020 lo que representa una mejoría de 1 punto porcentual , es de reconocer que aun con la pandemia, la asignación global de conmutación transmisión mejoro sustancialmente.

Como ustedes saben este año ha sido complicado derivado de la pandemia de COVID 19, que represento un importante número de bajas de clientes y participación de mercado, pero también significo un área de oportunidad para otros indicadores como comercialización de líneas infinitum entre otros, ante esta situación la comisión acordó con la empresa ajustes en algunos indicadores de las cuatro áreas tronco, que a continuación les presentamos a todos ustedes.

Partiendo de que los resultados en negativo no son por responsabilidad de los compañeros sindicalizados, se lograron ajustes en positivo en los indicadores que tienen mayor impacto por la situación extraordinaria que vivimos, los cuales se muestran en la siguiente tabla.

COMERCIALIZACIÓN	TRAFICO
COMERCIALIZACIÓNLÍNEAS E INFINITUM	CALIDAD DE SERVICIO
SERVICIOS DE VALOR AGREGADO	PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CLIENTE
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	TPO. PROM. DE TRAM. LLAMADAS MENSUALES

PLANTA EXTERIOR	CONMUTACIÓNTRANSMISIÓN
% QUEJAS PENDIENTES MAYORES 3 DÍAS	TIEMPO DE ATENCIÓN SERVICIO CLIENTE
% ARREGLO LÍNEAS DENTRO DE 3 DÍA	REINCIDENCIA FALLAS EN RED DE ACCES
% ARREGLO DE LÍNEAS MISMO DÍA	CANTIDAD DE FALLAS EN RED DE ACCESO

El ajuste global de los indicadores mencionados de abril, mayo y junio dan como resultado las cantidades económicas enunciadas en la siguiente tabla

	COMERCIALIZACIÓN	TRAFICO	PLANTA EXT	CXTX
MARZO	$564,000.00	$ -	$8,700,000.00	$1,013,000.00
ABRIL	$1,207,437.63	$ 85,611.84	$9,620,066.56	$1,612,127.68
MAYO	$6,438,866.78	$ 375, 274.87	$11,225,771.99	$1,387,654.49
JUNIO	$4,620,152.69	$338,398.15	$11,324,471.43	$723,106.22
SUBTOTAL	$12,830,457.10	$799,284.86	$40,870,309.98	$4,735,888.39
TOTAL	$59,235,940.33			

Grupos De Análisis.

Este primer semestre ha tenido una circunstancia muy especial y extraordinaria derivado de la separación funcional que aplico la empresa a partir del mes de marzo, en la los procesos operativos del área tronco de Comercialización y Trafico quedaron del lado de Telmex, el área de Conmutación Transmisión convive en ambas empresas y Planta Exterior quedando del lado de Red Nacional Última Milla.

Aun cuando en el aspecto laboral todos los compañeros sindicalizados quedamos en Telmex y seguiremos buscando derogar la separación funcional, respecto a los empleados de confianza, la empresa si realizo transferencia de personal en el mismo sentido que mencionamos en el párrafo anterior , provocando que algunos les retiraron los atributos para ingresar por intranet de Telmex, lo cual da como resultado el incumplimiento de la empresa en el rubro de registrar el calendario de reuniones, convocar a las mismas y realizar reuniones de grupos de análisis, esto no debe ser un impedimento para realizar las mismas ya que las reuniones se pueden registrar de manera manual con minutas y dar el seguimiento correspondiente,

Adicionalmente la pandemia y sus efectos colaterales que también han sido una causa para que existan desviaciones en dichas reuniones, la empresa se justifica mencionando que está diseñando un nuevo sistema institucional para llevar a cabo las reuniones, pero al momento se ha quedado en el discurso, por nuestra parte hemos sido muy enfáticos en manifestar que para el STRM el convenio de productividad está firmado con Teléfonos de México y que es el único método que utilizaremos, derivado de esta desviación los registros de reuniones son mínimos, aun con esta situación la parte sindical no ha dejado de buscar áreas de oportunidad para mejorar el resultado de los indicadores, logrando mantener la asignación por área tronco en resultados casi similares con los del año pasado , tal como se menciona en el detalle de asignación por área tronco.

En el periodo Enero-junio, los niveles generales de asignación en el 2019 fueron del 66.93% mientras que en el 2020 el resultado fue del 65.71%, teniendo una ligera diferencia de 1.22 puntos porcentuales, consideramos que existen áreas de oportunidad en las que debemos seguir impulsando estrategias que permitan mejorar los resultados, situación que nos llevará a un mayor nivel de asignación y que sin duda impactará positivamente en las finanzas de la empresa. La calidad de servicio, la productividad y competitividad deben ser rectores en el liderazgo de Teléfonos de México, pero también deben ser la estrategia que consolide su viabilidad financiera para que continúe cumpliendo con sus obligaciones operativas y obrero-patronales, por ello hacemos un llamado para no claudicar y continuar dando nuestro mejor esfuerzo en cada uno de nuestros puestos de trabajo, los resultados presentados son un claro reflejo del compromiso de cada uno de ustedes en el cumplimiento de los objetivos de productividad.

Sus llamadas, dudas, propuestas e ideas son invaluables al generar un continuo fortalecimiento del programa, reconocemos su esfuerzo y dedicación.

Finalmente ponemos a consideración de ustedes nuestro informe, no sin antes agradecer infinitamente a todos los integrantes del CEN, COMISIONADOS y las compañeras secretarias de la Comisión de Modernización: Elizabeth Toledano, Marisela Aguilar y quienes, con su trabajo, constancia, disciplina y responsabilidad, contribuyen de manera importante en el cumplimiento de las responsabilidades de la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad

Estos acuerdos fueron posibles por las aportaciones y el compromiso de los compañeros integrantes de las comisiones de productividad, así mismo agradecemos el apoyo que en todo momento recibimos de nuestro compañero FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ. ¡Muchas Gracias! Los invitamos a revisar los anexos en donde se aborda de manera detallada los resultados de los indicadores**.**

INFORME DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO

Compañeras y Compañeros:

Agradecemos nuevamente la oportunidad de poder saludarles y darles la bienvenida a esta nuestra **XLV Convención Nacional Ordinaria**, este espacio es fundamental para la vida democrática de nuestra organización, ya que los comentarios y sugerencias enriquecen nuestro trabajo día con día, sin duda este año a resultado complejo por los factores ya conocidos y ante un escenario de pandemia, ha sido necesario ser más creativos para la búsqueda de soluciones que den claridad y enfoque objetivo a las tareas cotidianas.

Una de las principales actividades que realizamos es dar seguimiento a los acuerdos de negociaciones salariales y contractuales anteriores, con la finalidad de que estos se estén llevando a la practica en los términos que se estableció con la empresa, muchos de ellos tienen que ver con la inclusión de los trabajadores en nuevos procesos de trabajo producto de la evolución tecnológica, la modernización y el cambio en las plataformas, con el objetivo de situarnos en aquellos de proyección a futuro.

En ese sentido presentamos un extracto de los acuerdos signados en la revisión salarial 2020 y de los temas de la agenda de la comisión:

Planta exterior: Se tienen acuerdos en lo relacionado con la ejecución de materia de trabajo en lo respectivo a mejorar la atención y experiencia de navegación de los clientes en algo denominado conectividad, por lo que se está trabajando en los manuales y cursos, para que el técnico de planta exterior pueda desarrollar la promoción, instalación o bien la configuración de los dispositivos que integren la solución del hogar inteligente y el Internet de las cosas.

Lo anterior resulta muy relevante ya que en los próximos meses esto tendrá un incremento importante, lo que garantiza nuestra inclusión en este ámbito de las tecnologías de la información y comunicación.

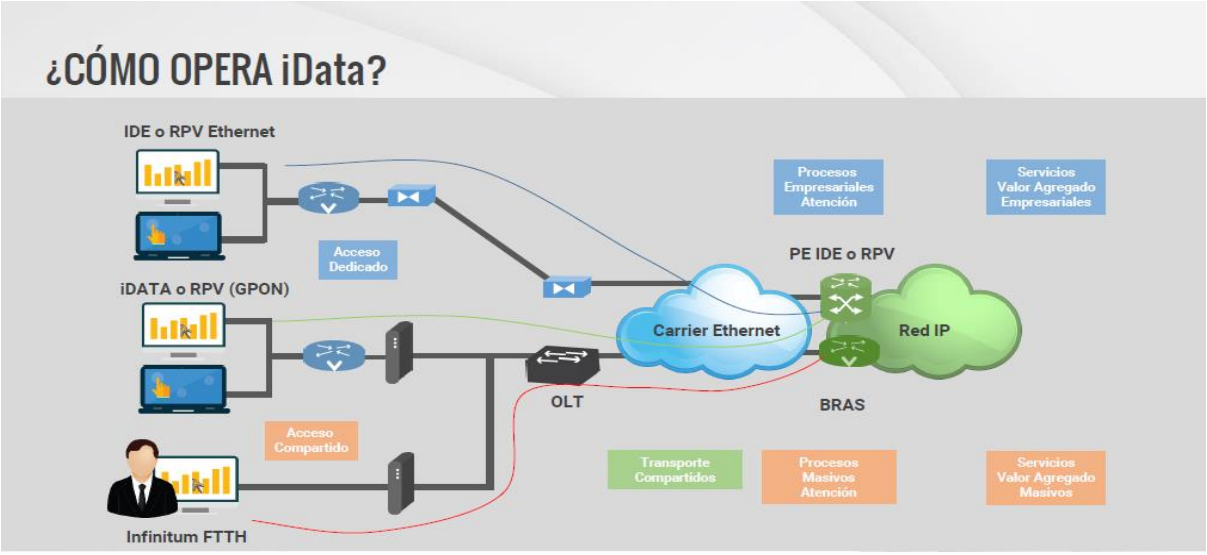
El Internet juega un papel fundamental por ejemplo impacta directamente en el empleo, 1,000 conexiones generan 80 empleos, estamos en una era en la que el teletrabajo crecerá exponencialmente, por lo que la infraestructura y las velocidades de conexiones deberán prosperar rápidamente como hoy lo provee Telmex con la tecnología Gpon para servicios infinitum y empresariales.

Es por ello que las actividades que desarrollamos los Trabajadores son de vital importancia para el desarrollo del país y una de los objetivos de esta comisión es precisamente desarrollar la materia de nueva tecnología o de futuro.

“El internet de las cosas en México podría detonar un mercado de 4,000 mdd a 2022

Sin embargo hay retos que atender como el del fortalecimiento en los modelos basados en analíticos (Big Data), Internet de las Cosas (IoT) e Inteligencia Artificial (IA) que a nivel mundial crecen a pasos agigantados, dejando a México en un rezago comparativo. ***(Forbes Mayo 13, 2020)”***

Ejemplo de iData, Gpon.



Dentro de los acuerdos también se contempla la participación de las especialidades de IPR y Planta exterior en actividades relacionadas con la compartición de infraestructura, dado que en la regulación establecida es una obligación de la empresa, nos encontramos con la problemática de que no se realizaban conforme a normas y procedimientos dichas solicitudes ya que un tercero se hacía cargo, es por ello que seguimos trabajando en el proceso integral de las áreas involucradas.

Proceso de participación en Compartición de Infraestructura.

Responsable	Actividad
Concesionario	Presenta solicitud en SEG
Concesionario/DD	Realizan visita conjunta a fin de analizar y concretar in situ los elementos sobre los que efectivamente se podrá ejercer el acceso y uso compartido de los postes.
Concesionario	Presenta Anteproyecto
DD/ (IPR)	Validación del Anteproyecto presentado por Concesionario
Concesionario SUCOPE/ PLEX (TEPE)	Tramita permisos necesarios con la autoridad e instala sus elementos, apegándose a la normatividad Inspección, sobre la ocupación efectiva de los elementos acordados en la Visita Técnica con el Concesionario.
DD/ (IPR)	Carga de inventario en SIGC 11

Procesos de migración y cambio de tecnología:

Se concreto un acuerdo en lo relacionado a que la empresa presente en cada centro de trabajo los programas de banda ancha autorizados para que los Tepes, realicen las actividades de planificación, supervisión, verificación, recepción y liquidación de las obras, dará seguimiento al proceso administrativo de migraciones a fibra óptica y TBA, en sus diferentes modalidades con el objetivo de ocupar la infraestructura disponible.

A continuación presentamos el avance hasta la fecha.

Avance Programas BB

Programa de Construcción y Conexión en TBAs PBB2020

DIVISIÓN	Meta		Avance			
	Distritos	Clientes	Distritos Construidos	%	Clientes Conectados	%
RNUM	**1,433**	**173,165**	**1,417**	**99%**	**142,338**	**82%**
METRO-SUR	906	122,054	900	99%	99,228	81%
NOROESTE	114	10,878	114	100%	10,075	93%
NORTE-OCCIDENTE	413	40,233	403	98%	33,035	82%

Programa de Conexión en TBAs (Infraestructura Existente)

DIVISIÓN	Clientes Meta	Clientes Migrados	%
RNUM	**197,131**	**258,635**	**131%**
METRO-SUR	111,990	145,523	130%
NOROESTE	12,652	20,070	159%
NORTE-OCCIDENTE	72,490	93,042	128%

Programa de Construcción y Migración a FTTH PBB2020

DIVISIÓN	Meta		Avance			
	Distritos	Clientes	Distritos Construidos	%	Clientes Conectados	%
RNUM	**2,334**	**305,149**	**2,287**	**98%**	**182,357**	**60%**
METRO-SUR	1,376	185,037	1,333	97%	112,130	61%
NOROESTE	251	31,268	249	99%	19,225	61%
NORTE-OCCIDENTE	707	88,844	705	100%	51,002	57%

Programa Migración en FTTH (Infraestructura Existente)

DIVISIÓN	Clientes Meta	Clientes Migrados	%
RNUM	**219,375**	**146,680**	**67%**
METRO-SUR	116,722	83,807	72%
NOROESTE	32,086	18,902	59%
NORTE-OCCIDENTE	70,567	43,971	62%

Planteamientos operativos.

En relación a los planteamientos operativos que se realizaron en el marco de la revisión contractual se concreto, dar seguimiento y solución a los mismos, en un plazo no mayor a 15 días se elaborará una agenda que tiene como objetivo dar atención de fondo a las problemáticas que se presentan en la operación lo que se traduzca en mejores resultados en indicadores, detonado así una mejor atención al cliente.

Ingeniería Proyectos Redes. Se logro el acuerdo para la ratificación y ejecución de los proyectos inherentes, de planes y programas de expansión, mantenimiento, adecuación modificación, modernización y afectación de la planta externa de la red de cobre y fibra, por lo que para este proyecto se está dando seguimiento a la capacitación necesaria, es vital el apoyo y participación en las áreas para tomar el programa básico del PMI con el objetivo de recuperar materia de trabajo, así mismo en la especialidad de Sucope se acordó que la especialidad participe en sus diferentes localidades en la capacitación en los 5 cursos que se han diseñado, a fin de que se efectué por Tepes las labores de recepción y supervisión en base a normas y procedimientos.

Dirección	Personal CON 5	Personal CON 4	Personal CON 3	Personal CON 2	Personal CON 1	TOTAL TEPES
METRO	18	1	46	59	23	**147**
NORTE	59	13	41	20	32	165
OCCIDENTE	93	15	36	21	60	**225**
SUR	71	13	82	6	16	188
	241	**42**	**205**	**106**	**131**	**725**

Numero de tepes capacitados en actividades que desarrollaba Sucope.

Es muy importante que en los 310 copes se estén desarrollando las actividades de recepción de obras, con ello garantizaremos la calidad de los mismos, actualmente está en proceso un tren de 5 cursos para Tepes, que desarrollen labores que venían desempeñando Sucopes, en donde ya no se cuente con personal. **Sucope** participara en la capacitación de las actividades de planeación, supervisión, verificación, recepción y liquidación de las obras de construcción en su localidad o área de asignación, la misma se dará en el puesto de trabajo, el tiempo será determinado de acuerdo a los procedimientos establecidos con la COMNCA, en donde se establecen premisas claras para que se logren los objetivos trazados.

Conmutación-Transmisión.

Para la especialidad se lograron importantes acuerdos en seguimiento a los proyectos que den continuidad a la especialidad, en lo relativo al seguimiento de negociaciones salariales y contractuales anteriores y que estos acuerdos robustecen la materia de trabajo de la especialidad, en apoyo con la coordinación de la especialidad se ha venido trabajando en el seguimiento de procesos, con la finalidad de poder establecer metodologías de trabajo bien definidas y que mejoren la operación y con ello se genere la recuperación de materia de trabajo.

Seguimiento: Clientes de alto impacto, Cases ISO 20000, Uninet, COU, Infraestructura, Lada Enlaces, Fuerza y Clima, Mantenimiento Preventivo, Proyectos Especiales, Mesas de Ayuda, Data Centers, así como atención a casos específicos ó de invasión que llegan a esta comisión de materia de trabajo,
En el marco de las negociaciones con la empresa para hacer frente a la separación funcional, también se planteo la necesidad de que la especialidad ingrese a desarrollar actividades de una prospectiva a futuro como son: Las Tecnologías de la Información y Comunicación, servicios administrados de TI, Redes Administradas, entre otros.**En** ese sentido para la especialidad se encuentran en proceso los siguientes cursos, para desarrollar materia de trabajo de las salas dorsales y regionales de Uninet.

CÓDIGO	NOMBRE DEL CURSO	DURACIÓN
5484	Red UniNet	3 días
5485	Interconexión de Redes de Datos	3 días
5486	Taller Cableado Estructurado	3 días
5487	Taller del Sistema Operativo CISCO	2 días
5488	Taller del Sistema Operativo Juniper	2 días
5489	Taller del Sistema Operativo Huawei	2 días
	Total	15 días

Red de datos: Centro de Operaciones UniNet.

Se revisa el seguimiento a la minuta en los rubros de herramientas, actividades actuales, actividades pendientes, seguridad e higiene, para con ello tener las bases para iniciar con las siguientes etapas del desarrollo de la materia de trabajo.

Nuevas actividades
Fechas estimadas.

•Gestión de conexiones back toback 5 agosto2020
•Gestión de conexiones LAN 12 agosto2020
•Recepción lógica de equipos UniNet 7 octubre2020
•Migración de puertos para mitigar afectación 18 noviembre2020
•Migración de puertos para restablecimiento a posiciones originales 25 noviembre 2020

Acuerdos de materia de trabajo CCT 2020.

- Uninet: Participación en el mantenimiento de segundo nivel en los equipos Uninet de los nodos sectoriales.
- Centro de operaciones Uninet: análisis de la efectividad de los sistemas, para poder asegurar el desempeño de los mismos, en su caso la inclusión de otros medios de acceso (SSH) y las herramientas que sean necesarias.
- Nuevas tecnologías: la empresa deberá informar de manera amplia y oportuna los proyectos derivados de cambios tecnológicos y de las nuevas arquitecturas de red, para asegurar la participación del personal sindicalizado.
- Centro de servicios multimedia: Herramienta Eco Assist, se analizaran las funcionalidades de los sistemas y herramientas, a fin de robustecer y en su caso proporcionar nuevas herramientas que permitan mejorar los tiempos de atención.
- Acuerdo respecto a los cambios en el proceso de trabajo que derivan del marco regulatorio, dotando de las herramientas necesarias.
- Cases RNUM. La empresa se compromete a presentar las herramientas y el programa de implementación que permita realizar el diagnostico correcto de las actividades de atención a clientes y sus reportes.
- Cases Telmex. La empresa se compromete a presentar las herramientas necesarias que permitan realizar el diagnostico de los reportes o fallas en larga distancia, conmutación, fuerza y clima, a fin de deslindar en que segmento de red corresponde, considerando las premisas del cliente.
- Operación y mantenimiento a equipos de clima. Acuerdo de presentar el taller de aire acondicionado actualizado y su inclusión en la IRC 2020.
- **Seguimiento a compromisos de materia de trabajo**. Es importante señalar el avance que se ha tenido en la atención de los compromisos signados en la pasada revisión contractual y salarial, por lo que se establece el acuerdo de continuar con la atención, seguimiento y la conclusión de aquellos que resten.
- Servicios sin demarcador. La empresa presentara el alcance de la participación en los proyectos de este tipo, así mismo se diseñara el proceso de trabajo para el aseguramiento de los servicios instalados para Telcel.

Estos acuerdos dan certeza de la proyección de la especialidad en los próximos años, se asegura continuar sumando materia de trabajo y nos coloca favorablemente ante los retos del mercado de las telecomunicaciones.

Ingeniería Proyectos Equipo.

Para la especialidad se da seguimiento a los compromisos de impulsar la participación del personal de la especialidad en proyectos de equipo de la red UniNet, en ese sentido se amplió el contrato de prestación de servicios se continua con el seguimiento a este tema, en ese mismo sentido se han atendido los planteamientos presentados a esta comisión nacional de materia de trabajo, a continuación presentamos un resumen de los acuerdos signados en el marco de la revisión contractual.

- Nuevas tecnologías IPE. Se logro concretar el compromiso de que se presente al sindicato los cambios tecnológicos, las nuevas arquitecturas de red, con el objetivo de asegurar la participación de la especialidad.
- Normas y protocolos Telmex, se retomara la participación de la especialidad en la elaboración de normas y protocolos, actividad que es importante en el desarrollo y prospectiva tecnológica de la empresa y la materia de trabajo de la especialidad.
- Planteamientos operativos. Se elaborara un calendario de trabajo con el objetivo de revisar los procesos y atender los planteamientos operativos presentados en el marco de la revisión contractual, a fin de que se cumplan a cabalidad los acuerdos signados y se respete la materia de trabajo de la especialidad.

Comercial.

Derivado de los cambios en los modelos de negocio de las empresas de telecomunicaciones a nivel internacional y un importante auge del comercio electrónico, resultaba necesario posicionar a la especialidad de cara a los retos en el mercado, es por ello que se presentaron una serie de propuestas encaminadas a evolucionar y transformar las actividades, con la finalidad de captar un mayor número de clientes y que la especialidad recupere y se posicione de cara al nuevo entorno digital, en ese sentido se signaron importantes acuerdos que dan certeza de lo anterior los cuales detallamos a continuación:

Atención al mercado Mí PYME. Con la finalidad de brindar y ante el potencial del mercado de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del país, la especialidad proporcionara la atención de manera integral para la digitalización de los negocios, mediante la comercialización, asesoría, y activación de los diferentes servicios, como es; seguridad en internet, correo negocio, respaldo de información, páginas web, conectividad y comunicación, comercio electrónico, video conferencia y demás que resulten de la oferta comercial.

Alianzas estratégicas. Se continuara complementando las alianzas estratégicas con proveedores tecnológicos y de servicios, con el objetivo de enriquecer la gama de servicios de telecomunicaciones que ofrecemos, para así blindar a nuestros clientes, con la participación de la especialidad en estas actividades.

Telmex.com. Se dará continuidad a la participación de la especialidad en el impulso en la venta de productos de conectividad, internet de las cosas y aquellas que se deriven de la convergencia digital, por lo que se fortalecerá la plataforma Web, que permitan tener precios competitivos y adecuados para el mercado.

Campañas Dirigidas. El personal de la especialidad participara en campañas, a través de la oferta ideal y cualquier otra que permita retener y recuperar clientes, utilizando los medios tecnológicos convenientes, considerando cuando por la naturaleza de la campaña así lo requiera, la retroalimentación del sindicato para fortalecer y asegurar los resultados deseados en beneficio de los clientes y por ende de los trabajadores.

Desarrollo del personal de comercial en conectividad. Se continuara con la capacitación acorde a las nuevas tendencias digitales, el reforzamiento e instrucción correspondiente enfocada en el desarrollo de conocimientos, este acuerdo es relevante ya que da inclusión a los compañeros de la especialidad en aspectos de futuro a fin de que pueda identificar la tecnología y modem adecuado, diagnosticar, asesorar, comercializar y dar seguimiento post venta, en el ámbito del internet de las cosas.

Minuta de compromisos comercial. Se retomaron temas que se encontraban posicionados en la agenda de la especialidad y que diferentes factores no se han concluido, como es la revitalización de las tiendas comerciales, el respeto a la materia de trabajo, proporcionar las herramientas e insumos necesarios para una correcta atención de los clientes, establecimiento de premisas para la nueva normalidad, provisión de los productos de telecomunicaciones e internet de las cosas que los clientes demanden y que fortalezcan la oferta de servicios, así como impulsar la difusión de campañas de promoción y publicidad, entre otros para captar y retener clientes.

Ante el escenario de pandemia presentamos el estatus de cada uno de los centros de atención, así mismo hacemos un reconocimiento a la capacidad de adaptación para poder atender a los clientes, salvaguardando la salud e integridad de los compañeros.

CAT's		CAT CERRADOS					
DD / Subdirección	ABIERTO	CERRADA-HOME	HOME OFFICE	MOV OTRO CAT	PUERTA CERRADA	Total CERRADO	Total general
METRO - SUR	**94**	**16**	**13**	**2**	**35**	**66**	**160**
METRO NORTE	13	2	3	0	18	23	36
METRO SUR	12	13	5	0	0	18	30
MORELOS - GUERRERO	18	0	0	0	0	0	18
PACIFICO - GOLFO	14	1	0	2	16	19	33
SURESTE	37	0	5	0	1	6	43
NORTE - OCCIDENTE	**114**	**23**	**2**	**5**	**56**	**86**	**200**
CENTRO	34	7	0	0	4	11	45
NORESTE	24	8	1	0	12	21	45
NOROESTE	12	4	0	2	19	25	37
NORTE	19	3	0	2	10	15	34
OCCIDENTE	25	1	1	1	11	14	39
Total general	**208**	**39**	**15**	**7**	**91**	**152**	**360**

ABIERTO	*CAT abierto. Los trabajadores siguen atendiendo clientes dentro del CAT*
PUERTA CERRADA	*CAT cerrado. Los trabajadores laboran a puerta cerrada en CAT*
MOV OTRO CAT	*CAT cerrado. Los trabajadores laboran en otro CAT*
HOME OFFICE	*CAT cerrado. Los trabajadores laboran en casa*
CERRADA-HOME OFFICE	*CAT cerrado. Trabajadores laboran a puerta cerrada en CAT y otros en casa*

Servicios a clientes SAC.

Se concretaron acuerdos que dan continuidad al enfoque que se a trazado para la especialidad, en lo referente a **canales digitales Telmex**. Considerando la transformación digital y los nuevos requerimientos de atención y comunicación, la especialidad deberá brindar la atención personalizada cuando el cliente así lo requiera para la venta, post venta, utilizando canales digitales, como son: chat en línea, App Telmex, entre otros, acuerdo que es relevante en la intención de posicionarnos en el nuevo entrono de las telecomunicaciones y en el de desarrollar actividades de prospectiva a futuro y con nuevos medios de comunicación.

Materia de trabajo. Se realizara una agenda conjunta con el compromiso de dar atención, seguimiento y solución a todos los puntos específicos de materia de trabajo que se han planteado en las diferentes mesas de trabajo y video conferencias, de ser necesario se llevaran a cabo los niveles de escalación definidos en el CCT.

Temas Operativos. En el escenario de separación funcional y regulación se realizaron cambios en los procesos de trabajo, por lo que se dará solución a los planteamientos presentados por el STRM, mediante una agenda conjunta que dé prioridad, a la atención a los clientes, incrementando la calidad de servicio**.**

Ceico Corporativo. Para los casos de escalación de manera corporativa, se presentara un proceso a seguir en los CEICOS, para la atención, seguimiento y solución oportuna, a fin de fortalecer la **participación** del personal sindicalizado, esto permitirá recuperar materia de trabajo y dar claridad en estos casos.

CREAS. Con el objetivo de reactivar las actividades que venía realizando los centros de recuperación de adeudos, se continuara impulsando que el personal realice la gestión de la cartera vencida, así como el análisis de los recursos y herramientas para este propósito.

Es importante brindar un amplio reconocimiento a las actividades que han venido realizando las compañeras y compañeros de la especialidad, ante el escenario de pandemia, se ha incrementado de manera importante el trafico de llamadas dado que un buen numero de los clientes han optado por contactar mediante los ceicos, por lo que la labor que realizan en cada área del país es fundamental para una oportuna atención.

Servicio de Tráfico Nacional e Internacional.

Seguimiento a compromisos de materia de trabajo. Se continúa con la atención y seguimiento, que no se han concluido, por lo que en lo inmediato se deberán atender la participación en la promoción, comercialización de servicios y soluciones de conectividad que permitan maximizar la experiencia del cliente y que además asegure la inclusión de la especialidad en el nuevo entorno digital, en lo referente a base de datos 040 se analizaran propuestas y establecerán los procedimientos de implementación que correspondan para continuar con la mejora continua de procesos de actualización, para el tema de Despertador se logro el acuerdo para la competición de llamadas se ejecute vía operadora para brindar una atención personalizada, se atenderán los problemas operativos ya que este es un acuerdo que se ha venido trabajando en revisiones anteriores.

Investigación de fraudes. Se logro el acuerdo para la participación del personal de OPI en la investigación de los cobros de los servicios y fraudes, así mismo validen las transacciones derivadas de los servicios y productos ofrecidos por Telmex, como los que deriven de las alianzas estratégicas. **Alias**, en lo referente a las herramientas o sistemas se concreto que la empresa presente la solución para que las actividades de actualización de 040 sea adecuada, de igual forma se proporcionara una herramienta definida para las posiciones de auxiliar de jefe.

Nuevos servicios vía operadora. Se continua evaluando la incorporación de nuevos servicios vía operadora, considerando las tendencias del sector de las telecomunicaciones y aquellos que se deriven de alianzas estratégicas que den respuesta a las necesidades de nuestros clientes, incrementando la materia de trabajo de la especialidad.

Concierge quejas. Ante la creciente necesidad de brindar una mejor atención a los clientes, se estableció el acuerdo en llevar a efecto el proyecto y programa de implementación del servicio para su puesta en servicio en las salas nacionales y universales de trafico nacional, esto sin duda contribuirá de manera importante en beneficio de los clientes y representa una diversificación de las actividades de la especialidad.

Categorías. Dada la importancia de dar solución en lo inmediato se ratifico el compromiso de otorgar las categorías de auxiliar de jefe, profesora de tráfico, operadora investigadora y empleada calificada, para su aplicación en cada una de las salas de trafico a nivel nacional, a fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a nuestros clientes, esto sin duda es relevante derivado de los problemas operativos que genera el no contar con las auxiliares.

Almacenes.

Mediante la firma de una minuta se establecieron una serie de acuerdos con la finalidad de contar con los materiales y herramientas para el desempeño de las labores en la operación, para que la entrega de materiales se dé oportunamente.

- Se ratifica la minuta plan de contingencia del 2018.
- La empresa garantiza el cubrimiento de materiales y herramientas con un stock mínimo de 3 meses.
- Se establece el compromiso de existir concordancia entre compras, contraloría, almacenes y la operación.
- Se realizaran balances semanales de seguimiento.
- Se asignara el presupuesto diario para el registro y descarga de los materiales

Especialistas Administrativos.

Se estableció una agenda en el marco de la revisión del CCT, para dar continuidad a la revisión de los procesos de trabajo para que se homologuen, con el fin de optimizar la atención a los clientes internos y externos, continuaremos dando seguimiento a los acuerdos de revisiones anteriores, se retomaran los procesos de trabajo de los proyectos de digitalización y automatización para su análisis e implementación, considerando las nuevas tecnologías como empresa de vanguardia y con visión a futuro, asegurando nuestra inclusión.

Choferes.

En base a los planteamientos presentados en el transcurso de periodo que comprende el informe se atendieron los temas presentados y se da seguimiento con la administración a los que aun se encuentran en proceso de atención.

Finanzas.

Se concreto continuar realizando el mapeo de los procesos y cargas de trabajo donde participa la especialidad de finanzas, por lo que se establecerá un calendario de reuniones y la agenda conjunta para la atención y solución correspondiente, previo a ello se trabajo en la conformación de los grupos de trabajo que integrarían las áreas de Telmex y RNUM, en base a las características de las labores que desempeñan en cada sitio.

Como final de este resumen presentamos a ustedes el estado y avance del Broad Band 2020, en donde todas las especialidades juegan un papel fundamental.

Se da seguimiento al programa de obras 2020, el cual contempla llegar a un número importante de clientes con alguna Modernización Tecnológica, ya sea distrito de FTTX o bien Terminal de banda ancha, para que en el menor tiempo posible se pueda blindar a los clientes que se encuentran por debajo de su oferta comercial, es importante que en cada centro operativo y centro de mantenimiento se le de seguimiento a estos proyectos, siguiendo el protocolo de recepción y asegurando la calidad de servicio, así mismo los invitamos a participar en las migraciones en el esquema de destajo, o bien dentro de la jornada es importante posicionarnos en la materia de trabajo de Ordenes de servicio (altas). Es preciso señalar que esta inversión que se encuentra en proceso de puesta en operación se dio en gran medida por la insistencia del STRM, para atender problemáticas que estaban plenamente identificadas. A continuación presentamos un comparativo del estatus de banda ancha 2019 vs 2020.

Inventario de banda ancha agosto 2019. Total 9, 663,328

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

BANDA ANCHA	CLIENTES
ATM	25,095
IP	4,884,343
TBA	1,712,565
GPON	3,375,774

Inventario de banda ancha septiembre2020. Total 9,997, 777

Es importante precisar que tenemos importantes resultados en la recuperación de materia de trabajo, se ha generado y reiterado el compromiso de los compañeros en estar presentes en cada uno de los procesos de trabajo, en el periodo que comprende el informe se recibieron actas de invasión que reflejan el compromiso en la defensa de la materia de trabajo, se han recuperado espacios en centros operativos, estamos participando en migraciones, ordenes de servicio, en todas las áreas tanto operativas como administrativas existe un ánimo que es de celebrarse, cada vez mas defendemos la materia de trabajo ejecutándola, quedamos a su disposición y **reiteramos nuestro agradecimiento al Co. Francisco Hernández Juárez por la confianza y apoyo que siempre nos brinda, agradecemos también a las comisiones revisoras de CCT, y a los integrantes del CEN que apoyan en las negociaciones ante la empresa.**

Comisión Nacional de Materia de Trabajo
Fraternalmente
Unidad, Democracia y Lucha Social
México D. F. septiembre2020

CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

Compañeras y compañeros convencionistas, les hacemos extensivo un fraternal saludo y a la vez le damos la más cordial bienvenida a esta XLV Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, así como, ponemos a su consideración nuestro 4to. Informe de actividades del período septiembre 2019-agosto 2020.
Derivado de las condiciones sanitarias establecidas por el gobierno federal para atender la emergencia sanitaria del COVID 19, nuestro sindicato siempre a la vanguardia, presentamos ante ustedes este informe en una modalidad hibrida; presencial y a distancia.

La pandemia de COVID-19, ha puesto de manifiesto entre muchas cosas, la fragilidad de los sistemas productivos, la capacidad de los sistemas de salud, la cobertura y conectividad universal, entre otros. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC´s) están desempeñando un papel fundamental en la lucha mundial para enfrentar los efectos adversos del coronavirus así como en la activación y recuperación de las economías. Nuestro sindicato no ha sido ajeno a esta situación, negociando las mejores condiciones laborales para sus agremiados, y adaptando los procesos de trabajo a la par que la modalidad de capacitación a distancia.

De acuerdo a datos proporcionados por la UNESCO, en estos tiempos de pandemia, se incremento el uso y consumo de las tecnologías, ofreciendo tanto oportunidades como riesgos, a la vez que, brinda la posibilidad de ejercer una ciudadanía digital responsable. Al respecto, explican que la tecnología está garantizando nuevas oportunidades para la participación, pues permite “expresarse, hacerse escuchar y ejercer el derecho a actuar por el bien común. Promueven una cultura participativa que fortalece el compromiso social, a través de diferentes plataformas y herramientas”.

En este sentido, cientos de iniciativas digitales han surgido para que, a través de las TIC´s, dar continuidad a la enseñanza; tertulias digitales o maratones de encuentros virtuales gratuitos dirigidos a docentes y directores de centros de estudios, así como, plataformas para realización de tareas, han sido algunas de las estrategias tecnológicas en función de la educación.

El ámbito laboral en TELMEX, no es la excepción, debido a que la pandemia ha sido un catalizador para acelerar las nuevas formas de trabajo, de capacitación, de educación, de comercio, adecuaciones a los programas, así como agilizar algunos procesos para adelantar la implementación de capacitación en línea y a distancia, esto hace necesario que con la nueva normalidad la capacitación se tenga que impartir en sus diferentes modalidades (presencial, a distancia, síncrona, asíncrona etc.), tomando en cuenta el área de trabajo donde se desempeña el trabajador, la formación y capacitación de los instructores, el desarrollo e implementación de los cursos, así como, el lugar adecuado para la impartición

y el equipo necesario para garantizar que ésta cumpla con los objetivos y sea notorio en el desarrollo de las actividades de cada trabajador.

La capacitación en la empresa de teléfonos de México es una herramienta fundamental en la atención de nuestros clientes y de la misma forma en la retención y recuperación de la materia de trabajo, por eso durante estos cuatro años se desarrollaron de forma más específicas los talleres buscando que estos mismos cumplieran con el objetivo de realizar mejor nuestras labores. Con la orientación del Co. Francisco Hernández Juárez y buscando que este objetivo se cumpliera, se le asignó a cada uno de los integrantes de la comisión la responsabilidad de atender una especialidad (anexo A) para que, en conjunto con los delegados de las mismas, revisara, actualizaran y solicitaran la capacitación necesaria para cada especialidad.

Responsabilidades asignadas por el compañero Francisco Hernández Juárez

RESPONSABILIDAD POR ESPECIALIDAD		
Nombre	**Puesto**	**Especialidad de responsabilidad**
Rodolfo De Gunther Delgado	Presidente de capacitación	Finanzas, apoyo guardería y tráfico, especialistas administrativos y planta exterior
Román Martínez Medina	1er. Vocal de capacitación	Planta Exterior
Juan José Osuna Robles	2do. vocal de capacitación	Comercialización (COM y
Gregorio Ruiz Galicia	3er. vocal de capacitación	Planta exterior
Fidel González Bárcenas	4to. vocal de capacitación	Comercialización (COM y
José Juan Cuellar Zúñiga	Coordinador Zona 1	IPE
Jesus García Arreguin	Coordinador Zona 2	IPR
Rubén Omar Hernandez	Coordinador Zona 3	Almacenes
Salvador Zambrano Serna	Coordinador Zona 4	LD mantenimiento
Américo Martin Guzmán	Coordinador Zona 5	CX-TX
Miguel L Barrera	Coordinador Zona 6	SUCOPE
Agustín Vanegas L	Coordinador Zona 7	LD mantenimiento
Agustín Paz	Coordinador Zona 8	Comercialización (COM y
Luz María del Carmen	Coordinador SAC	Comercialización (COM y
Ramón Quintero Terrones	Coordinador CX-TX	CX-TX
Raúl Hernández Crisóstomo	Pro secretario de deporte y cultura	planta exterior
José Felipe Razo Diaz	Acción Política	Choferes
Rafael Flores	Secretario de SIFEIS	IPE

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.

Derivado de esta encomienda seguimos con el proceso de instructores desarrolladores, de plantilla y auxiliares, para que nos ayude a cumplir con la capacitación en los términos necesarios.

IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN (IRC)

El modelo de capacitación vigente acordado con COMNCA SINDICATO, es el DIC (desarrollo integral por competencias), sin embargo se realizó un cambio en el proceso establecido en este modelo para la asignación de talleres a los compañeros, ya que con la "dic"(detección integral de competencias) los compañeros alcanzaban la competencia a largo plazo, ya que para que los compañeros llegaran al nivel de expertos representaba un promedio de "6" años, tomando en cuenta que se asignan 2 talleres promedio al año y en la mayoría de los casos los compañeros ya no estaban en el puesto del cual se desprendían las competencias que se detectaba necesitaban desarrollar.

Derivado de la anterior se estableció como método para la asignación de talleres la **IRC** (IDENTIFICACION DE REQUERIMIENTOS DE CAPACITACION) con la cual se puede tener una mejor perspectiva de las necesidades de capacitación de los compañeros, pues se presenta una oferta que abarca todas las actividades de cada especialidad, y con un trabajo conjunto delegados y jefes de confianza, asignan estos talleres en base al puesto y las actividades que en ese momento realiza asociándolas a las competencias que necesitan desarrollar los compañeros

Las premisas de la IRC son:

- La asignación y programación de talleres deberá ser validado en conjunto entre sindicato y empresa, una vez hecha la validación se deberá firmar el formato correspondiente.
- Los talleres se deben asignar en función a las actividades que realiza el trabajador.
- A todo trabajador se le debe realizar la IRC.
- Se sugiere asignar 2 talleres como mínimo al año por trabajador, contando con la apertura de que se le pudieran asignar más talleres si fueran necesarios en acuerdo del delegado y jefe inmediato.
- En caso de requerir algún taller que no está contemplado a la oferta anual, deberán realizar petición por escrito de común acuerdo sindicato y empresa.
- Para la programación es importante considerar programa de vacaciones, cargas de trabajo y cuestiones operativas, para garantizar la asistencia del personal.

CAPACITACIÓN EN LINEA

Como consecuencia de los cambios tecnológicos, la pandemia y siendo una empresa prestadora de servicios donde las TIC´s juegan un papel importante, seguimos negociando con INTTELMEX, tanto la forma como el fondo de los talleres durante el desarrollo como en la impartición buscando el equilibrio en los productos de capacitación en **la teoría** como **la práctica.**

Derivado de las condiciones que marcó la pandemia y ante el riesgo para la salud de los compañeros seguir impartiendo talleres presenciales no era posible, se buscaron alternativas para continuar con el programa de capacitación, se realizaron reuniones con la empresa llegando a acuerdos para continuar operando la capacitación, adaptando los talleres presenciales a la modalidad a distancia. Mismos que están contenidos en el (anexo 1).

De igual manera se tomaron acuerdos para los talleres de ascenso para las especialidades de planta exterior, comercial, CX-TX y Especialistas administrativos.

Seguimos negociando incluir las especialidades faltantes.

Por lo que respecta a los talleres de TCEA, se buscó integrarlos a esta modalidad, sin embargo, el procedimiento se detuvo, ya que, a raíz de la intención de la empresa de cambiar las condiciones de contratación de los compañeros de nuevo ingreso, la empresa unilateralmente detuvo las contrataciones de personal. Así como los cambios de especialidad.

Cabe mencionar que esta modalidad de los talleres a distancia es temporal debido a la contingencia sanitaria y llegamos al acuerdo empresa y sindicato que una vez que concluya la contingencia se regresara a la modalidad presencial.

El STRM siempre promueve los avances tecnológico en todas las áreas, por lo que no se descarta la capacitación en línea, desde luego acordando con la representación sindical, temas tales como, materiales, condiciones de equipamiento y espacios, conectividad, logística, que garanticen la calidad de los productos de capacitación. Ya que la capacitación línea, es útil para el desarrollo del saber, mas no el del hacer y el ser, que necesariamente tiene que ser complementados en la prácticas sobre todo para las áreas técnicas, pues juegan un papel indispensable y se requiere de la atención presencial de nuestros compañeros instructores sindicalizados expertos en la materia, que tienen el conocimiento y la experiencia para lograr la competencia.

CURSOS AUTOGESTIVOS

La empresa presento esta modalidad de capacitación en línea, donde la participación de instructores prácticamente es nula, ya que esta modalidad implica talleres asíncronos, en donde no se requiere la supervisión de ningún experto.

La presentación de esta modalidad que realizó la empresa, deja muchas dudas pendientes, mismas que se tendrán que aclarar, con una presentación más puntual, para determinar el alcance y la participación del instructor sindicalizado, es importante mencionar que esta variante de capacitación en línea propuesta por la empresa, fue rechazada, por las implicaciones que limitan la participación de instructores sindicalizados.

CAPACITACIÓN IMPARTIDA PERIODO 2018-2019

La capacitación se impartió en dos modalidades: la primera presencial, del mes de septiembre del 2019 a marzo del 2020 y la segunda en la modalidad a distancia acatando las medidas sanitarias dictadas por el Gobierno Federal, del mes de abril a la fecha teniendo como resultados generales la programación de 120054 (hombres curso) donde asistieron 115372 (hombres curso) teniendo una ausencia de 4682(hombres curso), siendo un porcentaje del 3.90 de ausentismo, quedando distribuido de la siguiente forma:

La distribución de la capacitación por H/C por especialidad quedó como se muestra en la siguiente tabla:

PERSONAL SINDICALIZADO

ESPECIALIDAD	HC ASISTENTE A EVENTOS (Hombres Curso)
ALMACENES	216
COMERCIAL	32070
CONMUTACION TRANSMISION	8811
CHOFERES	14
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	1038
FINANZAS	69
GUARDERIA	218
INGENIERIA PROYECTOS REDES	554
INGENIERIA Y PROYECTOS DE EQUIPO	1025
LINEAS L D MANTENIMIENTO	302
PLANTA EXTERIOR	61251
SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL	285
SERVICIOS A CLIENTES	8271
SERVICIOS TRAFICO NACIONAL	1244
SUPERV DE CONST DE LA PTA EXT	4
Total	**115372 HC***

PROGRAMAS ESPECIALES DE CAPACITACIÓN

Atendiendo necesidades de las especialidades en materia de capacitación se fue adaptando la IRC, se integraron a la IRC 25641 hombres curso, de programas dirigidos a las diferentes especialidades en la mayoría de los casos derivados de la recuperación de materia de trabajo de los cuales destacan:

- CX-TX curso de UNINET.
- Equipos Huawei (Proveedor)
- Comercial y Planta Exterior **CONECTIVIDAD**

INSTRUCTORES

- **PROCESO DE SELECCIÓN**

  - **STRM**
    Con la orientación del compañero Francisco Hernández Juárez, se estableció un proceso (ANEXO 2) para seleccionar compañeros instructores dispuestos a compartir sus conocimientos en el área de trabajo, y comprometidos con el proyecto sindical.
  - **EMPRESA:**
    Se tiene acordado con la administración las evaluaciones que se realizan a los candidatos. (Anexo 3) Hemos solicitado a la empresa la actualización de los cursos y talleres que se toman como base para la evaluación de los mismos.

- **ESTATUS DE ASPIRANTES A INSTRUCTOR AUXILIAR:**
  Contamos con convocatorias abiertas para todas las especialidades; a la fecha tenemos 74 aspirantes, de diferentes especialidades y CAMPUS que no han concluido su proceso por la suspensión de exámenes como consecuencia de la pandemia de COVID. (ANEXO 4)

- **ESTATUS DE ASPIRANTES A INSTRUCTOR y DISEÑADOR DE PLANTILLA:**
  Se logró que la empresa otorgara 20 nuevas plantillas para diseñador y 39 para instructor, mismas que no hemos podido cubrir, porque solo recibimos 60 solicitudes para instructor y 25 para diseñador, de los diferentes CAMPUS y ESPECIALIDADES, y por desacuerdo con la empresa ya que pretende en la mayoría de los casos se cubran exclusivamente en las sedes de los campus, por lo que restringe la oportunidad a compañeros que no radican en las mismas lo que aunado a las pocas solicitudes recibidas, y el que no aprueban los exámenes correspondientes, no hemos logrado concretar un acuerdo. (ANEXO 5)

La nueva plantilla de instructores diseñadores recibirá una capacitación en los siguientes talleres:

- Formación básica del instructor;
- Inducción digital capacitación en línea;
- E-Learning INTTELMEX virtual para instructores;
- Taller de habilidades de instructor en línea;

Agregando a los diseñadores los siguientes talleres:

- Fundamentos de INFORMATION MAPPING;
- Inducción al diseño instruccional;
- Evaluación del aprendizaje;
- Diseño gráfico digital;
- Desarrollo WEB y creación de App` s;
- Postproducción audio/video digital;
- Desarrollo de contenido con CAPTIVATE;
- Normatividad y desarrollo de cursos en SABA PUBLISHER.

- **Instructores Locales:**
  Se acuerda con la empresa esta nueva modalidad de instructores que serán trabajadores expertos que apoyarán la capacitación en los centros de trabajo impartiendo talleres propios de cada especialidad donde se reforzará el conocimiento a los compañeros, así como el aprovechamiento de la experiencia de estos instructores. (ANEXO 6).

Pedimos el apoyo de los asistentes a esta honorable convención, para difundir en sus respectivas secciones la necesidad de instructores auxiliares para cubrir a la brevedad posible con personal sindicalizado la capacitación de las diferentes especialidades, para este fin en breve se enviarán las convocatorias correspondientes.

EXÁMENES Y CURSOS DE ASCENSO

ASCENSOS

El proceso de ascenso se estableció en una minuta donde se determina de tres diferentes modalidades:

Examen libre:
La solicitud la realiza el compañero de forma presencial con la empresa y la retroactividad es a partir de la fecha de recepción que le marca la empresa, si el resultado fuera NO APROBATORIO, se penaliza con 120 días, para solicitarlo nuevamente.

Examen Diagnóstico
El compañero lo solicita por medio de sus delegados a la comisión de capacitación del sindicato. Tiene una sola oportunidad por materia de ascenso, de los exámenes teóricos, no tiene penalización para solicitar examen o curso libre de manera inmediata.

CURSO LIBRE:

Se tramita directamente en la comisión de capacitación, personalmente o a través de correo electrónico cubriendo los requisitos marcados para tal fin.
En la CDMX para evitar 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 los requisitos necesarios para tramitarlo. (Grupos mínimo 8 máximo 12, cuenten con la categoría inmediata anterior, carta compromiso de elección de aula donde tomaran el taller).

NOTA: Estos talleres están sujetos a la disposición de aulas, instructores y maquetas.
Si por algún motivo se reprueba el taller se tiene una penalización de 180 días.

EXÁMENES DIAGNÓSTICO

Derivado de la pandemia se detuvieron durante un periodo de 30 días los procesos para adecuar el procedimiento a las nuevas normas sanitarias.
Total de exámenes diagnósticos aplicados: 1264 tanto matriz como foráneas (anexo 8).

CURSO LIBRE

A partir de marzo del 2020 derivado de la pandemia se tuvieron que cancelar los cursos de ascenso presenciales y para no detener el proceso, se modificaron los talleres que contaban con las condiciones para darlos a distancia impartiéndose a 811 compañeros con 2265 hombres curso, (anexo 9).

REVISIÓN DE EXÁMENES

- Para poder atender en tiempo y forma sus trámites es necesario apegarse a lo establecido 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.
- En el total de revisiones que se realizaron de los exámenes de ingreso no se presentó ningún cambio en su resultado, ya que todos los reactivos han ido revisando y eliminando los que presentan una duplicidad en cuanto a las respuestas.
- Cabe aclarar que por no considerar esta situación las solicitudes llegan a la Secretaría del Trabajo fuera de tiempo, por lo que es necesario hacer el trámite vía la comisión Obrero Patronal, lo que hace que tome más tiempo 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.

DIPLOMADOS

- Se acordó con la empresa diseñar y desarrollar el **DIPLOMADO DE CONECTIVIDAD**, para ofertar su impartición en la modalidad de capacitación a distancia, durante el primer cuatrimestre del año 2021.
- Se acordó con la empresa diseñar y desarrollar el **DIPLOMADO EN VENTAS**, para ofertar su impartición en la modalidad de capacitación a distancia, durante el primer cuatrimestre del año 2021.
- Se le solicitó a la empresa iniciar el **DIPLOMADO EN TELECOMUNICACIONES** con una capacidad máxima de 220 participantes por año.
- Se solicitó a la empresa iniciar el **DIPLOMADO EN CALIDAD DEL SERVICIO**.

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.
- Esta se solicita en INTTELMEX, llenado un formato que les proporciona.
- La inscripción a este programa sólo aplica para nivel Licenciatura, y podrá realizarse solo una vez.
- INTTELMEX 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 (TELMEX-CTBR), sobre la aplicación del examen para la acreditación de conocimientos equivalentes a Bachillerato General conforme al Acuerdo 286 de la SEP, es necesario hacer la difusión entre los compañeros para lograr que los que requieran de esta prestación apliquen este examen.

INGLÉS

La inscripción a este programa, se inicia solicitando a la comisión nacional de capacitación un número de folio vía correo electrónico, teléfono o presencialmente.

INTTELMEX paga inscripción y colegiatura, siempre y cuando el promedio mínimo sea de 8 y no tenga faltas de asistencia; este pago aplica por reembolso.

El trámite para el pago, se realiza personalmente por el interesado, en el área administrativa de la empresa.

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

- INTERLINGUA
- HAMER SHARP•
- QUICK LEARNING
- ANGLO AMERICAN

CONVENIOS CON UNIVERSIDADES

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

Universidad Chapultepec
Instituto Fleming
Instituto Politécnico Nacional
Universidad Obrera de México

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

INTTELMEX

AULAS

Derivado de que la empresa de forma unilateral cerro el CAMPUS centro histórico, reduciendo las aulas, en esta revisión contractual se acuerda acondicionar 4 aulas en EL CENTRO TELEFONICO SAN JUAN, adicionales a las aulas existentes exclusivas para la especialidad de TRAFICO, sumándolas al campus parque vía que atiende las necesidades de comercial, almacenes, SAC y especialistas administrativos para cubrir sus necesidades de capacitación.

El procedimiento y estatus de las aulas auxiliares en la CDMX se encuentran en (anexo 7)

Las aulas auxiliares de foráneas presentan un lento avance derivado del recorte de personal de INTTELMEX ya que el área de foráneas se vio seriamente afectada.

RESUMEN DE MAQUETAS

Sindicato y empresa toman el acuerdo de dar mantenbimiento a las maquetas en los diferentes campus asi como repararlas y retirar las que no estan en uso, como se muestra en la siguiente tabla:

CAMPUS	EN SERVICIO	EN SERVICIO PARCIAL	FUERA DE SERVICIO	DESMONTAR	CANTIDAD DE MAQUETAS
NEXTENGO	57	15	5	15	92
GUADALAJARA	29		5	4	38
MONTERREY	23	2	2	4	31
CHIHUAHUA	15				15
MERIDA	3	3	4	3	13
HERMOSILLO	7	1	3		11
CELAYA	5	2	2		9
PUEBLA	4				4
TEZOZOMOC	3				3
Total	146	23	21	26	216

En este punto no se tiene reporte de avance por parte de la empresa e INTTELMEX

EQUIPOS CÓMPUTO

Durante este periodo se cambiaron todas de 214 computadoras, 14 proyectores y 21 laptop que se detectaron en mal estado en todos los CAMPUS a nivel nacional, siendo un total 249 equipos.

Equipos de medición

Se acordó reparar o reponer los equipos dañados, entregándonos el siguiente inventario por campus:

ESTATUS DE EQUIPOS				
CAMPUS	ACTIVOS	DAÑADOS	PARA BAJA	TOTAL
CELAYA	6	0	0	6
CHIHUAHUA	127	0	0	127
CUERNAVAC	6	0	0	6
GUADLAJARA	9	0	0	9
HERMOSILLO	53	0	0	53
MERIDA	42	1	20	63
MONTERREY	121	0	0	121
NEXTENGO	90	0	0	90
PUEBLA	3	0	0	3
TEZOZOMOC	8	0	0	8
TOTAL	**465**	**1**	**20**	**486**

En este punto no se tiene reporte de avance por parte de la empresa e INTTELMEX

SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS DE LA REVISIÓN CONTRACTUAL 2019-2020

- **REVISIÓN CURRICULAR PARA TCEA**

  Derivado de los acuerdos emanados de las revisiones salariales y contractuales partiendo de la antigüedad de las curricula de los TCEA de las diferentes especialidades con la dirección del compañero Francisco Hernández Juárez, se asignó a los compañeros:

Rodolfo de Gunther, Jesús García Arreguin, Gregorio Ruiz Galicia, Román Martínez Medina, Raúl Hernández Crisóstomo, José Ramón Quintero Terrones, Héctor Ramírez Lizardi, Américo Martín Guzmán Navarro, Luz María Hoyos Juan José Osuna Robles, Fidel González y Héctor Ramírez Lizardi teniendo los siguientes avances para tres especialidades de las cuales los compañeros arriban mencionados son los responsables.

COMERCIAL

La nueva curricula para la especialidad de Comercial estará lista para iniciar una vez que lleguemos a un acuerdo sobre la aplicación de una evaluación adicional al taller, no contemplada en el modelo de competencias. (anexo10).

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 ya está la nueva curricula para planta exterior. (anexo11).

Cx-Tx

En el trascurso del año 2020 iniciamos con la validación de los talleres que se habían acordado para la nueva curricula de TCEA quedando en dos partes un tronco común y los cursos especializados para las áreas, siendo esto con el apoyo de los delegados y los responsables de COMNCA. (anexo12)

En esta revisión contractual se establecieron fechas para ir avanzando en las demás especialidades que requieren los TCEA establecidos, que en un plazo no mayor de 90 días a partir de la firma del contrato.

ASCENSO

En la especialidad en donde se ha estado avanzando es en planta exterior donde ya se finalizó en dos categorías que son:

Ayudante General de Planta Exterior (AGPE) a Técnico de Planta Exterior (TPE).
Quedando con los siguientes talleres.

1.- 4933 instalación y reparación del servicio infinitum por cobre.
2.- 4628 instalación y reparación del servicio infinitum por fibra óptica.

Técnico de Planta Exterior (TPE) a Técnico Integral de Planta Exterior (TIPE).
Quedando con los siguientes talleres:
1.- Redes presurizadas.
2.- Planta exterior conectividad Wifi negocios.
3.- Atención de servicios TBA.
4.- Básicos de enlaces dedicados.
5.- Procesos de redes de redes.

En esta revisión contractual se establecieron fechas para ir avanzando en las demás especialidades que requieren los ascensos establecidos, que en un plazo que no exceda del primer trimestre del año 2021.

ACUERDOS REVISIÓN CONTRACTUAL 2020-2022

En materia de capacitación, Empresa y Sindicato acuerdan realizar las siguientes actividades:

1. Concluir la actualización de la capacitación del periodo de Trabajador en capacitación, enseñanza y adiestramiento en un plazo no mayor a 90 días calendario, contados a partir de la firma de este contrato.
2. Concluir la actualización de materias de los cursos y talleres para ascenso, de las especialidades que corresponda, en un plazo máximo del primer trimestre del año 2021.
3. Diseñar y desarrollar el diplomado de conectividad, para ofertar su impartición en la modalidad de capacitación a distancia, durante el primer cuatrimestre del año 2021.
4. Diseñar y desarrollar el diplomado en ventas, para ofertar su impartición en la modalidad de capacitación a distancia, durante el primer cuatrimestre del año 2021
5. Al término del programa de capacitación del año 2020, la COMNCA analizará los cursos y talleres impartidos, así mismo definirá aquellos que requieran la actualización de su contenido didáctico, para solicitarlo al Inttelmex y acordará la continuidad del proceso de actualización de cursos.
6. .-En la identificación de Requerimientos de Capacitación 2020-2021 se incluirá capacitación relacionada con el internet de las cosas (IoT) y de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Con base en el resultado en el resultado del programa establecido para estos requerimientos, la COMNCA dará seguimiento y continuidad a la capacitación antes mencionada, así mismo determinará los ajustes necesarios en relación con la innovación tecnológica.

EMPRESA Y SINDICATO ACUERDAN LA MODIFICACIÓN CLAUSULA 185

Generalidades

Párrafo 5°

La capacitación derivada de los cambios tecnológicos y de procesos, que sean aplicables a las funciones y actividades de los perfiles de puestos, serán proporcionadas por la Empresa, de acuerdo con el Contrato Colectivo de Trabajo y demás convenios establecidos entre Empresa y Sindicato, a fin de proporcionarla, en concordancia a lo establecido en la clausula 193, para coadyuvar a la calidad del servicio a nuestros clientes.

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. Querernos agradecer a nuestras colaboradoras el esfuerzo cotidiano de nuestras compañeras secretarias Viridiana Toledano Pérez y Daniela Delgado.

En especial agradecemos a nuestro compañero Francisco Hernández Juárez por 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, sean Ustedes Bienvenidos, agradecemos su valiosa participación en esta Cuadragésima Quinta Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas.

Con satisfacción atendemos el mandato que marca nuestra ley interna que como Sindicato de Telefonistas nos rige, y que señala puntualmente, el deber que tenemos cómo funcionarios sindicales, de rendir a Ustedes nuestro informe anual de labores; el presente comprende los meses septiembre 2019 a septiembre 2020, con está rendición de cuentas, se cumple el periodo 2016-2020 en el que formamos parte del Comité Ejecutivo Nacional y con este acto, concluimos con las funciones por Ustedes encomendadas.

Ha sido muy valioso, satisfactorio y aleccionador, asumir la responsabilidad de atender e interactuar con todas y todos nuestros compañeros de las distintas especialidades que integran este sindicato, por esta razón, les damos las gracias a todos aquellos que hicieron equipo con esta Comisión.

Las actividades que desarrollamos, siguen sujetas a la presión y pretensión dictada por parte del IFT, de imponer la separación de la empresa Teléfonos de México, la creación de la nueva empresa RNUM por parte del corporativo de Telmex, los reajustes de la estrategia sindical para contrarrestar los efectos de esta violación al Contrato Colectivo de Trabajo, la constante caída en los ingresos de la empresa, derivado del desmantelamiento de la misma, han sido razones suficientes, para que la empresa continúe justificando la falta de inversión, para el mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones, estas decisiones siguen afectado el oportuno suministro de los insumos necesarios, para los servicios sanitarios y de limpieza.

Adicional a esto, enfrentamos dos acontecimientos impredecibles que nos hicieron reaccionar de forma inmediata para tener la menor de las afectaciones posibles: la emergencia sanitaria originada por el virus Sars Cov2 y el sismo de 7.5° en la escala de Richter presentado en junio de este año.

Estos son los marcos de referencia en las funciones y actividades que condujeron el actuar de nuestra Comisión.

Compañeras y compañeros, como hemos expresado en pasados informes, las actividades de nuestra comisión están basadas, principalmente, en 7 líneas de acción, establecidas en la cláusula 136 del Contrato Colectivo de Trabajo, así como en Leyes y Normas emitidas por el Gobierno Federal, mismas que delinean la relación con Teléfonos de México en el tema de Higiene y Seguridad, refrendamos que lo dictado en las normatividades antes mencionadas, no es negociable, ya que la Seguridad y Salud de nuestras y nuestros compañeros no puede ser traducida a un valor monetario.

LÍNEAS DE ACCIÓN

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

Esta figura es una de las piezas fundamentales en nuestra estructura para mantener comunicación a tiempo con la empresa, fuentes generadoras de reportes, mismos que nos permiten atender ágilmente las necesidades en los centros de trabajo, continuamos impulsando el funcionamiento y organización de las Comisiones de Higiene y Seguridad, así como también, la calendarización de sus recorridos y las minutas que redacten derivadas de esta actividad.
En función de dicha prioridad convenimos con la empresa un programa de cursos, constitución, ratificación, organización y funcionamiento de las comisiones en diferentes especialidades en que participaron compañeras y compañeros de las diferentes especialidades que integran a Teléfonos de México. Durante este último solo tenemos el registro de la conformación de una nueva Comisión de Seguridad e Higiene en la sección 139 Nicolás Romero, Insistimos, las que actualmente funcionan, son insuficientes para el conglomerado de trabajadores y trabajadoras que representamos.

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

Se desarrolló un programa de capacitación en Protección Civil durante el mes de septiembre del año 2019 entre las compañeras de la especialidad de Guarderías en sus tres diferentes instalaciones, así como también, entre las y los compañeros de las secciones CTBR, Limsa, maverper y lavatap, buscando que todo el personal que participa del cuidado de nuestras y nuestros pequeños, conozcan cual debe ser su actuar ante cualquier emergencia.
La capacitación a las Comisiones de Seguridad e Higiene se han visto interrumpidas, ante la emergencia sanitaria. Hemos sido respetuosos de las normas oficiales que dictaron la suspensión de todas las actividades que involucraran reuniones presenciales. Hemos buscado que el proceso de capacitación evolucione, ahora tenemos el contenido listo para ser empleado en Videoconferencia.

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

Una parte importante de nuestras actividades, se enfoca en la atención directa de las necesidades expresadas, por nuestras y nuestros compañeros, logramos concretar recorridos de verificación en la División Metropolitana y en el interior de la república, en las secciones y especialidades que así lo solicitaban, buscamos siempre, evitar riesgos y accidentes de trabajo que afecten la salud de nuestros

compañeros y compañeras. En la mayoría de los casos se dejaron atendidos y resueltos los puntos de corrección y mejora.

En la siguiente tabla, mostramos en números, las acciones de atención que se generaron a partir de sus reportes, en estos 4 años de servicio.

Periodo	Acciones de atención
2016-2017	103
2017-2018	213
2018-2019	329
2019-2020	564

Dentro de estas actividades queremos resaltar las siguientes:

1.- Cambio total del personal de Centro Lada a edificios como Parque Vía, Nextengo, Verónica y San Juan, en comunicación y coordinación con los responsables sindicales de las especialidades involucradas (Especialistas administrativos, Especialidades e IPE).

2.- Corrección al Proyecto de colocación de posterior de madera, para la instalación de red de fibra óptica, esto en un trayecto de 60 kilómetros de la carretera que une a la población “La Mira a Arteaga” ubicada en una zona serrana cercana al puerto Lázaro Cárdenas, Michoacán.

3.- Corrección total de al proyecto ejecutado para la instalación de terminales y empalmes de fibra óptica sobre postearía de la Comisión de Federal de Electricidad.

4.- La Identificación de postes en mal estado en el cope Pino, lo que genero la revisión, actualización y difusión a los Almacenes Distribuidores Generales ubicados en Celaya, Puebla, Villahermosa, Guadalajara, Hermosillo, Chihuahua, y Viveros en la sección matriz, del documento titulado “Recepción, Transporte, Manejo y Almacenamiento de Postes”, dentro de este Acuerdo, se desprende la dotación de herramientas que antes no se consideraban para la especialidad de Almacenes, así como también, para los y las compañeras de BTR y Limsa. **Anexo 1**

5.- Es importante mencionar que derivado de la emergencia sanitaria que se vive en el país, los simulacros de evacuación con hipótesis de sismos, fueron suspendidos a partir del la segunda semana del mes de febrero del 2020.

Les manifestamos que dejamos registrado los reportes pendientes de concluir para que los compañeros que nos sucedan, den seguimiento contando con nuestro apoyo si así lo consideran.

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

Logramos concretar de común acuerdo con el Corporativo de Telmex lo siguiente:

1.- La dinámica desarrollada en el video "Seguro yo me cuido", fue llevada a la práctica en diversos centros de trabajo, buscamos, con la participación de compañeros y compañeras de las distintas especialidades, concientizar acerca de la fragilidad de nuestras vidas ante situaciones cotidianas, que pueden verse agravadas, por las decisiones que tomamos en la vida diaria.
2. Desarrollamos una infografía, misma que también fue llevada a la práctica, principalmente entre nuestras compañeras y compañeros que desarrollan actividades en oficinas y que llamamos "Accidentes al mismo nivel"**.**

Sugerimos a los nuevos integrantes de esta Honorable Comisión, que se de seguimiento y se concrete esta actividad en los centros de trabajo en donde hace falta la aplicación de esta dinámica.

3.- Se llevaron a efecto platicas de manejo de postes en los Almacenes Distribuidores Generales ubicados en Celaya, Puebla, Villahermosa, Guadalajara, Hermosillo, Chihuahua, y Viveros en la sección matriz.

4.- Se continuo con la difusión en centros de trabajo de las presentaciones sobre que hacer en caso de sismo en Parque Vía, San Juan, Linda vista, Rojo Gómez, Almacén La Perla, Conjunto Verónica, Guardería Pimentel, Rio Nazas, Panuco, Central Madrid, Manuel María Contreras.

5.- Desarrollo del documento que explica paso a paso, el uso correcto del caballete con polipasto para la carga y descarga de bobinas de cables en la especialidad de Almacenes y la Planta Exterior. **Anexo 2**

6.- Implementación de una campaña de Seguridad Vial, a través de infografías y videos mismos que se transmitieron uno semanalmente a través de las 5 de la semana en la Intranet , mismas que serían enviadas a las phablets de los operarios de planta exterior, donde los invitamos a:
a) Conocer el reglamento de tránsito y cumplirlo.
b) Durante la conducción, cero distracción.
c) Evita la fatiga al conducir.

d) Evita conducir a exceso de velocidad.
e) Uso correcto del cinturón de seguridad.

7.- Nuestra tarea prioritaria a partir de enero del presente año, fue informar inmediatamente a nuestras y nuestros compañeros, sobre las primeras medidas preventivas para enfrentar la emergencia sanitaria causada por el virus Sarscov2, también llamado Covid 19, a continuación un registro de los eventos:

7.1 Segunda semana de marzo (día 13), primer caso confirmado de Covid 19 en un sindicalizado que regresaba de tomar vacaciones en Europa.

7.2 Se toma la decisión de retirar a nuestros compañeros en condición de vulnerabilidad a partir del 20 de marzo.

7.3 El Gobierno Federal decreta el resguardo de la población vulnerable en sus casas (23 de marzo) tres días después de haber tomado la iniciativa la Comisión Mixta Central de Higiene y Seguridad.

La Empresa ofrece el vínculo con la Fundación Carlos Slim, inician la aplicación de pruebas PCR.

Se gestiona ante la caja de Ahorro de los telefonistas la compra y dispersión de caretas para Todas y Todos los Compañeros

7.4 Iniciamos en la última semana de marzo, videoconferencias a nivel nacional en cualquier sección o especialidad que lo solicitara, para explicar las acciones que estaba tomando el Sindicato ante la emergencia sanitaria, así como los medios de dispersión.

7.5- 30 de marzo primer caso confirmado de muerte por Covid en un compañero Sindicalizado.

7.6 Primera semana de abril, se establecen los mecanismos para realizar la sanitización en las áreas donde se tienen sospechas de presencia del virus.
7.7 Segunda semana de abril, se logra que los médicos de la empresa acudan a evaluar a los y las compañeras en los Centros de Trabajo con casos confirmados.
7.8 6 de abril, se logra que la empresa provea el suministro constante de alcohol en gel.
7.9 Se emite la circular de la Correcta forma de realizar una sanitización en las diferentes áreas de trabajo.
7.10 23 de junio Sismo de 7.5° en la escala de Richter.

7.11 Se desarrollo todo un programa integral de información y capacitación a todo el personal de Telmex activos y jubilados en la plataforma capacítate Carso, con módulos desarrollados en videos, donde se brindó la capacitación en los temas contenidos en el documento Nueva Normalidad en el trabajo, para supervisores y brigadistas, colaboradores y voluntarios con el objetivo de constituirse como promotores de la salud de cara a la contingencia sanitaria originada por Covid-19.

7.12 25 de junio inicia la Capacitación para Comisionados y Brigadistas, que los acredita como Promotores de la Salud" en el documento Nueva Normalidad.

7.13 Primer semana de Julio, la Caja de Ahorro de los Telefonistas, acepta apoyar económicamente con el pago de pruebas serológicas a todos y todas las compañeras que hayan tenido contacto directo con alguien que dio positivo a Covid 19.

7.14 2 de julio, videoconferencia con los médicos de la empresa y sindicato, para que de manera conjunta se establezcan los criterios que permitan la mejor orientación de nuestros y nuestras compañeras.

7.15 Inician las capacitaciones Virtuales a Comisiones de Higiene y Seguridad.

7.16 Los documentos que se desarrollaron y que se mencionan en los puntos 7.0 a 7.15 aparecen en el

Anexo 3 Temas Covid.

En la última semana de julio, se registran los primeros desencuentros, con la representación de la empresa, ya que pretendía y sigue intentando que se firmen actas de Integración de las Comisiones de Seguridad e Higiene, bajo la razón social de RNUM.

5.- COORDINACIÓN CON LOS SERVICIOS MÉDICOS

De acuerdo al compromiso que tiene la administración con el Sindicato y basados en la cláusula 136 de nuestro Contrato Colectivo de Trabajo, se integra en el **Anexo 4** el Programa Anual de Exámenes Médicos para el año 2020 y en el **Anexo 5** los resultados de los Exámenes Médicos aplicados en el año 2019.

Derivado de lo anterior se observa que la incidencia de enfermedades entre los y las compañeras evaluadas es la siguiente:

En la tabla se aprecia que en el lugar 2, 3 y 8, están las comorbilidades asociadas a experimentar daños severos en la salud en presencia del virus SARS COV 2.

No.	Patología	Total evaluados
1	Hipoacusia	3323
2	Obesidad	2541
3	Sobrepeso	2855
4	Miopía	2457
5	Astigmatismo	1272
6	Colesterol elevado	1288
7	Vista Cansada	1218
8	Hipertensión Arterial	660
9	Insuficiencia Venosa	714
10	Caries	436

6.-PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA SEGURIDAD E HIGIENE, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Es primordial para esta Comisión, orientar y difundir entre nuestras y nuestros compañeros, todas las medidas que coadyuven a preservar su salud física y mental y en relación a otras prestaciones a las que se obliga la empresa, debemos mencionarles lo siguiente:

1.- La dotación de ropa y calzado para el periodo 2020 se encuentra en los siguientes niveles de entrega: División Norte 99.2 %, División Sur 98.3 %, División Occidente 100 % y en la División Metropolitana 89 %, no se ha logrado llegar al 100% en los casos señalados, ya que los compañeros que tenemos en resguardo, por condiciones de vulnerabilidad ante el Covid 19, no han salido de sus domicilios, para acudir a recoger su dotación de ropa.
Si se tuviese el registro de casos con falta de entrega de ropa y calzado del 2019,
Por favor de comunicarlo a sus Coordinadores con los siguientes datos: Sección,
Especialidad, Nombre, Expediente, Tipo de Prenda y Talla, para que seamos retroalimentados y procedamos a hacer la gestión correspondiente.

2.- En la presente exhibición de Ropa y Calzado 2020, se ha logrado llevar a buen término, la modificación de la Chamarra de presentación, prenda a la que se sustituyó el cuello tipo italiano, por un cuello tipo Mao, la bolsa de la solapa, se hizo más profunda para lograr cubrir la phablet que se dota, se retiraron las mangas, logrando así tener un chaleco con mayor libertad de movimiento en los brazos, lo que se traduce en comodidad para el usuario**, Anexo 6.**

3.- Se acuerda con la dirección de la empresa la dotación de todos los insumos necesarios para prevenir y disminuir en lo posible, los riesgos de contagio por el Covid-19, tales como: Dispersión del Cubre boca a nivel nacional, careta facial protectora, mampara protectora de PET para tiendas comerciales, alcohol en gel, atomizador desinfectante a las áreas que principalmente tiene contacto con el usuario y con clientes internos en Telmex.
También se tiene acordado el suministro de termómetros digitales y oxímetros para medir la temperatura corporal y los niveles de oxigenación en sangre.

4.- Se aplicaron y se continúan aplicando acciones de desinfección y sanitización preventiva en los centros de trabajo por casos sospechosos o confirmados de Covid.

5.-Se tenía el apoyo de la Fundación Carlos Slim cuenta a través de una aplicación, para el monitoreo y asistencia médica al personal que lo requiere.

6.-Gracias al apoyo del Co. Francisco, se gestionó ante la Caja de Ahorro de los Telefonistas el pago para la aplicación de pruebas serológicas, con el apoyo del Servicio Médico del Sindicato y de la Secretaria de Previsión Social.

7.- Se cuenta con pruebas aleatorias serológicas en Telmex.

8. Redacción conjunta del documento “Nueva Normalidad”, donde se integran una serie de recomendaciones de comportamiento, de una nueva cultura de prevención, así como de materiales e insumos para enfrentar informados, la emergencia sanitaria.

9.-En el **Anexo 7** se presentan los resultados de la Accidentabilidad registrado durante el año 2019, es evidente que la especialidad de Planta Exterior es la que mayor índice de accidentes presenta con un registro del 75% del total de accidentes en la empresa, les solicitamos por favor compañeros Delegados Convencionistas, que en su diario actuar;

Se apeguen a los protocolos que tenemos establecidos, así como también, refuercen el hábito de uso del Equipo de Protección Personal entre nuestras y nuestros compañeros.
Por último les recomendamos para este rubro prioritario, consultar a detalle los dos documentos de protocolo en los que se especifican todas las medidas acordadas con la empresa en función de la normatividad y los decretos de las autoridades de salud y del gobierno federal.

7.- ACCIONES PREVENTIVAS EN CASO DE EMERGENCIAS Y SINIESTROS, CONFORME A LAS DISPOSICIONES FEDERALES Y ESTATALES EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL

Como última línea de acción pero no menos importante les informamos que se realizaron las siguientes medidas enmarcadas en Planes y Programas de Protección Civil.

1.- Simulacros de evacuación con hipótesis de sismo e incendio: realizados en los centros de trabajo como Parque Vía 190 y 198, Pimentel, San Juan, Linda vista, Rojo Gómez, Sullivan, Río Panuco, Río Nazas, conjunto Verónica, central Nextengo, Almacén General La Perla. Como mencionamos con anterioridad, por efectos de la contingencia sanitaria los ejercicios de evacuación se suspendieron a partir de la segunda semana del mes de febrero del año 2020, habiendo desarrollado de octubre del 2019 a febrero del 2020 un total de 40 simulacros.

2.- El programa de Capacitación en Protección Civil, fue postergado debido a la emergencia sanitaria, hemos participado en su rediseño y está listo para desarrollarse vía Videoconferencias, buscamos hacerlo dinámico, participativo e incluyente, este proyecto dará inicio en la tercera semana de septiembre y terminará en la segunda quincena de diciembre de este 2020.

Proyectos en proceso

Continuamos diseñando una grabación donde se refuercen los conceptos de seguridad al trabajar a diferente nivel, (1.5 mts por encima del piso) principalmente entre los integrantes de la Planta Exterior, buscamos terminarla antes del día 30 de septiembre.

Proyectos Concluidos

Con agrado les compartimos, que se tienen avances favorables en los proyectos que nos planteamos para este último año, recordarles que la empresa no deja de mencionar, la mala situación financiera por la que atraviesa, derivada del desmantelamiento que ha hecho de la misma, bajo esta condición, resulta muy complicado obtener buenos resultados en cualquier negociación, gracias a la oportuna intervención y orientación del Co. Francisco, se lograron poner una y otra vez los temas de interés de esta Comisión en

mesas de trabajo, que en este caso, estamos seguros, la especialidad de planta exterior será beneficiada.

Chaleco ante la constante modificación de la Chamarra de presentación, se le retiraron a esta prenda las mangas, se le cambio el tipo de cuello y se hizo más profunda la bolsa de la solapa dando lugar a una nueva prenda, funcional, cómoda, fresca, que estamos seguros redundara en un mayor uso.

Nuevo Guante, fabricado en nylon y poliuretano, con características dieléctricas, que se adhieren perfectamente a la mano, flexibles y con un gran agarre y firmeza, lo que nos permitirá la manipulación de piezas pequeñas al trabajar en las terminales de banda ancha o bien en las terminales de Fibra óptica, en los postes del proyecto Ciudad Segura, sin riesgo de sufrir una descarga eléctrica.

Bandola, con una longitud mayor que nos permite desarrollar las actividades inherentes a la atención de las cámaras de video vigilancia del proyecto "Ciudad Segura" en la CDMX, te permite trabajar sin posiciones forzadas, evitando condiciones de riesgo (pérdida del equilibrio) al sacar la bandeja del MODEM mientras se desarrolla trabajo en alturas.

Polipasto, se concluyo con el diseño, construcción, prueba, puesta en operación, así como la redacción del manual de operación del Caballete con Polipasto, equipo que nos permite bajar bobinas de cables de hasta 2400 pares sin ningún riesgo para el operario, se entregaron cinco equipos uno en cada cope mencionado a continuación: Cuautitlán Izcalli, López Mateos, Chilpancingo, Iguala y en el cope Santa Fé de los 11 que se tenían acordados con la Comisión, se detuvo la fabricación y hoy se tiene el compromiso de liberación de presupuesto y construcción de los equipos.

Agradecemos el apoyo recibido para lograr concretar para Ustedes y en beneficio de nuestra organización los proyectos realizados durante esta Administración, con la certeza que el esfuerzo que hicimos en estos cuatro años se ve reflejado en el trabajo de equipo que consolidamos con todos aquellos y aquellas compañeras con quien interactuamos, capacitaremos ampliamente a los futuros Comisionados, haciendo de su conocimiento toda la información necesaria para el buen desempeño de sus futuras labores.

Esperamos que los compañeros y compañeras que se integran a estas responsabilidades lo hagan con la convicción requerida y con el alto grado de responsabilidad que esta Comisión exige.

Agradecemos también el apoyo que tuvimos con nuestras compañeras secretarias Viridiana y Miriam cuyos esfuerzos contribuyeron para hacer posible nuestro desempeño. Así como el trabajo en unidad y respeto que prevaleció en nuestra Comisión.

Quedamos a sus órdenes para cualquier duda respecto a este nuestro último informe.

GRACIAS COMPAÑERAS Y COMPAÑEROS CONVENCIONISTAS

FRATERNALMENTE

UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL
Comisión Nacional de Higiene y Seguridad

SECRETARIA DE INSTRUCCIÓN, FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SINDICAL
S I F E I S

Este periodo 2019 – 2020 ha sido marcado fuertemente por la pandemia COVID-19 que ha azotado a todo el planeta y en lo particular a nuestro querido México. Hemos perdido amistades, compañer@s y seres queridos a quienes se encuentran en nuestras oraciones y extrañamos valerosamente. Así mismo, hemos tenido que hacer frente a la separación funcional que mandató el IFT y que la Empresa continuó operando a pesar de la relajación en las supervisiones por la autoridad. Hemos encontrado una de las revisiones del Contrato Colectivo de Trabajo más complicadas de nuestra historia con el tema del Pasivo Laboral insertado por la administración en el centro de la discusión y muchos más retos al interior de la organización que hemos podido superar bajo la dirección de nuestro Compañero Ing. Francisco Hernández Juárez quien ha mantenido el ánimo y ha seguido impulsando a nuestro gremio hacia adelante como ninguno.
Ponemos a consideración de esta honorable Convención el siguiente informe de actividades para el periodo 2019 – 2020 detallando las encomiendas de esta Secretaría.

Taller de Inducción Sindical
Es importante señalar que se ha logrado sistematizar el pase de lista de los talleres impartidos por esta Secretaría por lo que es posible tener acceso a más información sobre el Taller de Inducción Sindical, hacer más ágil el proceso de consulta y tener un seguimiento nacional de los eventos realizados con este proceso. Durante este periodo se impartieron 39 eventos de instrucción. De los cuales 37 corresponden a Talleres de Inducción Sindical, uno a Taller para Jóvenes Sindicalistas y uno de Calidad de Vida. Los compañeros que acreditaron el pase de lista en los días que contempla el taller de inducción en este periodo equivalen a 724 compañeras y compañeros. Se anexa el listado con la finalidad de que se tenga certeza sobre el estado que guarda el registro de los cursos de inducción con esta modalidad.

Proceso de Pre-Exámenes en Sección Matriz.

Se recibieron 1513 pre-solicitudes para aplicar exámenes. De las cuales se emitieron 205 hojas verdes y por motivo de la Pandemia COVID – 19 se tienen 40 grupos para examen detenidos. Se realizaron 70 cambios de especialidad de los cuales 37 fueron para aspirantes ya aprobados y 33 para aspirantes en trámite así mismo, se aplicaron exámenes para cada una de las materias con el siguiente conteo teniendo un total de 6305 exámenes aplicados.

Materia	Numero de exámenes aplicados
Electricidad	137
Electrónica Básica	96
Mecanografía	12
Relaciones Humanas	22
Aritmética	444
Física	60
Archivonomía	23
Matemáticas	583
Redacción	891
Geografía Universal	16
Geografía	11
Ortografía	723
Técnicas de Primeros Auxilios	8
Electrónica Digital	36
Nociones De Mecánica	9
Normas de Higiene de Cocina	4
Cómputo	516
Cálculo Mercantil	39

Pedagogía	5
Contabilidad	131
Desarrollo del Niño 45d - 6a	10
Álgebra	2256
Probabilidad y Estadística	77
Mecanografía (200 golpes por minuto)	196

Procesos de Examen en Secciones Foráneas.

De la misma manera se tiene al 100% sistematizado el proceso de registro de aspirantes y calificaciones para las secciones foráneas donde tenemos la siguiente información respecto a la aplicación de secciones foráneas.

Total de pre-solicitudes cargadas para secciones foráneas: 5498

Total de aspirantes aprobados en todas sus materias: 634

Número de exámenes aplicados por materia:

Materia	Número de exámenes aplicados
Electricidad	6957
Electrónica Básica	6844
Mecanografía (120 golpes por minuto)	986
Aritmética	1197
Física	3564
Archivonomía	1234
Matemáticas	2494

Redacción	4876
Geografía Universal	56
Geografía	284
Ortografía	7385
Electrónica Digital	905
Cómputo	18726
Contabilidad	2476
Álgebra	12651
Probabilidad y Estadística	2986
Mecanografía (200 golpes por minuto)	132

Nota: Los exámenes de mecanografía en foráneas sólo se calificaron dando calificación aprobatoria por no tener una manera práctica para aplicarlos en todas las secciones.
En este año de actividades se aplicaron 464 procesos por medio de aplicador autorizado SIFEIS 139 procesos en línea 175 procesos con Coordinador del CEN y 6 procesos especiales por Pandemia Covid-19. Dando un total de 784 procesos aplicados.

Talleres en Línea diferentes materias.
Derivado de esta situación tan inusual que estamos viviendo nos vimos en la necesidad de migrar los cursos que normalmente se impartían en las instalaciones de Serapio Rendón 71 para los aspirantes a las diferentes especialidades y secciones de empresa un formato virtual. Es valioso hacer mención de que estos cursos en línea tienen un alcance mucho mayor ya que adicional a los cursos que se toman por la aplicación Zoom y por la gran cantidad de solicitudes que rebasan lo que se puede ofrecer, también es posible seguirlos de manera diferida por medio de YouTube.
A continuación, detallamos la cantidad de solicitudes recibidas.

Cursos en línea con inicio 18 de mayo de 2020

No.	CLAVE	Curso / Horario	Solicitudes por materia
1	AP01	Algebra y Probabilidad (Lun a Vie, de 10 a 12 hrs)	95
2	AR01	Aritmética (Lun a Vie, de 12 a 13 hs, Jorge Castillo Sánchez)	54
3	FE01	Física y Electronica Digital (Lun a Vie, de 13 a 14 hs, Jorge Castillo Sánchez)	51
4	EL01	Electricidad (Lun a Vie, de 14 a 15 hs, Jorge Castillo Sánchez)	57
5	OR01	Ortografía y Redacción (Lun a Vie, de 17 a 18 hs, Cecilia García)	106
6	AL01	Algebra (Lun a Vie, de 17 a 19 hs, Braulio García)	69
7	CM01	Computo (Lun a Vie, de 17 a 19 hs, Luis Cecilio)	77
8	PS01	Psicométrico (Solo Ma y Jue) (Ma y Jue, de 18 a 20 hs, Iván Anaya)	16
9	CT01	Contabilidad (Lun a Vie, de 18 a 20 hs, Cecilia García)	53
10	AR02	Aritmética (Lun a Vie, de 19 a 21 hs, Braulio García)	56
11	MC01	Mecanografía (Lun a Vie, de 20 a 21 hs, Cecilia García)	51
12	AV01	Archivonomía (Lun a Vie, de 21 a 22 hs, Cecilia García)	54
13	AL03	Algebra (Sab y Dom, de 10 a 12 hs, Isaac de los Santos)	70
14	EL02	Electricidad (Sólo Sábados) (Sábado, de 8 a 12 hs, Alex Aguilar)	55
15	PR01	Probabilidad (Sab y Dom, de 12 a 13 hs, Isaac de los Santos)	13

16	EB01	Electrónica Básica (Sólo Sábados) (Sábado, de 12 a 16 hs, Alex Aguilar)	78
Total de Solicitudes			**955**

Cursos en línea con inicio lunes 6 de julio de 2020

No.	CLAVE	Curso / Horario / Profesor	Solicitudes por materia
1	AP01	Algebra y Probabilidad (Lun a Vie, de 10 a 12 hs, Jorge Castillo Sánchez)	569
2	AR01	Aritmética (Lun a Vie, de 12 a 13 hs, Jorge Castillo Sánchez)	475
3	FE01	Física y Elect Digital (Lun a Vie, de 13 a 14 hs, Jorge Castillo Sánchez)	357
4	EL01	Electricidad (Lun a Vie, de 14 a 15 hs, Jorge Castillo Sánchez)	98
5	OR01	Ortografía y Redacción (Lun a Vie, de 17 a 18 hs, Cecilia García)	504
6	AL01	Algebra (Lun a Vie, de 17 a 19 hs, Braulio García)	412
7	CM01	Computo (Lun a Vie, de 17 a 19 hs, Luis Cecilio)	1032
8	PS01	Psicométrico (Solo Ma y Jue) (Ma y Jue, de 18 a 20 hs, Iván Anaya)	409
9	CT01	Contabilidad (Lun a Vie, de 18 a 20 hs, Cecilia García)	433
10	AR02	Aritmética (Lun a Vie, de 19 a 21 hs, Braulio García)	235
11	MC01	Mecanografía (Lun a Vie, de 20 a 21 hs, Cecilia García)	453
12	AV01	Archivonomía (Lun a Vie, de 21 a 22 hs, Cecilia García)	536

13	AL03	Algebra (Sab y Dom, de 10 a 12 hs, Isaac de los Santos)	891
14	EL02	Electricidad (Sólo Sábados) (Sábado, de 8 a 12 hs, Alex Aguilar)	257
15	PR01	Probabilidad (Sab y Dom, de 12 a 13 hs, Isaac de los Santos)	150
16	EB01	Electrónica Básica (Sólo Sábados) (Sábado, de 12 a 16 hs, Alex Aguilar)	620
Total de Solicitudes			**7431**

Cursos en línea con inicio 31 de agosto de 2020

No.	CLAVE	Curso / Horario / Profesor	Solicitudes por materia
1	AP01	Álgebra y Probabilidad (Lunes a Viernes, 10:00 - 11:30 Hrs.) Prof. Jorge Castillo Sánchez	794
2	AR01	Aritmética (Lunes a Viernes, 11:30 - 13:00 Hrs.) Prof. Jorge Castillo Sánchez	446
3	EL01	Electricidad (Lunes a Viernes, 13:00 - 14:00 Hrs.) Prof. Jorge Castillo Sánchez	513
4	FE01	Física y Electrónica Digital (Lunes a Viernes, 14:00 - 15:00 Hrs.) Prof. Jorge Castillo Sánchez	306
5	OR01	Ortografía y Redacción (Lunes a Viernes, 17:00 - 17:50 Hrs.) Profra. Cecilia García	668
6	CT01	Contabilidad (Lunes a Viernes, 18:00 - 19:50 Hrs.) Profra Cecilia García	378
7	MC01	Mecanografía (Lunes a Viernes, 20:00 - 20:50 Hrs.) Profra. Cecilia García	443

8	AV01	Archivonomía (Lunes a Viernes, 21:00 - 21:50 Hrs.) Profra. Cecilia García	454
9	AL01	Álgebra (Lunes a Viernes, 17:00 - 19:00 Hrs.) Prof. Braulio García / Prof. Isaac de los Santos	352
10	AR02	Aritmética (Lunes a Viernes, 19:00 - 21:00 Hrs.) Prof. Braulio García / Prof. Isaac de los Santos	200
11	CM01	Cómputo (Lunes a Viernes, 18:00 - 20:00 Hrs. 2 grupos de tres semanas cada uno) Prof. Luis Cecilio Trinidad	934
12	PS01	Psicométrico (Martes y Jueves, 17:00 - 19:00 Hrs.) Prof. Iván Anaya / Diana Guadarrama	349
13	AL03	Álgebra (Sábado, 9:00 - 13:00 Hrs.) Prof. Isaac de los Santos	459
14	PR01	Probabilidad y Estadística (Sábado, 13:00 - 15:00 Hrs.) Prof. Isaac De los Santos	288
15	EL02	Electricidad (Sábado, 8:00 - 12:00 Hrs.) Prof. Alejandro Aguilar	310
16	EB01	Electrónica Básica, (Sábado, 12:00 - 16:00 Hrs.) Prof. Alejandro Aguilar	486
Total de Solicitudes			**7380**

Dando un contexto a esta información, si consideramos el número de aspirantes, las horas proporcionadas en cada curso estamos hablando de más de **125,000 Horas – Hombre** ofertadas tan solo en estas tres convocatorias en línea por medio de los canales de Zoom y YouTube, lo cual deja de manifiesto la gran capacidad de nuestra organización para hacer frente a los retos que tenemos como organización Sindical

Actualización Didáctica.

Durante este periodo nos dimos a la tarea de elevar la calidad de los cursos ofrecidos por esta secretaria por lo que solicitamos el apoyo del Maestro en Educación Maurilio Cruz para que diera un taller de Actualización Didáctica a los instructores que prestan sus servicios Profesionales al Instituto de Formación e Investigación Sindical donde se tomaron temas desde la formulación de objetivos didácticos hasta la evaluación de competencias educativas.

Convenio de Colaboración IPN - STRM

Con la finalidad de elevar el nivel de vida y productividad a través de la profesionalización de los compañeros de todas las especialidades y secciones de empresa integrantes del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, en conjunto con el Instituto Politécnico Nacional se está trabajando en las últimas etapas de formalización de un convenio general de colaboración que nos permita entre otras actividades operar cuatro ejes de alta relevancia para anticiparnos a los cambios tecnológicos y coadyuvar activamente en la recuperación de materia de trabajo por medio de la capacitación y adiestramiento. Los mencionados ejes son:

- Oferta de carreras de nivel Medio Superior, Licenciaturas y Postgrados que se ajusten a las necesidades particulares del gremio Telefonista.
- Jornadas, Seminarios y Programas de Titulación para que los compañeros que así lo soliciten puedan obtener el grado académico correspondiente de esta Institución
- Revalidación de Materias de otras instituciones para completar alguno de los programas ofrecidos
- Desarrollo de cursos para apoyo de los aspirantes al ingreso al STRM.

Un factor que contundentemente he hecho la diferencia para poder poner a disposición de la base estos resultados es el gran compromiso y profesionalismo de los colaboradores de personal administrativo, profesores y aplicadores:

Lic. en Nutrición Lizbeth Morales
Lic. en Psicología Diana Guadarrama
Maestra en Terapia Familiar Alejandra Gutiérrez
Maestra en Derecho Cecilia García
Lic. en Pedagogía Braulio García
Lic. en Psicología Iván Anaya
Lic. en Administración Carlos Bravo
Lic. en Física Isaac de los Santos
Maestro en Ciencias e Ingeniería de los Materiales Jorge Castillo Sánchez
Maestro en Impuestos Cecilio García
Maestro en Redes Neuronales Alejandro Aguilar

Queremos dar un especial y profundo agradecimiento a nuestro Co. Ingeniero Francisco Hernández Juárez por toda su energía, empuje y dirección gracias a la cual ha sido posible llevar a buen puerto todos estos y más proyectos en beneficio de nuestras compañeras y compañeros telefonistas.

Fraternalmente
"Unidad, Democracia y Lucha Social"

A.L.M. Rafael Flores González
Secretario de Instrucción, Formación e Investigación Sindical

SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL

SIS WEB

- Nuestro SIS WEB funciona para todos los usuarios del STRM en matriz, y se han sumado **183 Secciones Foráneas** con acceso al Sistema de Información Sindical, de las cuales, **171** 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 accesar 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.

- Se han ido liberando aplicaciones en el SIS WEB que automatizan y agilizan 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.

RED INALÁMBRICA (WiFi STRM)

- Como cada año, 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 y consulta 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 **11,941 consultas vía telefónica y 22,993 pases de lista.** Agradeceremos a ustedes nos apoyen en la difusión de la información de este servicio.

Próximamente se liberará, vía la plataforma web del SIS, 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 de Manejo masivo de información.

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:

- Becas emitidas por STRM
- Control de pago de Ayuda de Útiles escolares.
- **Se continúa dando capacitación para captura y proceso de control de Aspirantes a las siguientes Secciones Foráneas integradas al sistema (164 Secciones).**

Página Web "strm.org"

El portal web www.strm.org.mx es actualmente una herramienta fundamental de información de los telefonistas. Anualmente se incrementan las visitas al mismo, que en conjunto con los accesos a las diferentes plataformas sumaron este año **3, 098,894 visitas** y por otra parte los video mensajes del compañero Francisco Hernández Juárez alcanzaron en las diferentes plataformas **1,339,000** reproducciones en el mismo periodo. Por la contingencia sanitaria, en los últimos 6 meses se han efectuado asambleas virtuales por medio de la plataforma de videoconferencia, en las que se han registrado más de **200 mil** conexiones al momento, y más **de 2 millones de visitas posteriores**.

SITIO WEB	VISITAS
www.strm.org.mx	1,863,618
Micrositiosstrm.net (noticias, fotos, reportes, Calidad de servicio, materia de trabajo, quejas, elecciones)	725,556
unt.org.mx	14,902
fau.mx Frente Amplio Social Unitario	68,089
sifeis.org	215,124
Votaciones Revisión Salarial Telmex y CTBR 2020(Sitio restringido a Secretarios Generales) y Limsa 2019	41,106
Links de captura de reportes estadísticos CEN y Secciones Foráneas	16,632
Micro sitios de registro y consulta strm.ws Links a documentos strm.link	139,741
Buzón Secretario General	14,126

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, tenemos grandes retos que enfrentar, debemos trabajar conjuntamente con la empresa para reposicionarla como la mejor opción en servicios de telecomunicaciones en el país, con el propósito de incrementar la base de clientes y mejorar la participación de mercado, en este escenario de nueva normalidad se cierran algún ciclos de la comunicación tradicional y se abren nuevas oportunidades de crecimiento e innovación para la empresa y el sindicato, lo que permitirá en el mediano y largo plazo sanear las finanzas de la empresa.

En la agenda del sindicato están temas relevantes que definirán el futuro de la organización, debemos revisar el tema del pasivo laboral sin violentar ninguno de nuestros derechos adquiridos, especialmente la jubilación, además de concretar la resolución de los pendientes de la mesa intersecretarial, para coadyuvar a que el IFT resuelva en favor de TELMEX la libertad tarifaria y otorgue la concesión única que nos permitirá ofrecer todos los servicios múltiples play.

Es claro que el país no podrá superar la crisis económica generada por la pandemia de covid 19, esto no será posible si no se cumple el articulo sextos constitucional de dotar del acceso a las tecnologías de la información y comunicación a toda la población para reactivar la economía y lograr una exitosa inserción de México en la economía digital y esto no será posible sin la infraestructura de Teléfonos de México.

Por lo que, el sindicato debe ser un referente para concretar estos proyectos, participando activamente en las negociaciones y sobre todo en la consolidación de estos proyectos, ante lo cual se abre un importante espacio de oportunidad para insertarnos, en la nueva tecnología, el internet de las cosas, el Big Data, la inteligencia artificial etc. diseñando y operando procesos de trabajo integrales, apropiándonos de los sistemas mecanizados por los cuales será posible proporcionar estos servicios, todo esto bajo la dirección de nuestro secretario general Francisco Hernández Juárez y aplicando los ejes de acción de la organización 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 en estos 4 años de gestión y le damos la más cordial bienvenida a los compañeros que conforman el comité ejecutivo nacional 2020-2024, así mismo nos ponemos a sus órdenes para recibir sus comentarios, sugerencias y propuestas, que nos permitan fortalecer el proyecto sindical, así mismo también queremos hacer un reconocimiento y a la vez agradecer a los compañeros de CEN actual, 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 y agradecemos 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 2020

Comisión de Modernización