

COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

Compañeras y compañeros les damos la más cordial bienvenida a esta **XLIX Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas**, en donde presentamos nuestro último informe de actividades de la **Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología (periodo 2020-2024)**, el cual ponemos a su consideración.

Como organización tenemos retos importantes, los cuales estamos seguros vamos a poder enfrentarlos y solucionarlos gracias a la unidad de los trabajadores, uno de ellos es poder incorporarnos a los procesos de nueva tecnología, para esto es fundamental que el desarrollo de la capacitación contemple las mejores herramientas de enseñanza, integrando modalidades de capacitación que permitan el mejor aprendizaje y en el desarrollo de habilidades en los puestos de trabajo.

La Evolución que se ha tenido en las modalidades de enseñanza de capacitación , nos ha dado ventajas en los tiempos de impartición, así como sabemos que existen áreas de oportunidad que no se tienen que corregir, para eso se envió a la mesa de negociación de la revisión contractual 2024-26, una propuesta que contemplara la obligación de la empresa por cumplir con los programas de capacitación necesarios para cada especialidad, así como contar con las condiciones y ambientes adecuados para impartirlos. Con el apoyo de los compañeros de la comisión revisora y el respaldo de nuestro Secretario General el compañero **Francisco Hernández Juárez**, se pudo firmar un punto de convenio donde compromete a la empresa a entregar programas necesarios de capacitación y mejorar los sitios y condiciones de los ambientes donde se imparte, así como elaborar el procedimiento para revisarlo y validarlo.

Esta comisión de capacitación enfrentó cambios importantes en los procesos de capacitación como consecuencia de la pandemia, pero trabajamos para conseguir mejoras a favor de la capacitación; y estos retos sabemos que nuestros compañeros que tomarán la responsabilidad darán continuidad para que los trabajadores y trabajadoras estemos preparados para desarrollar nuestro trabajo con la mejor calidad y eficiencia, para la captación, y retención de clientes, e incrementar nuestra Participación en el Mercado, así como ser una de las empresas con el recurso humano mejor capacitado en Telecomunicaciones.

COBERTURA DE LOS CAMPUS Y DE RESPONSABILIDAD DE LA CAPACITACIÓN:

Con el apoyo y orientación de nuestro compañero **Francisco Hernández Juárez**, y con la finalidad de atender la capacitación de manera oportuna, se asignaron responsabilidades por Especialidad y Campus a nivel nacional, los cuales vienen descritos en el **ANEXO 1** de este informe.

Gcia. Op.	Campus	Especialidades que atiende	Áreas Operativas	Cobertura x Edo
Metro	Tezozómoc	PE – IPR – SCPE	Satélite / Balbuena / Texcoco-Zaragoza / Ecatepec / Ermita-Tláhuac / Lindavista / Lomas-Sotelo / Mixcoac / Universidad /Cuautitlán / San Juan	CDMX, EdoMéx (excepto área Toluca)

Metro	Nextengo	PE – IPR – COM – SAC – EA – ALM – CxTx– LLDM	Satélite / Balbuena / Texcoco-Zaragoza / Ecatepec / Ermita-Tláhuac / Lindavista / Lomas-Sotelo / Mixcoac / Universidad / Cuautitlán / San Juan / Toluca	CDMX, Estado de México (solo área Toluca)
Metro	Parque Vía	COM – SAC – EA – FIN – ALM – GUA – CHOF	Balbuena / Cuautitlán / Ecatepec / Ermita-Tláhuac / Lindavista / Lomas / Mixcoac / Satélite / Sotelo / Texcoco-Zaragoza / Universidad / Valle-San Juan	CDMX, Estado de México (excepto área Toluca)
Metro	San Juan	STN – STI	San Juan	CDMX
Norte	Guadalajara	PE – IPR – COM – SAC – EA – ALM – CxTx– LLDM – SCPE – STN – STI – IPE	Colima / Guadalajara / Puerto Vallarta / Tepic / Jalisco / Zamora / Morelia	Col – Nay – Jal – Mich
Norte	Monterrey	PE – IPR – COM – SAC – EA – ALM – CxTx– LLDM – SCPE – STN – STI – IPE	Monterrey I / Monterrey II / Monterrey III / Saltillo / Sabinas / Tampico / Ciudad Victoria / Nuevo Laredo / Matamoros / Reynosa	NL / Tamps / Coah (excepto área Torreón) / Zacatecas (solo la localidad de Concepción del Oro) / Veracruz (solo la localidad de Pánuco) SLP (solo la localidad de Ébano)
Norte	Chihuahua	PE – IPR – COM – SAC – EA – ALM – CxTx– LLDM – SCPE – STN – STI – IPE	Torreón / Cd. Juarez / Chihuahua / Durango	Chih / Dgo / Coah (solo área Torreón)
Norte	Hermosillo	PE – IPR – COM – SAC – EA – ALM – CxTx– LLDM – SCPE – STN – STI – IPE	Nogales / Hermosillo / Cd Obregón – Los Mochis / Culiacán, Mazatlán / La Paz	Son / Sin / BCS
Sur	Querétaro	PE – IPR – COM – SAC – EA – ALM – CxTx– LLDM – SCPE – STN – STI – IPE	Querétaro / Celaya / Irapuato / Guanajuato / León / Aguascalientes / Zacatecas.	Gto / Qro / SLP (excepto la localidad de Ébano) / Ags / Zac (excepto la localidad de Concepción del oro)
Sur	Puebla	PE – IPR – COM – SAC – EA – ALM – CxTx– LLDM – SCPE – STN – STI – IPE	Pachuca / Tlaxcala / Puebla / Córdoba / Jalapa / Veracruz / Poza Rica	Hgo / Tlax / Pue / Ver (excepto área Coatzacoalcos y la localidad de Pánuco)

Sur	Mérida	PE – IPR – COM – SAC – EA – ALM – CxTx– LLDM – SCPE – STN – STI – IPE	Quintana Roo / Yucatán / Campeche / Tabasco / Chiapas / Oaxaca / Coatzacoalcos	Qroo / Yuc / Camp / Tab / Chis / Oax / Ver (solo área Coatzacoalcos)
Sur	Cuernavaca	PE – IPR – COM – SAC – EA – ALM – CxTx– LLDM – SCPE – STN – STI – IPE	Morelos / Chilpancingo / Acapulco	Gro / Mor.

INVENTARIO DE AULAS A NIVEL NACIONAL:

AULAS INTTELMEX			
CANTIDAD DE AULAS			
CAMPUS	AUXILIAR	CAMPUS	TOTAL
CHIHUAHUA	11	14	25
CUERNAVACA	11	4	15
GUADALAJARA	34	16	50
HERMOSILLO	14	8	22
MERIDA	21	11	32
MONTERREY	20	16	36
NEXTENGO	9	34	43
PARQUE VIA	7	7	14
PUEBLA	18	18	36
QUERETARO	20	22	42
SAN JUAN	0	4	4
TEZOSOMOC	22	14	36
Total General	187	168	355

El detallado de las aulas por campus lo pueden consultar en el ANEXO 2.

MAQUETAS INSTALADAS:

No.	ÁREA	CAMPUS	UBICACION FÍSICA EN LA QUE SE ENCUENTRA LA MAQUETA	NOMBRE DEL SIMULADOR	TECNOLOGÍA	SERVICIO PARA EL QUE SE UTILIZA	PROVEEDOR
4	OCCIDENTE	GUADALAJARA	PLANTEL MAQUETAS VALLARTA AULA 3003	ROUTERS HUawei UNINET	ACCESO	INFINITUM/LADAENLACES	HUawei

5	OCCIDENTE	GUADALAJARA	PLANTEL MAQUETAS VALLARTA AULA 3003	ROUTERS CISCO UNINET	ACCESO	INFINITUM/LADAENLACES	CISCO
6	OCCIDENTE	GUADALAJARA	PLANTEL MAQUETAS VALLARTA AULA 3003	ROUTERS JUNIPER UNINET	ACCESO	INFINITUM/LADAENLACES	JUNIPER
17	METRO	NEXTENGO	CAMPUS NEXTENGO AULA 16	ALBIS SUBRACK V3	ACCESO	VPN, IDE, SERVICIOS LAN TO LAN	ALBIS
1	OCCIDENTE	CHIHUAHUA	FIJA	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
2	OCCIDENTE	GUADALAJARA	PLANTEL MORELIA	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
3	OCCIDENTE	GUADALAJARA	CAMPUS GUADALAJARA	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
7	OCCIDENTE	GUADALAJARA	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
8	OCCIDENTE	GUADALAJARA	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
9	OCCIDENTE	GUADALAJARA	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
10	NORTE	HERMOSILLO	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
11	NORTE	HERMOSILLO	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
12	SUR	MÉRIDA	FIJA	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
13	SUR	MÉRIDA	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
14	NORTE	MONTERREY	FIJA	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
15	NORTE	MONTERREY	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
16	METRO	CUERNAVACA	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK

18	SUR	PUEBLA	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
19	SUR	PUEBLA	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
20	SUR	PUEBLA	FIJA	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
21	CENTRO	QUERÉTARO	FIJA	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
22	CENTRO	QUERÉTARO	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
23	CENTRO	QUERÉTARO	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
24	METRO	TEZOZÓMOC	CAMPUS TEZOZÓMOC AULA 103	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
25	METRO	TEZOZÓMOC	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
26	NORTE	HERMOSILLO	MÓVIL	CASA INTELIGENTE	CASA INTELIGENTE	DEMOSTRACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEXXT / AMAZON / TP LINK
27	METRO	NEXTENGO	CAMPUS NEXTENGO AULA 20	METASWITCH VIMS	IMS	INTERCONEXIÓN IP	MICROSOFT

ACUERDOS DE LA REVISIÓN CONTRACTUAL 2024-2026 EN MATERIA DE CAPACITACIÓN:

PUNTO DE CONVENIO:

En virtud de los retos y objetivos que demanda la Estrategia de Crecimiento, los proyectos de evolución, transformación y modernización que está llevando a cabo Teléfonos de México, tanto en tecnología como en infraestructura, es fundamental que la capacitación y adiestramiento estén en concordancia con las nuevas exigencia del mercado, la mejora productiva, la calidad de servicio y la atención a nuestros clientes, de acuerdo con lo establecido en las Cláusulas 185 y 193 del Contrato Colectivo de Trabajo (CCT).

Derivado de la evolución en las diferentes herramientas de enseñanza y aprendizaje, la formación laboral permite el establecimiento de distintas metodologías de capacitación y adiestramiento presenciales, a distancia, asíncronas, síncronas , mixtas y/o con apoyo de técnicos expertos de manera presencial o en línea que deban ser aplicadas a los requerimientos particulares de cada especialidad, así como a las habilidades, conocimientos, funciones y capacidades que se requieren para el desempeño de las labores.

Empresa y Sindicato coinciden en que las Tecnologías de Información y la Comunicación, el tipo de mercado y competencia que enfrenta Teléfonos de México, demandan una mayor efectividad y oportunidad para adiestrar y capacitar al personal, de tal manera que le permita prepararse y perfeccionarse en sus actividades mediante las diferentes metodologías de enseñanza-

aprendizaje que resulten mas efectivas para el tipo y nivel de conocimiento requerido en el desempeño de las múltiples funciones que se realizan en la empresa; asegurando que la instrucción y capacitación se impartan con la debida oportunidad, contando con las condiciones y ambientes adecuados, con base en los acuerdos establecidos en la Comisión Mixta Nacional de Capacitación y Adiestramiento (COMNCA).

La Empresa continuará proporcionando capacitación y adiestramiento a través del Instituto Tecnológico de Teléfonos de México (INTTELMEX), quien tiene la responsabilidad de desarrollar programas necesarios y suficientes de capacitación y adiestramiento en concordancia con los acuerdos y recomendaciones de COMNCA, con base en lo establecido en las Cláusulas 185 y 193 del CCT; atendiendo con estos, las necesidades presentes y futuras que se vayan generando por las diferentes tendencias y cambios tecnológicos, tales como los nuevos servicios y funcionalidades que se implementen. Para lograr el objetivo antes señalado, se deberá presentar oportunamente a la COMNCA los programas que cubran los requerimientos de capacitación, refrendando con esto lo acordado en la Cláusula Quinta del Convenio del 16 de enero de 2023 ante la STPS.

Los Programas se estructurarán considerando la especialidad, contenido, alcance, y necesidad de desarrollo de habilidades y conocimientos, pudiendo combinar las herramientas educativas para contribuir a una adecuada asimilación, desarrollo y aplicación del conocimiento en el trabajo.

Con base en las Cláusulas 185 y 193 del Contrato Colectivo de trabajo, Empresa y Sindicato, a través de la COMNCA y en términos de la Ley Federal del Trabajo, aseguraran el establecimiento e implementación de los programas de capacitación y adiestramiento necesarios, su impartición y cumplimiento. En caso de detectar áreas de oportunidad en su instrumentación, realizarán las observaciones y recomendaciones pertinentes para ser atendidas por las instancias correspondientes de la Empresa.

Las partes ratifican el punto de convenio de capacitación de la Revisión Contractual 2022-2024.

Por lo anterior, Empresa y Sindicato se reunirán en un lapso no mayor a 30 días a partir de la firma del Convenio de Revisión Contractual, para definir el plan de trabajo derivado de todos estos compromisos.

Por lo anterior se iniciaron las mesas de trabajo el 11 de julio del 2024 en la COMNCA, estando de acuerdo y firmando minuta para dar seguimiento a los puntos acordados:

EL PLAN DE TRABAJO DERIVADO DE LA REVISIÓN CONTRACTUAL 2024-2026,

CONTEMPLA LOS TEMAS SIGUIENTES:

- a. Acordar las condiciones y ambientes adecuados de los sitios donde se imparte capacitación en sus diferentes modalidades, que favorezcan el proceso de enseñanza – aprendizaje
- b. Acordar y elaborar el procedimiento para la atención de las áreas de oportunidad detectadas en los sitios en donde se imparte la capacitación, para que sean atendidas por las instancias correspondientes de la Empresa y se realicen las modificaciones necesarias.
- c. Acordar los tiempos oportunos para la presentación de programas de capacitación a la COMNCA.
- d. Determinación del plan de capacitación para el personal, que se implantará el próximo año (2025).

Para lo anterior la COMNCA se encuentra sesionando semanalmente con la empresa y minutando los acuerdos a los que se lleguen.

CURSOS Y TALLERES REVISADOS EN COMNCA E IMPARTIDOS:

Especialidad	Participantes
ALMACENES	31

COMERCIAL	3,359
CONMUTACION TRANSMISION	2,095
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	182
FINANZAS	8
INGENIERIA PROYECTOS REDES	70
INGENIERIA Y PROYECTOS DE EQUIPO	179
LINEAS L D MANTENIMIENTO	45
PLANTA EXTERIOR	8,005
SERVICIOS TRAFICO NACIONAL	615
TOTAL	14,589

PLANTA EXTERIOR

CURSOS
DETECTOR DE FALLAS EN BAJANTES DE FIBRA ÓPTICA (TÉCNICOS EXPERTOS)
RED PRECONECTORIZADA DE FIBRA ÓPTICA
MANTENIMIENTO DE LA RED FTTH DE LA PRECONECTORIZADA
INSTALACIÓN DEL CORDON DE ACOMETIDA EN RED FTTH PRECONECTORIZADA HUAWEI
PRUEBAS EN LINEAS XDSL CON EL EQUIPO ONE EXPERT ONX-580

PROGRAMAS ESPECIALES PARA PLANTA EXTERIOR:

TELMEX ATENCIÓN AL CLIENTE (TAC):

AREA	Técnicos Asistentes	CAP Asistentes	TEPE's Asistentes
-	-	-	-
JUAREZ	82	8	20
NUEVO LAREDO	33	4	10
COATZACOALCOS	80	8	15
CHILPANCINGO	94	15	13
BALBUENA	106	12	34
ECATEPEC	250	16	40
ERMITA-TLAHUAC	268	18	54
TEXCOCO-ZARAGOZA	187	9	38
LINDAVISTA	87	10	20
LOMAS-SOTELO	168	12	36

MIXCOAC		82	10	17
SATELITE		154	13	33
UNIVERSIDAD		105	12	20
VALLE SAN JUAN		60	10	15
TAMPICO		55	8	21
CORDOBA		84	7	11
JALAPA		83	7	18
VERACRUZ		83	10	13
POZA RICA		75	6	14
TABASCO		85	8	27
OAXACA		136	12	17
CIUDAD VICTORIA		33	5	11
CHIAPAS		105	10	16
PUEBLA		111	12	32
QUINTANA ROO		84	9	30
CAMPECHE		34	0	7
YUCATAN		99	12	24
REYNOSA		36	4	10
MATAMOROS		37	6	14
ACAPULCO		67	8	17
SALTILLO		45	6	8
SABINAS		39	6	11
TORREON		60	6	17
MONTERREY I		130	22	27
MONTERREY II		99	0	24
MONTERREY III		80	0	16
MORELOS		149	10	34
TOLUCA		221	15	36
TLAXCALA		156	9	26
ZAMORA		45	5	9
LA PAZ		73	7	13
MORELIA		143	11	25
PACHUCA		122	7	25
IRAPUATO		46	9	11
LEON		103	12	27
QUERETARO		94	10	20
SAN LUIS POTOSI		101	15	41
GUADALAJARA CENTRO		90	24	16
GUADALAJARA ORIENTE		81	0	15
GUADALAJARA PONIENTE		102	0	23
ZACATECAS		90	12	23
CUAUTITLAN		125	15	23
CHIHUAHUA		129	17	52
CELAYA		103	6	20
AGUASCALIENTES		76	6	8

JALISCO		128	7	23
CD OBREGON		30	4	7
LOS MOCHIS		36	5	8
NOGALES		54	3	17
MAZATLAN		27	7	8
HERMOSILLO		63	7	32
CULIACAN		55	8	19
COLIMA		95	9	27
TEPIC		51	6	10
PUERTO VALLARTA		37	5	9
DURANGO		46	7	11
TOTALES		6,087	579	1,368

CAPACITACIÓN TAC , ATL (Asistencia al Técnico en Línea) PARA CAP, CCR, PLANTA EXTERIOR Y CSM

CAPACITACIÓN ATL	PERSONAL CAPACITADO
TÉCNICOS REPARADORES	5406
CAP	508
CCR	106
CSM	200
TOTAL	6220

COMERCIAL Y SAC

Con respecto a la capacitación de las especialidades de COMERCIAL y SAC, se ha solicitado la participación activa de los desarrolladores e Instructores sindicalizados, garantizando que podrán ser empáticos en las necesidades del desarrollo de habilidades de atención y promoción de los productos y servicios comercializados por la empresa, con el objetivo de estar a la vanguardia en el uso de la tecnología y los procesos de la conectividad y el Internet de todas las cosas (IOT):

COMERCIAL

CURSO/DIFUSIÓN	
CAPACITACIÓN DE MICROSOFT 365	CURSO

Cobertura WiFi: Asesores Telmex	CURSO
REFORZAMIENTO RETENCIÓN	CURSO
REFORZAMIENTO PAQUETES NETFLIX CON TELMEX	DIFUSIÓN
MULTIPAGOS EN CENTROS DE ATENCIÓN TELMEX	CURSO

SAC

CURSO/DIFUSIÓN	
CAPACITACIÓN DE MICROSOFT 365	CURSO
COBERTURA WIFI: ASESORES TELMEX	CURSO
REFORZAMIENTO RETENCIÓN	CURSO
REFORZAMIENTO PAQUETES NETFLIX CON TELMEX	DIFUSIÓN
PILOTO ACTUALIZACIÓN OFERTA COMERCIAL NEGOCIO Y REFORZAMIENTO DE CONTRATACIÓN EN ARGOS	CURSO
MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE	CURSO
CONOCIENDO INFINITUM	CURSO

CCTX

CURSOS	DIRIGIDO
<u>TALLER DE O&M CARRIER ETHERNET ASR 900XX</u>	CM
TALLER DE APROVISIONAMIENTO DE SERVICIOS DEL RAISECOM Itn_8800 TRIOHMTEC	CNA IV
TALLER ANÁLISIS DE SEÑALIZACIÓN EN VSI	CSM QUERETARO
TALLER DE SICOR	CM
STRET CELL	CM

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS BAERIAS DE IONES-LITIO ZTE	CM Y COM
TALLER DE GESTION DEL RADIO RTN950-A CON EL GESTOR NCE-T HUAWEI	CNAI Y CNSI
vIMS MICROSOFT	CNA III Y CNS III
ATENCIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES PBX VSI	CSM
SISTEMA DE TIERRAS EN EDIFICIOS DE TELMEX	CM
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN SALAS DE FUERZA I	CM
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN SALAS DE FUERZA II	CM
PBX VSI NÚMERO ÚNICO PARA LOS CENTROS DE SERVICIO MULTIMEDIA	CSM
SOLUCIÓN DE FALLAS DE EQUIPO Y ENLACES CON EQUIPOS GPON	CNS II
SISTEMA DE MANTENIMIENTO	CNS I, II,III,IV Y CNA V
SISTEMA DE MANTENIMIENTO	CM, COM
ASISTENCIA AL TÉCNICO EN LÍNEA	CSM HERMOSILLO Y MÉRIDA
PLANTAS DE FUERZA	CM
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS ALBIS ACCEED 4630 Y 1416 F.O.	CM
APROVISIONAMIENTO y SUPERVISIÓN DEL MA5801S Y MA5801 PIZZA HUAWEI	CNA II, CNS II
APROVISIONAMIENTO DE SERVICIOS EN EL MA5801 Y MA5801 PIZZA HUAWEI	CSM
OPERACIÓN CORRELACIONADOR DE EVENTOS 2	CNS I, III
APROVISIONAMIENTO DE LA RED DE SWITCHES DE AGREGACION HUAWEI	CNA IV
MEDICION MFC R2 CON EQUIPO TSW200E1	CM

IPE

CURSOS

DIMENSIONAMIENTO DE LAS BATERIAS DE IONES-LITIO ZTE
INGENIERÍA DE DWDM G30 Y G42 INFINERA
ENFRIAMIENTO DE SALAS CON AIRE EXTERIOR
DIMENSIONAMIENTO IPE DEL MA5801S Y PIZZA OLT MA5801
DIMENSIONAMIENTO DE LA RED DE SWITCHES DE AGREGACIÓN HUAWEI

PRESENTACIONES Y REVISIONES EN COMNCA DE CURSOS Y TALLERES

<u>CURSOS</u>	<u>ESPECIALIDAD</u>
KIT DE INSPECCIÓN FTTH FIBER CHECK	PLANTA EXTERIOR
DETECTOR DE FALLAS EN BAJANTES DE FIBRA ÓPTICA	PLANTA EXTERIOR
KIT DE INSPECCIÓN FTTH FIBER CHECK	PLANTA EXTERIOR
REFORZAMIENTO OFERTA COMERCIAL PAQUETES NEGOCIO Y APROVISIONAMIENTO EMPRESARIAL TELMEX	CAACM Y CAACN
ACTUALIZACIÓN PAQUETES DE NEGOCIO Y ARGOS	CAACM Y CAACN
O&M Baterías de iones-Litio ZTE	COM Y CM
ATENCIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES PBX VSI	CSM
OPERACIÓN CORRELACIONADOR DE EVENTOS 2.0	CNS1 ,CNSII, CNS III,IV

PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDA 2023-2024

Esta capacitación acordada en COMNCA tuvo como objetivo direccionar los esfuerzos de capacitación a proporcionar conocimientos y desarrollar habilidades más urgentes de la planta de telecomunicaciones para mejorar la calidad del servicio que demandan nuestros clientes, así como atraer clientes que permitan incrementar nuestra participación de mercado.

ESPECIALIDAD	CURSO	HRS	MODALIDAD
COMERCIAL TIENDAS	ASESORES TELMEX: COBERTURA WIFI	8	CAD

SERVICIO A CLIENTES CEICO Residencial y Comercial	COBERTURA WIFI: MEJORANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CEICO)	8	CAD
SERVICIO A CLIENTE CAACM Y CAACN	ACTUALIZACIÓN OFERTA COMERCIAL NEGOCIO Y REFORZAMIENTO DE CONTRATACIÓN EN ARGOS (ESTÁ PENDIENTE EL DESARROLLO DE LO QUE SE DETECTÓ EN EL PILOTO)	4	CAD
PLANTA EXTERNA COPE (Reparadores)	COBERTURA WIFI EN EL HOGAR PLANTA EXTERIOR	8	CAD
PLANTA EXTERNA CAP	MANEJO DE EXCEL BASICO CAP	8	CAD
PLANTA EXTERNA CCR	MANEJO DE EXCEL BASICO CCR	8	CAD
PLANTA EXTERNA TEPE	MANEJO DE EXCEL BASICO TEPE	8	CAD

CAPACITACIÓN IMPARTIDA DE SEPTIEMBRE 2023 A JUNIO 2024		
No	ESPECIALIDAD	HOMBRES - CURSO
1	COMERCIAL	12,596
2	PLANTA EXTERIOR	16,153
3	SERVICIOS A CLIENTES	3,209
4	CONMUTACION TRANSMISION	4,610
5	ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	751
6	INGENIERIA Y PROYECTOS DE EQUIPO	304
7	INGENIERIA PROYECTOS REDES	183
8	LINEAS L D MANTENIMIENTO	169
9	ALMACENES	85

10	FINANZAS	20
	TOTAL	38,080

**NOMBRE Y NUM. CURSOS
IMPARTIDOS DE NUEVA
TECNOLOGÍA (CLÁUSULA 193) -
NUM. DE PARTICIPANTES POR
ESPECIALIDAD**

Especialidad	Participantes
COMERCIAL	5
CONMUTACION TRANSMISION	1,915
INGENIERIA PROYECTOS REDES	1
INGENIERIA Y PROYECTOS DE EQUIPO	24
LINEAS L D MANTENIMIENTO	1
PLANTA EXTERIOR	5,652
TOTAL	7,598

ANEXO 3 DETALLE

ASCENSO

SOLICITUDES DE EXÁMENES DIAGNOSTICOS.

Para ascender a la categoría inmediata superior de las diferentes especialidades, y de acuerdo con el PROCEDIMIENTO GENERAL DE ASCENSO, existen dos formas de hacerlo por ASCENSO LIBRE ó EXAMEN DIAGNOSTICO, los cuales consisten en:

ASCENSO LIBRE:

El compañero que considere tener los conocimientos y habilidades para la obtención de la categoría inmediata superior, puede acudir directamente ante la empresa y llenar su solicitud con sus datos generales, firma, visto bueno de la representación sindical, visto bueno de su jefe inmediato y presentarla a la empresa en el área de exámenes de ascenso o en el área de Recursos Humanos de su localidad para ser sellada y firmada de recibido, fecha que se considerará para efectos de retroactividad.

En el caso de **NO APROBAR** el examen de ascenso, el trabajador se sujetará a la penalización de acuerdo al punto 21 del Procedimiento General de Ascenso, en el cual se establece que no podrá solicitar un nuevo examen hasta después de haber transcurrido cuatro meses a partir de la firma del dictamen.

EXAMEN DIAGNÓSTICO:

En esta modalidad, el compañero solicitará su examen a través de su representación sindical a la Comisión de Capacitación para que se haga la gestión ante la empresa, se le dará fecha, lugar y hora. En diagnóstico solo se aplica en materias teóricas y por única ocasión, en el caso de no aprobar no existe penalización, pero no podrá solicitar nuevamente esa materia.

Todo aspirante que quiera prepararse por su cuenta; es decir, deberá ingresar a la plataforma de INTTELMEX para encontrar los manuales y videos ingresando a la liga:

<https://capacitación.telmex.com>

CURSOS LIBRES:

Para el ascenso a la categoría inmediata superior a través de cursos libres, estos se imparten fuera de horario laboral y a distancia. Para solicitar el trámite, tienen que entregar la documentación directamente a la Comisión de Capacitación.

La gestión de los cursos ante la empresa, se lleva a cabo por medio de un oficio con consecutivo de la CONMCA, en el cual se envía el grupo conformado con un mínimo de 8 y un máximo de 12 integrantes, por lo que solicitamos de su valioso apoyo de no compartir las ligas para mantener el orden y respetar las asignaciones.

Quedamos a sus apreciables órdenes, para continuar con los trámites correspondientes para sus ascensos.

		CONCLUIDO	EN CURSO	PENDIENTE	TOTAL
PLANTA EXTERIOR	TPE	60	0	0	60
	TIPE	680	0	66	746
	TUPE	628	0	63	691
		1368	0	129	
		GRAN TOTAL			1497

		CONCLUIDO	EN CURSO	PENDIENTE	TOTAL
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	AUXILIAR DE JEFE	663	14	1	678

		CONCLUIDO	EN CURSO	PENDIENTE	TOTAL
I P R	PROYECTISTA DE SEGUNDA	8		8	16

		CONCLUIDO	EN CURSO	PENDIENTE	TOTAL
CENTRALES MANTENIMIENTO	TEC. DE 2DA.	38	0	10	48
	TEC. DE 1RA.	14	0	0	14
	TEC. ESPECIAL	24	0	0	24
	TEC. TELECOM	8	20	0	28
		84	20	10	
		GRAN TOTAL			114

		CONCLUIDO	EN CURSO	PENDIENTE	TOTAL
ALMACENES	ENC. ALMACEN	10	0	1	11
	DESPACHADOR	8	0	0	8
	AUX. JEFE	23	0	0	23
		41	0	1	
GRAN TOTAL					42

		CONCLUIDO	EN CURSO	PENDIENTE	TOTAL
COMERCIAL	EMPLEADO. 1RA.	34	0	0	34
	AUX. COMERCIAL	142	0	0	142
		176	0	0	
GRAN TOTAL					176

EXÁMENES DIAGNÓSTICO GESTIONADOS:

Se han tramitado un total de 310 exámenes diagnósticos del periodo comprendido de octubre del 2020 a septiembre 2024 de las siguientes especialidades:

EXAMENES DIAGNOSTICOS	ESPECIALIDAD	TOTAL
	COMERCIAL	17
	ALMACENES	5
	CCTX	213
	ESPECIALISTAS ADMN.	3
	IPE	4
	IPR	11
	L.D.	2
	PLANTA EXTERIOR	55
	TOTAL	310

NUEVOS INGRESOS:

La comisión trabajó en conjunto con la secretaria de trabajo para poder asistir a las presentaciones de exámenes de aspirantes a la empresa y cambio de especialidad.

Dentro de las actividades propias del proceso de exámenes de ingreso es la REVISIÓN DE EXÁMENES que nos hacen llegar a esta comisión para que se gestione con la Gerencia de Ingreso de la empresa. Lo anterior de acuerdo con lo que marca la MINUTA DE CRITERIOS DEL PROCESO DE INGRESO A LA EMPRESA DEL 2014, ANEXO 4.

ESPECIALIDAD	MATERIA	NUM DE REVISIONES
SAC	PSICOMÉTRICO	2
COMERCIAL	CONTABILIDAD	1
COMERCIAL	ORTOGRAFÍA	1
CXTX	CÓMPUTO	2
CXTX	FÍSICA	2
LD MANTENIMIENTO	ÁLGEBRA	3
LD MANTENIMIENTO	ELECTRÓNICA	1
LD MANTENIMIENTO	ELECTRICIDAD	1
PLANTA EXTERIOR	ÁLGEBRA	7
PLANTA EXTERIOR	CÓMUPTO	1
PLANTA EXTERIOR	ELECTRICIDAD	2
PLANTA EXTERIOR	ELECTRÓNICA	1
PLANTA EXTERIOR	PSICOMÉTRICO	2
	TOTAL	26

TCEA

Esta comisión continúa dando seguimiento a los cursos TCEA que se imparten en el INTTELMEX, derivado de los nuevos ingresos acordados en entre empresa y sindicato a nivel nacional; así como se sigue trabajando en la actualización de los contenidos del material de capacitación en todas las especialidades. Detalle de personal capacitado (ANEXO 5).

TCEAS Capacitados			
Especialidad	2023	2024	Total
ALMACENES	4	1	5
COMERCIAL	10		10
CONMUTACION TRANSMISION	33	9	42
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	4		4
INGENIERIA PROYECTOS REDES	8	12	20

INGENIERIA Y PROYECTOS DE EQUIPO	6	1	7
LINEAS L D MANTENIMIENTO	11	2	13
PLANTA EXTERIOR	243	182	425
SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL	2		2
SERVICIOS A CLIENTES	14		14
SERVICIOS TRAFICO NACIONAL	2		2
TOTAL	337	207	544

TCEA DE PLANTA EXTERIOR

Con el objetivo de acortar el tiempo de ascenso y contar con técnicos reparadores, se aplicó para los compañeros que se incorporaron al **TCEA de planta Exterior** el siguiente plan de impartición:

1. El plan de capacitación será de 11 cursos en 40 días; 10 cursos en 34 días son del periodo TCEA y en los 6 días restantes se imparte el curso de "Atención al cliente: Reparación de su servicio" que será el curso de ascenso a Técnico de Planta Exterior (TPE).
2. De aprobar los 10 cursos del periodo TCEA, a partir del día 35 se le otorgará la categoría de Ayudante.
3. Siendo "Ayudante", de inmediato presentará la solicitud de ascenso a la categoría de TPE.
4. De acreditar el curso de "Atención al cliente: Reparación de su servicio" se le considerará aprobado en el ascenso a TPE y se realizará el movimiento de categoría a partir del día 41.
5. Este procedimiento se aplicará en forma transitoria, derivado de las necesidades operativas de la planta, una vez que se considere que se estabilizó la circunstancia se retornará al proceso de TCEA y ascenso a TPE como está establecido en las normas acordadas entre las partes.

PLAN DE CURSOS DEL PERIODO TCEA DE PLANTA EXTERIOR MÁS EL CURSO DE ASCENSO DE AYUDANTE A TÉCNICO DE PLANTA EXTERIOR PARA CON ELLO ASCENDER A LA CATEGORÍA DE TÉCNICO DE PLANTA EXTERIOR.

Nombre del curso	Duración	Modalidad	Evento
ESTO ES TELMEX BIENVENID@	56 HORAS (7 DÍAS)	En línea	TCEA
MEDIOS Y TECNOLOGÍAS DE TRANSMISIÓN	32 HORAS (4 DÍAS)	En línea	TCEA
COMUNICANDO AL CLIENTE EN TELMEX	16 HORAS (2 DÍAS)	En línea	TCEA
TOPOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE TELMEX	16 HORAS (2 DÍAS)	En línea	TCEA
CONEXIÓN DE ELEMENTOS DE RED PARA CADA SERVICIO	16 HORAS (2 DÍAS)	En línea	TCEA
MANEJO DE HERRAMIENTAS Y EQUIPO DE SEGURIDAD	40 HORAS (5 DÍAS)	Presencial	TCEA
MANEJO DE EQUIPOS Y MEDICIÓN DE PARÁMETROS ELÉCTRICOS, ÓPTICOS Y DE TRANSMISIÓN	32 HORAS (4 DÍAS)	Presencial	TCEA
COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE Y PROMOCIÓN DE PRODUCTOS	16 HORAS (2 DÍAS)	Presencial	TCEA
INTERPRETACIÓN DE LA ORDEN DE SERVICIO Y DE REPARACIÓN DESDE PORTAL PLEX E IVR	16 HORAS (2 DÍAS)	Presencial	TCEA
NORMATIVIDAD EN LA INSTALACIÓN EXTERIOR E INTERIOR DEL CLIENTE	40 HORAS (5 DÍAS)	Presencial	TCEA
ATENCIÓN AL CLIENTE: REPARACIÓN DE SU SERVICIO	48 HORAS (6 DÍAS)	Presencial	Ascenso a TPE

INSTRUCTORES Y DESARROLLADORES

La participación de los instructores en el **Desarrollo e Impartición de Cursos y Difusiones** al personal sindicalizado es prioritaria, ya que ellos conocen los procesos de trabajo y esto nos garantiza transmitir de mejor manera los conocimientos requeridos para desarrollar las competencias que se necesitan en cada una de las especialidades. Por lo anterior la comisión ha solicitado en los programas que se revisan habilitarlos para la impartición de estos. Detalle de instructores ANEXO 6.

CAMPUS	AUXILIARES	PLANTILLA	TOTAL
CHIHUAHUA	19	1	20
CUERNAVACA	4		4
GUADALAJARA	28		28
HERMOSILLO	1	1	2
MÉRIDA	14	3	17
MONTERREY	13	2	15
NEXTENGO	7	2	9
PARQUE VÍA	20		20
PUEBLA	13	5	18
QUERÉTARO	9		9
SAN JUAN	4		4
TEZOZÓMOC	9	4	13
TOTAL	141	18	159

Especialidad	AUXILIARES	PLANTILLA	TOTAL
ALMACENES	3		3

COMERCIAL	44	1	45
CONMUTACION TRANSMISION	14	5	19
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	9		9
INGENIERIA PROYECTOS REDES	1	1	2
INGENIERIA Y PROYECTOS DE EQUIPO	4		4
PLANTA EXTERIOR	38	9	47
SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL	1		1
SERVICIOS A CLIENTES	24	2	26
SERVICIOS TRAFICO NACIONAL	3		3
TOTAL	141	18	159

CURSOS IMPARTIDOS A INSTRUCTORES SINDICALIZADOS - NUM. DE ASISTENTES

CODIGO	CURSO	Asistencias
103618	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-019-STPS-2011	1
103621	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-026-STPS-2008	2
103804	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-022-STPS-2015	1
103835	TALLER DE END TO END SOLUCION SWITCH AGREGACION HUAWEI	1
104091	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-002-STPS-2010	2
104194	MGC & UMG IMS	1
104276	COLORES Y SEÑALES DE SEGURIDAD E HIGIENE, E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR FLUIDOS CONDUCTIDOS EN TUBERIAS NOM-026-STPS-2008	2
104283	PBX VSI NÚMERO ÚNICO	3
104305	INGENIERÍA DE DWDM G42 INFINERA	1
104306	INGENIERÍA DE DWDM G30 Y G42 INFINERA	1
104312	SUPERVISIÓN DE LAS BATERÍAS DE IONES-LITIO ZTE	2
104374	APROVISIONAMIENTO DEL BLADE OLT MA5801S Y PIZZA OLT MA5801 CON NCE HUAWEI	2
104388	EVACUACIÓN Y REPLIEGUE	2
104389	PREVENCIÓN Y COMBATE CONTRA INCENDIOS	2
104391	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO EQUIPOS ALBIS ACCEED 4630 Y 1416 FIBRA ÓPTICA	1
1103616	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-009-STPS-2011	2
1103617	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-017-STPS-2008	1
1104192	CLEARWATER CORE IMS	1
1104285	SEGURIDAD EN EL MANEJO DE MAQUINARIA, EQUIPO Y HERRAMIENTAS NOM-004-STPS	1
1423300	ESTO ES TELMEX BIENVENIDO	1
17184	INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD - COMERCIALIZACIÓN	10
17340	ASISTENCIA DEL TECNICO EN LINEA CSM	4
17657	MICROSOFT 365 (TELMEX)	1
17731	TELMEX ATENCIÓN A CLIENTES TEPE	9
17743	COBERTURA WIFI: ASESORES TELMEX	25
17746	ACTUALIZACIÓN OFERTA COMERCIAL NEGOCIO Y REFORZAMIENTO DE CONTRATACIÓN EN ARGOS	2

22261	TALLER DE SICOR	1
27523	INTRODUCCION A LA RED DE PROCESAMIENTO CM	1
27796	REFORZAMIENTO DE RETENCIÓN	10
37796	REFORZAMIENTO DE RETENCIÓN	18
5056	PRIMEROS AUXILIOS	2
5157	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-006-STPS-2014	1
5407	CONEXION DE LOS SERVICIOS	2
5410	COMUNICANDO AL CLIENTE EN TELMEX	1
5963	PROCESOS DE LA PLANTA INTERNA	1
6350	ESTILOS Y APRENDIZAJE EN ADULTOS	4
6352	ESTANDARES DE INSTRUCTOR EN LINEA	5
6411	NMA EN CM Y COM	1
6542	MI NUEVA HERRAMIENTA ANALISIS DE QUEJA	1
6562	MODULO 1 - SOCIEDAD CONECTADA	2
6569	INDUCCION AL DIPLOMADO DE CONECTIVIDAD	2
6578	INDUCCION AL DIPLOMADO EN VENTAS	2
6579	EL MUNDO Y SU TRANSFORMACION DIGITAL	1
6593	MODULO 2 - CONCEPTOS BASICOS DE REDES	2
6597	TIPOS DE VENTA Y CANALES	1
6618	LOS CLIENTES	1
6629	MODULO 3 COBERTURA	2
6631	EL VENDEDOR	1
6647	MODULO 4 INTERNET DE LAS COSAS (IOT)	2
6676	MODULO 5 DISPOSITIVOS PARA MEJORAR LA COBERTURA	2
6693	MODULO 6 CIBERSEGURIDAD EN LA RED DE CASA Y OFICINA	2
6714	MODULO 7 OPORTUNIDAD DE NEGOCIOS Y EDUCACION	2
7159	EXCEL BASICO	2
7183	INTRODUCCION A LOS GRUPOS DE ANALISIS	5
7184	INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD - COMERCIAL	1
7193	SISTEMA INSTITUCIONAL RIS	5
7206	TRABAJANDO CON POWER POINT PARA CREAR PRESENTACIONES EFECTIVAS	2
7278	CONCEPTOS DE TECNOLOGIAS SDH, DWDM Y CARRIER ETHERNET (COFIANZA)	1
7281	UN ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE	13
7399	MULTIPAGOS EN CENTROS DE ATENCION TELMEX	17
7472	MANEJO DE EXCEL BASICO TEPE	3
7498	ASISTENCIA AL TECNICO EN LINEA CCR	1
7499	ASISTENCIA AL TECNICO EN LINEA TECNICOS PLANTA EXTERIOR	14
7500	ASISTENCIA AL TECNICO EN LINEA CAP	3
7533	COBERTURA WIFI EN EL HOGAR PLANTA EXTERIOR	4
7552	ESTRUCTURA DE UNA SALA DE ACCESO/TRANSPORTE/PROCESAMIENTO/FUERZA	2
7574	EQUIPO ONE EXPERT ONX 580	1
7582	COBERTURA WIFI: MEJORA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CEICO)	15
7588	CONOCIENDO INFINITUM (EN LINEA)	23
7648	CONOCE Y NAVEGA EN LA APP CAPACITACION INTTELMEEX	8
7712	ENFRIAMIENTO DE SALAS CON AIRE EXTERIOR	1
7730	TELMEX ATENCIÓN A CLIENTES CAP	5

7732	TELMEX ATENCIÓN A CLIENTES TÉCNICO	44
7737	DETECTOR DE FALLAS EN BAJANTES DE FIBRA ÓPTICA	2
7760	FORMACIÓN DE EXPERTOS EN DETECTOR DE FALLAS EN BAJANTES DE FO	14
7766	PROCESO INCIDENTES CNS II TÉCNICOS	2
7767	PROCESO INCIDENTES CNS III TÉCNICOS	3
7768	PROCESO INCIDENTES CNS IV TÉCNICOS	2
7769	PROCESO INCIDENTES CNA IV Y CNA V TÉCNICOS	2
7770	PROCESO INCIDENTES CNS I LD TÉCNICOS	2
7771	PROCESO INCIDENTES CNS I LOCAL TÉCNICOS	3
7786	SM INCIDENTES CNS III TÉCNICOS	1
7789	SM TAREAS DE INCIDENTES PARA CM TÉCNICO	5
7790	SM TAREAS DE INCIDENTES PARA COM TÉCNICO	1
7804	ASISTENCIA DEL TÉCNICO EN LÍNEA Y MONITOREO CSM	1
7807	NOM-002-STPS, CONDICIONES DE SEGURIDAD-PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO	2
7810	SISTEMA GLOBALMENTE ARMONIZADO, NOM-018-STPS	1
7840	NOM-026-STPS-2008, COLORES Y SEÑALES DE SEGURIDAD E HIGIENE, E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR FLUIDOS CONDUCTOS EN TUBERÍAS	1
7842	PROMUEVE LA APP CAPACITACIÓN INTTELMEX	5
7843	FORMACIÓN BÁSICA DE INSTRUCTORES	37
HBLT-15473	HABILITACION DE INTERPRETACIÓN DE OS-QUEJA, DESDE APPEX E IVR	6
HBLT-16382	HABILITACION DE SEGURIDAD EN TU PUESTO DE TRABAJO (IPR)	1
HBLT-17340	HABILITACION DE ASISTENCIA DEL TECNICO EN LINEA CSM	2
HBLT-17731	HABILITACION DE TELMEX ATENCIÓN A CLIENTES TEPE	2
HBLT-17743	HABILITACION DE COBERTURA WIFI: ASESORES TELMEX	10
HBLT-17746	HABILITACION DE ACTUALIZACIÓN OFERTA COMERCIAL NEGOCIO Y REFORZAMIENTO DE CONTRATACIÓN EN ARGOS	2
HBLT-27796	HABILITACION DE REFORZAMIENTO DE RETENCIÓN	27
HBLT-32164	HABILITACION DE TALLER DE SIATEL PARA ALMACENES	1
HBLT-5375	HABILITACION DE MANEJO DE HERRAMIENTAS Y EQUIPO DE SEGURIDAD	1
HBLT-5472	HABILITACION DE COMUNICACION CON EL CLIENTE Y PROMOCION DE PRODUCTOS	1
HBLT-5475	HABILITACION DE MANEJO DE EQUIPOS Y MEDICION DE PARAMETROS ELECTRICOS, OPTICOS Y DE TRANSMISION	2
HBLT-5476	HABILITACION DE NORMATIVIDAD EN LA INSTALACION EXTERIOR E INTERIOR DEL CLIENTE	2
HBLT-6542	HABILITACION DE MI NUEVA HERRAMIENTA ANALISIS DE QUEJA	1
HBLT-7399	HABILITACION DE MULTIPAGOS EN CENTROS DE ATENCION TELMEX	12
HBLT-7472	HABILITACION DE MANEJO DE EXCEL BASICO TEPE	1
HBLT-7499	HABILITACION DE ASISTENCIA AL TECNICO EN LINEA TECNICOS PLANTA EXTERIOR	13
HBLT-7582	HABILITACION DE COBERTURA WIFI: MEJORA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CEICO)	7

HBLT-7663	HABILITACION DE ATENCIÓN A CLIENTES PISA GRÁFICO	1
HBLT-7667	HABILITACION DE ATENCIÓN AL CLIENTE, INSTALACIÓN Y REPARACIÓN DE SU SERVICIO	4
HBLT-7726	HABILITACIÓN DE KIT DE INSPECCIÓN FTTH FIBER CHECK	4
HBLT-7730	HABILITACION DE TELMEX ATENCIÓN A CLIENTES CAP	1
HBLT-7732	HABILITACION DE TELMEX ATENCIÓN A CLIENTES TÉCNICO	24
HBLT-7737	HABILITACION DE DETECTOR DE FALLAS EN BAJANTES DE FIBRA ÓPTICA	15
HBLT-7760	HABILITACION DE FORMACIÓN DE EXPERTOS EN DETECTOR DE FALLAS EN BAJANTES DE FO	14
HBLT-7773	HABILITACION DE PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES PBX VSI	2
HBLT-7777	HABILITACION DE REFORZAMIENTO PAQUETE TELMEX CON NETFLIX	14
		575

PROCESO DE NUEVOS INSTRUCTORES AUXILIARES

Se recibieron 285 solicitudes de compañeros a través de sus representantes sindicales.

ESPECIALIDAD	REQUERIMIENTO
COMERCIAL	65
PLANTA EXTERIOR	63
CX-TX	28
SAC	22
IPR	8
ESPECIALISTAS ADM	6
ALMACENES	5
IPE	4
LLDM	1
TOTAL	202

Durante el periodo 2023-2024 se continuó con el proceso de selección para instructor auxiliar bajo el siguiente formato:

Primera fase: Exámen psicométrico

Segunda fase: Exámen de conocimientos

Tercera fase: Curso de formación básica de instructores (F.B.I.)

Aquellos compañeros que hayan aprobado las tres fases se le considerara como instructor auxiliar.

Es importante señalar que aún se continua con la última fase de este proceso y que se ha solicitado la programación de compañeras y compañeros que ingresaron su solicitud y no fueron llamados durante el proceso.

Evaluaciones de Instructores Auxiliares

Junio 2024							
		Psicométrico				Conocimientos	
Especialidad	Presentados STRM	Evaluados	Acreditaron	No Acreditaron	No se evaluaron	Aprobados	No aprobados
Comercial	87	86	32	54	1	28	4
Planta Exterior	52	51	21	30	1	13	8
Servicios a Clientes	65	64	27	37	1	16	11
Especialistas Administrativos	15	15	10	5	0	8	2
Conmutación Transmisión	33	25	13	12	8	7	6
Almacenes	5	5	2	3	0	2	0
Líneas LD Mtto	1	1	1	0	0	0	1
IPE	8	7	6	1	1	2	4
IPR	1	1	0	1	0	0	0
Totales	267	255	112	143	12	76	36

Formación Básica de Instructores

Corte: 29 de agosto del 2024				
Especialidad	Meta	Capacitados	Pendientes	%
Comercial	28	24	4	86%
Planta Exterior	13	11	2	85%
Servicios a Clientes	16	15	1	94%
Especialistas Administrativos	8	8	0	100%
Conmutación Transmisión	7	7	0	100%
Almacenes	2	2	0	100%
IPE	2	1	1	50%
Totales	76	68	8	89%

El detalle de los aspirantes evaluados lo detallamos en el Anexo 7.

CURSOS LIBRES DE INGLÉS

Se realiza actualización de la prestación de pago que se tiene con la empresa para los **CURSOS LIBRES** del idioma **inglés** a través de **CIRCULAR** difundida a Nivel Nacional (ANEXO 8), donde se incluyen los **CURSOS EN LÍNEA**, los cuales amplían la cobertura para todos los compañeros **ACTIVOS DE TELMEX**.

ESPECIALIDAD	SOLICITUD
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	22
ALMACENES	3
COMERCIAL	80
CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	28
SAC	25
FINANZAS	4
GUARDERIAS	2

IPE	12
IPR	11
LINEAS LD MANTENIMIENTO	3
PLANTA EXTERIOR	47
TRAFICO NACIONAL	12
TRAFICO INTERNACIONAL	2
TOTAL	251

Detalle de solicitudes (Anexo 9).

REVISIÓN DE BIBLIOGRAFÍAS PARA INGRESO A LA EMPRESA TELMEX

La COMNCA, en conjunto con el SIFeIS y la empresa se trabaja para la homologación de contenidos en las guías de estudio para aspirantes, así como para que los exámenes que se aplican en SIFeIS tengan las mismas características que los que la empresa aplica (respuestas de opción múltiple y en batería), con en el mismo tiempo y número de reactivos por materia.

PROYECTO DE PLATAFORMA GUÍA DE ESTUDIOS PARA ASPIRANTES A TELMEX

Con el apoyo e intervención de nuestro **Srio. General el co. Francisco Hernández Juárez** se le solicitó a la empresa poder trabajar en un Proyecto de Material de Estudio para que los aspirantes a trabajar en Telmex tuvieran disponibles Guías de Estudio para presentar los exámenes de ingreso a las diferentes especialidades, y que los contenidos fueran extraídos de las bibliografías pactadas entre empresa y sindicato, y así ofrecerles a los aspirantes una fuente confiable de estudio.

Se continúa trabajando y revisando los materiales, así como su funcionamiento. Este proyecto se trabaja en equipo con el Área de Sistemas del STRM, SIFEIS, Secretaría de Trabajo, Comité Nacional de Vigilancia, Mesa Negociadora, COMNCA y apoyo y respaldo de nuestro Secretario General el compañero **Francisco Hernández Juárez**.

Diplomados en Ventas y Conectividad 2024:

DIPLOMADO DE VENTAS:

Objetivo: Que los participantes incrementen sus conocimientos, para que se convierta en un actor activo de las estrategias comerciales con la labor de venta, así como entender la evolución hacia los canales de atención digital, para poder ofrecer los productos y servicios que comercializa la Empresa.

DIPLOMADO EN VENTAS		
Programa	Inicio	Término
Registro y Análisis de solicitudes de admisión	22-ene	23-feb
Información de admisión al diplomado	26-feb	01-mar

Inducción	04-mar	08-mar	
MÓDULO 1: El mundo y su transformación digital	11-mar	19-mar	
Regularización y entrega de resultados	20-mar	27-mar	
MÓDULO 2: Tipos de venta y canales	02-abr	09-abr	
Regularización y entrega de resultados	10-abr	18-abr	
MÓDULO 3: Los Clientes	19-abr	29-abr	
Regularización y entrega de resultados	30-abr	09-may	
MÓDULO 4: El vendedor	13-may	17-may	
Regularización y entrega de resultados	20-may	28-may	
MÓDULO 5: Ejecución y negociación de la venta	29-may	20-jun	
Regularización y entrega de resultados	21-jun	01-jul	
MÓDULO 6: Indicadores de venta	02-jul	08-jul	
Regularización y entrega de resultados finales	09-jul	19-jul	

DIPLOMADO DE CONECTIVIDAD

Objetivo: Que los participantes incrementen sus conocimientos, para que se conviertan en un actor activo en la sociedad conectada, así también para entender la evolución necesaria de la Empresa, para poder ofrecer nuevos servicios a los Clientes, basados en el Internet, entre otros, del Internet de las Cosas.

DIPLOMADO EN CONECTIVIDAD		
Programa	Inicio	Término

Registro y Análisis de solicitudes de admisión	22-ene	23-feb	
Información de admisión al diplomado	26-feb	01-mar	
Inducción	04-mar	08-mar	
MÓDULO 1: Sociedad Conectada	11-mar	20-mar	
Regularización y entrega de resultados	21-mar	02-abr	
MÓDULO 2: Conceptos básicos / redes	03-abr	16-abr	
Regularización y entrega de resultados	17-abr	25-abr	
MÓDULO 3: Cobertura	26-abr	13-may	
Regularización y entrega de resultados	14-may	22-may	
MÓDULO 4: Internet de las cosas IoT	23-may	05-jun	
Regularización y entrega de resultados	06-jun	14-jun	
MÓDULO 5: Dispositivos para mejorar la conectividad	17-jun	24-jun	
Regularización y entrega de resultados	25-jun	03-jul	
MÓDULO 6: Seguridad	04-jul	11-jul	
Regularización y entrega de resultados finales	12-jul	22-jul	
MÓDULO 6: Oportunidades de negocio y educación	23-jul	29-jul	
Regularización y entrega de resultados finales	30-jul	09-ago	

DIPLOMADO	INSCRITOS	FINALIZARON/CONSTANCIAS
CONECTIVIDAD	52	26
VENTAS	34	12
TOTALES	86	38

PROYECTO UNIVERSIDAD DEL STRM

Este Proyecto de Universidad se construye con la finalidad, de que el **SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA** genere contenidos de capacitación dirigidos al desarrollo profesional en materia Laboral y Sindical. **En octubre de 2022, se realizó un tren de CURSOS DIRIGIDO AL COMITÉ Y COMISIONADOS NACIONALES con los siguientes temas y ponentes.**

TEMA	PONENTE
Contexto Nacional	Ernesto Ledesma Periodista
Antecedentes de la Reforma Laboral	Lic. Saúl Escobar Toledo Investigador
Nuevas Regulaciones Laborales	Lic. Héctor Mercado López Magistrado 3er. Tribunal Colegiado en Materia de Trabajo del Primer Circuito
Principales Autoridades Laborales	Maestro. Manuel Arellano Morales
Retos de la Reforma Laboral	Lic. Arturo Alcalde Justiniani Asesor Laboral

Esta comisión entregará el entrante para que se le dé consolidarlo.

CURSO DIRIGIDO A
Y COMPAÑEROS DE
CAMBIOS DE

proyecto a la comisión continuidad, y llegar a

LAS COMPAÑERAS
NUEVO INGRESO Y
ESPECIALIDAD

“BIENVENIDO AL STRM”

Con la orientación de Nuestro Co. **Francisco Hernández Juárez**, durante 2023 y 2024 se continuó impartiendo el curso **“BIENVENIDOS AL STRM”**, impartido por compañeros integrantes de la comisión acción Política y el Comité Nacional de Vigilancia, el cual integraba a los compañeros en TCEA que incluía al personal de nuevo ingreso y cambios de especialidad a nivel nacional, así como también se incorporaron a estos, los compañeros de nuevo ingreso de la sección 189 TECMARKETING, Adicionalmente este curso también lo recibieron los compañeros del comité local de la sección 187 de ATENTO; con la finalidad de contextualizarlos en cuales han sido las conquistas laborales y sindicales de la organización en beneficio de los trabajadores y trabajadoras. El temario es el siguiente:

BLOQUE: 1

- DE LA REPRESIÓN A DERECHO CONSTITUCIONAL.
 - ✓ HUELGAS DE CANANEA Y RIO BLANCO
- ANTECEDENTES DEL SINDICALISMO
- ARTICULO 123

INSTRUCTOR. CO. JOSÉ LUIS TELLEZ

DURACIÓN 1 HORA CON 10 MIN. DE RECESO

BLOQUE: 2

- DEMOCRATIZACIÓN DEL STRM Y DEFENSA DEL C.C.T.
- MOVIMIENTO DE 1976.
- PRIVATIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN.
- PERFILES DE PUESTO, PRODUCTIVIDAD.
- DEMOCRACIA SINDICAL.

INSTRUCTOR. CO. RAFAEL MARINO ROCHA

DURACIÓN 1 HORA CON 10 MIN. DE RECESO

BLOQUE: 3

- DESAFÍOS TECNOLÓGICOS
- CONDICIONES LABORALES.
- SALARIO Y PRESTACIONES.
- JUBILACIONES Y PENSIONES.
- PRODUCTIVIDAD

INSTRUCTOR. CO. VICTOR ÁLVAREZ GIBANEL.

DURACIÓN 1 HORA CON 10 MIN. DE RECESO

BLOQUE: 4

- ESTRUCTURA SINDICAL
ÓRGANOS REPRESENTATIVOS,
- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS MIEMBROS DEL SINDICATO

INSTRUCTOR. COMITÉ NAL.VIG.
DURACIÓN 45 MIN

CANTIDAD DE EVENTOS Y PARTICIPANTES QUE TOMARON EL CURSO:

FECHA DE CURSO		PARTICIPANTES
	16 DE MARZO 2023	29
	21 DE DEPTIEMBRE 2023	49
	28 DE SEPTIEMBRE 2023	35
	19 DE OCTUBRE 2023	16
	07 DE DICIEMBRE 2023	39
	19 DE ENERO 2024	17
	19 DE ENERO 2024	39
	08 DE FEBRERO 2024	31
	07 DE MARZO 2024	46 EN LINEA Y 15 PRESENCIAL
	06 DE JUNIO 2024	45 EN LINEA Y 15 PRESENCIAL
	22 DE AGOSTO 2024	75 EN LINEA Y 14 PRESENCIAL
TOTALES	11 SESIONES	465

Este mismo curso se continuará impartiendo a todos los compañeros que se vayan incorporando a TCEAS a nivel nacional.

CONVENIOS CON UNIVERSIDADES

Se tiene actualmente convenios de colaboración con la siguientes Instituciones, las cuales son:

- **Grupo Isima**
 1. 30% de descuento en inscripción, reinscripción y colegiaturas en todos los planteles y modalidades.
 2. Dentro de su oferta tiene: Chef, Mecánica Automotriz, Bachillerato, Licenciaturas, Ingeniería, Maestrías y Doctorados.
 3. Promedio mínimo de 8.0 (ocho)
- **IMC Escuela Superior de Capacitación y Certificación**
 1. 30% de descuento en inscripción y colegiaturas, en todas sus modalidades y planteles.
 2. Dentro de su oferta se tiene: Bachillerato, Enfermería, Licenciaturas y Maestría.
 2. No solicita promedio mínimo
- **Escuela de Periodismo Carlos Septién García**
 1. 20% de descuento en colegiaturas
 2. 35% de descuento sobre el precio publicado en talleres, cursos y diplomados
 3. Los descuentos son en todas sus modalidades
 4. Promedio mínimo de 8.0 (ocho)
- **Barra Nacional de Abogados**
 1. 20% de descuento en colegiaturas para miembros y trabajadores del STRM
 2. 15% de descuento en colegiaturas para familiares directos (hijos, hermanos, cónyuge o padres)

3. Promedio mínimo de 8.0 (ocho)

Instituto de Desarrollo de Arte y Cultura del Valle (IDAC del Valle)

1. Licenciaturas 50% de descuento en Colegiaturas
2. Maestrías 60% de descuento en Colegiaturas
3. Promedio mínimo de 8.5 (ocho punto cinco)

• **UNIR**

La Universidad proporcionara desde un 50% hasta un 65% de descuento sobre el costo total al público sobre toda su oferta educativa existente. El descuento a aplicar es en base a los términos y condiciones de la Institución.

La **BECA** puede ser solicitado por **jubilados, activos y familiares directos en primero, segundo y tercer grado de parentesco (hijos, cónyuge, hermanos, sobrinos, nietos)**, de:

1. **Telmex**
2. **Caja de ahorro**
3. **CTBR**
4. **Limsa**
5. **Tecmarketing**
6. **Trabajadores al servicio del STRM**

DOCUMENTACIÓN QUE SE DEBE ENTREGAR PARA CONTAR CON LOS BENEFICIOS:

1. Formato de solicitud llenado conforme a la Institución de su interés.
2. Copia credencial de la empresa por ambos lados
3. En caso de ser familiar el beneficiario, mandar copia de documentación que compruebe parentesco.

La información anterior se encuentra en la página Oficial del STRM.

CONVENIO CON IPN (INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL):

Con el Politécnico se trabajó un programa de **BECARIOS**, el cual tuvo como objetivo la colaboración y trabajo de becarios (estudiantes o pasantes del IPN) en SIFEIS para la actualización y contenido de los materiales de guías de estudio, así como brindaron asesorías a los interesados.)

Se emitió convocatoria IPN con CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS 11 "WILFRIDO MASSIEU" (**ANEXO 10**), de la carrera **Técnico en Telecomunicaciones**, la cual tuvo una excelente respuesta por parte de los compañeros y compañeras a nivel Nacional, por lo que se tuvo a recurrir a solicitar el apoyo de LA EMPRESA PARA QUE APORTARA ALGUNOS RECURSOS MATERIALES Y ECONÓMICOS, los cuales aún se están revisando para cubrir la demanda de inscripción a la carrera de todas y todos los interesados. En cuanto se tenga la respuesta se informará a todas y todos los interesados.

Quedamos a sus órdenes para cualquier duda o aclaración de la información plasmada en este cuarto informe de actividades.

Extendemos nuestro agradecimiento a cada una de las y los compañeros Desarrolladores e Instructores sindicalizados, a las compañeras y compañeros de la COMNCA y responsables de la Capacitación por Especialidad y Campus, ya que con sus conocimientos y experiencia han contribuido al desarrollo y mejoramiento de la capacitación, cumpliendo con el objetivo de brindar calidad en el servicio a nuestros clientes, y especialmente agradecemos la orientación y el apoyo incondicional brindado a esta Comisión por nuestro **Srio. Gral. Co. Francisco Hernández Juárez**.

FRATERNALMENTE

COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA