

Comisión Nacional de Materia de Trabajo

LI CONVENCION NACIONAL ORDINARIA DEMOCRATICA
DE LAS Y LOS TELEFONISTAS



Segundo informe de actividades

Compañeras y compañeros:

Nuestra LI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas se realiza en un momento decisivo para el futuro de nuestra organización y de la materia de trabajo que históricamente hemos construido y defendido. El entorno actual de las telecomunicaciones no solo representa un proceso de innovación tecnológica, sino también una reconfiguración profunda de los modelos de negocio y de la distribución de las actividades productivas, que impacta directamente en los derechos laborales y en el ámbito de acción del personal sindicalizado.

La acelerada digitalización, la expansión de plataformas digitales, los nuevos servicios de conectividad, el Internet de las Cosas, la automatización y la inteligencia artificial están transformando los procesos operativos. Sin embargo, estos avances no pueden convertirse en mecanismos para desplazar, fragmentar o transferir la materia de trabajo hacia terceros o esquemas ajenos al contrato colectivo. Por el contrario, deben representar una oportunidad para ampliar y fortalecer nuestra participación en las nuevas áreas estratégicas del sector.

Desde una perspectiva técnica y política, es indispensable realizar un análisis profundo sobre la evolución de la materia de trabajo, identificar las nuevas actividades que surgen de esta transformación tecnológica e incorporarlas formalmente al ámbito de responsabilidad del personal sindicalizado. La modernización no puede significar exclusión; debe traducirse en profesionalización, capacitación especializada y consolidación de nuestra presencia en los procesos clave de la empresa.

Esta Convención debe reafirmar con claridad que la defensa y ampliación de la materia de trabajo es un eje estratégico para

garantizar estabilidad laboral, desarrollo profesional y viabilidad futura de nuestra organización.

La ratificación de los acuerdos de Materia de Trabajo derivados de revisiones contractuales y salariales anteriores representó un avance significativo en la relación entre la empresa y el sindicato, al refrendar el compromiso conjunto de dar continuidad a las acciones y estrategias orientadas al fortalecimiento de la operación y al desarrollo de la empresa. Este acuerdo permitió consolidar una visión común respecto a los objetivos institucionales, entre los que destacan el crecimiento de la base de clientes, el incremento de la participación en el mercado, la retención de los clientes existentes, la disminución de bajas, la generación de mayores ingresos, la modernización de la infraestructura tecnológica y la mejora continua de la calidad de los servicios.

Asimismo, este entendimiento reafirmó la importancia de la participación del personal sindicalizado de las distintas especialidades en los procesos de trabajo vinculados al cumplimiento de estos objetivos, reconociendo su experiencia, conocimientos y contribución al desarrollo de las actividades operativas y comerciales de la empresa. La continuidad de estos acuerdos representa una oportunidad para fortalecer la materia de trabajo, impulsar la capacitación y adaptación del personal a las nuevas tecnologías y consolidar la participación de las especialidades en los procesos derivados de la evolución del sector de las telecomunicaciones.

De igual forma, la ratificación de estos compromisos, sustentados en el Contrato Colectivo de Trabajo, los perfiles de puesto y los convenios vigentes, constituye un resultado positivo que brinda certeza a las partes y establece una base sólida para continuar atendiendo los retos actuales y futuros de la empresa. Este

acuerdo fortalece el diálogo entre Empresa y Sindicato y permite dar seguimiento a las acciones conjuntas necesarias para alcanzar los objetivos planteados, en beneficio de la operación, de la calidad del servicio y del personal sindicalizado.

Reuniones Interdisciplinarias

Las reuniones interdisciplinarias han representado un instrumento fundamental para fortalecer la organización interna y avanzar en la defensa y recuperación de la Materia de Trabajo. Su realización sistemática ha permitido generar espacios formales de análisis, coordinación y toma de decisiones entre las distintas especialidades, consolidando una visión integral de los procesos operativos.

A través de estas sesiones se revisaron detalladamente los procedimientos de trabajo, se identificaron áreas de oportunidad y se delimitaron con mayor precisión las responsabilidades de cada especialidad, evitando duplicidades y reduciendo zonas de conflicto. Este ejercicio no solo optimizó la coordinación interna, sino que contribuyó a ordenar la ejecución de las actividades conforme a los perfiles establecidos.

Un aspecto relevante fue la atención y resolución de disputas entre especialidades mediante el diálogo técnico y el consenso, fortaleciendo la unidad y la colaboración como base para la defensa común de la Materia de Trabajo. Asimismo, se impulsaron propuestas orientadas a la estandarización de procesos, la incorporación de herramientas de apoyo y la consolidación de mejores prácticas, elevando la eficiencia operativa.

Como resultado, se logró una mayor articulación entre áreas, una comunicación más efectiva y un compromiso renovado para

preservar, ampliar y recuperar la Materia de Trabajo, reafirmando que las reuniones interdisciplinarias son una parte fundamental para enfrentar los retos actuales.

SAC (Servicio a Clientes)

En seguimiento a las estrategias orientadas al fortalecimiento de la actividad comercial en los CEICO's, se realizaron diversas acciones de análisis y coordinación con las áreas involucradas, con el propósito de evaluar el comportamiento del tráfico de llamadas destinadas a la promoción y comercialización de los servicios Infinitum y de las soluciones de conectividad, así como revisar los procesos relacionados con la retención de clientes.

Durante este periodo se dio seguimiento a los indicadores operativos y comerciales, identificando áreas de oportunidad que inciden en la disminución del tráfico de llamadas y en el cumplimiento de los objetivos establecidos. Asimismo, se analizaron los factores que impactan el desempeño de la actividad comercial, revisando las condiciones operativas, la disponibilidad de herramientas de trabajo y los procesos que intervienen en la atención y comercialización de los servicios.

Como parte de las actividades desarrolladas, se sostuvieron reuniones de trabajo con las áreas correspondientes para presentar los planteamientos de la especialidad y dar continuidad al análisis de las estrategias implementadas por la empresa, con el objetivo de fortalecer las acciones de promoción y comercialización de los servicios, así como los mecanismos de retención de clientes. En dichas reuniones se destacó la importancia de mantener una evaluación permanente de los resultados obtenidos, a fin de realizar los ajustes necesarios que permitan mejorar la productividad y la eficiencia de los procesos comerciales.

De igual forma, se reiteró la necesidad de que se continúe revisando e implementando estrategias que incrementen el tráfico de llamadas hacia los CEICO's, considerando que esta actividad es fundamental para el cumplimiento de las metas comerciales y para fortalecer la permanencia de la base de clientes. Asimismo, se enfatizó la importancia de consolidar procesos de retención más eficientes que contribuyan a disminuir la pérdida de clientes y a mejorar los niveles de satisfacción en la atención.

Finalmente, se acordó mantener un seguimiento permanente a este tema mediante reuniones periódicas con la empresa, evaluando los avances alcanzados y promoviendo la implementación de acciones que permitan fortalecer la actividad comercial, mejorar los resultados obtenidos y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos en beneficio de la operación de la empresa y de la participación del personal sindicalizado.

IPE (Ingeniería y Proyectos de Equipo)

En el marco de los trabajos de seguimiento constante y a los acuerdos de operación, se han sostenido reuniones de trabajo con la empresa con la finalidad de definir, estructurar y potenciar la participación sustantiva de la especialidad de Ingeniería, Proyectos de Equipo (IPE) en los procesos normativos de la empresa. Específicamente, estas sesiones han estado orientadas a la elaboración, actualización y estandarización de las normas técnicas, guías operativas y protocolos aplicables a la instalación y puesta en servicio de los equipos.

Durante el desarrollo de estas reuniones, ambas partes procedieron a realizar una revisión minuciosa y un diagnóstico integral del proceso actual, evaluando cada una de las etapas

que lo integran y los criterios técnicos vigentes. Este análisis permitió identificar diversas áreas de oportunidad, inconsistencias en la aplicación de los criterios actuales que inciden directamente en los tiempos de entrega, la calidad del servicio y la precisión del diseño e ingeniería de los proyectos.

Con base en estos hallazgos y tomando como pilar fundamental la experiencia técnica, la capacidad operativa y el conocimiento práctico del personal de la especialidad, la representación sindical elaboró y presentó formalmente una propuesta integral de mejora. Este planteamiento sindical busca optimizar la secuencia operativa, adecuar los parámetros técnicos a los requerimientos actuales del entorno, precisar las responsabilidades en el desarrollo de los proyectos y garantizar estrictos estándares de seguridad y calidad. Con ello, el STRM reafirma su compromiso de asegurar que la normativa resultante refleje fielmente la realidad del trabajo en campo, promueva la eficiencia técnica de la empresa y resguarde el ejercicio profesional y la materia de trabajo de la especialidad de Ingeniería Proyectos de Equipo.

Se han llevado a cabo diversas reuniones de trabajo enfocadas en la revisión integral de la arquitectura y topología de red, específicamente en lo relativo a la incorporación de los equipos Huawei M8000 —diseñados originalmente para transporte— y su pretendida implementación dentro de la red de acceso. Durante el desarrollo de estas sesiones, el STRM ha sostenido de manera firme la postura técnica de mantener el uso estricto del demarcador como elemento indispensable de delimitación y prueba, tanto en el sitio de cliente como en la central. A través del debate fundado y el intercambio de argumentos técnicos, se han alcanzado avances significativos en estas negociaciones, logrando privilegiar y consolidar la participación sustantiva de la especialidad en la planeación, desarrollo y ejecución de estos

proyectos de infraestructura, asegurando con ello la calidad del servicio, la certeza en el mantenimiento y el resguardo de la materia de trabajo.

Planta Interna (IPE-CxTx)

En el marco de las acciones orientadas a la defensa de la materia de trabajo y al crecimiento sostenible de nuestra fuente de empleo, se ha puesto un énfasis prioritario en la atención al sector de clientes empresariales, reconociendo su valor estratégico como el pilar fundamental para la generación de ingresos y la estabilidad financiera de la organización. Por ello, se ha establecido el compromiso formal con la empresa para establecer una mesa de trabajo, la cual tendrá la responsabilidad de estructurar una agenda integral de competitividad orientada a afianzar nuestro liderazgo en el mercado, optimizando de manera sustancial los tiempos de entrega de los servicios y garantizando la máxima calidad y continuidad operativa que demandan los usuarios corporativos.

Como parte central de esta estrategia, la Empresa presentará el plan de evolución para los procesos clave de aprovisionamiento y aseguramiento, impulsado por la integración de arquitecturas tecnológicas de vanguardia. Un logro fundamental de esta gestión es la ratificación explícita de que esta transición hacia herramientas de última generación mantendrá como eje rector la participación activa y directa del personal sindicalizado, protegiendo nuestra materia de trabajo e impulsando el desarrollo operativo en estricto cumplimiento con las funciones estipuladas en nuestros Perfiles de Puesto.

Asimismo, dando respuesta puntual a la demanda histórica de nuestra representación sindical de potenciar el talento interno y revalorar la vasta experiencia, conocimientos acumulados y alta

preparación técnica de los compañeros de las especialidades del área tronco de Planta Interna, se concretó un acuerdo de alto impacto para la atención de la Red UNINET. Con base en los excelentes resultados operativos y los altos índices de desempeño demostrados por el personal en el alcance actual, la empresa se compromete a gestionar ante UNINET la ampliación de la participación de nuestras especialidades a través del Contrato de Prestación de Servicios. Esta expansión del ámbito de actuación no solo generará un valor agregado a la operación al reducir los costos de implementación y acelerar los tiempos de respuesta, sino que posiciona nuevamente a la fuerza laboral sindicalizada como la garantía de éxito para cumplir con los rigurosos niveles de servicio y acuerdos de operación que exige el entorno tecnológico actual.

Planta Exterior

Como parte del seguimiento a los acuerdos en materia de trabajo, se dio continuidad a las mesas de trabajo con las áreas involucradas, con el propósito de fortalecer la participación de los Técnicos Especiales de Planta Exterior (TEPES) en las actividades relacionadas con la supervisión de la construcción de fibra óptica.

Durante este periodo se analizaron los procesos que intervienen en la supervisión de las obras de fibra óptica, revisando la participación de la especialidad en las distintas etapas del proceso, desde la planeación, ejecución y supervisión de los trabajos hasta su conclusión y entrega. Este análisis permitió identificar áreas de oportunidad para mejorar la coordinación entre las instancias responsables y reforzar la intervención del personal sindicalizado conforme a las funciones establecidas en los perfiles de puesto.

En las mesas de trabajo se presentaron diversos planteamientos orientados a fortalecer la participación de los TEPEs, destacando la importancia de que la supervisión de la construcción de la infraestructura de fibra óptica sea realizada con la intervención del personal sindicalizado, aprovechando su experiencia técnica y conocimiento de los procedimientos operativos. Asimismo, se revisaron los mecanismos de coordinación entre las áreas involucradas para asegurar una participación ordenada y oportuna durante el desarrollo de las obras.

De igual forma, se dio seguimiento a los acuerdos previamente establecidos con la empresa, insistiendo en la necesidad de consolidar la participación de la especialidad en todas las fases de supervisión de los proyectos de fibra óptica, evitando la fragmentación de las actividades y promoviendo que las responsabilidades propias de la especialidad sean desempeñadas por el personal sindicalizado.

Como resultado de estos trabajos, se estableció la continuidad de las mesas de análisis y seguimiento, con el objetivo de evaluar los avances alcanzados, revisar las áreas de oportunidad detectadas y definir nuevas acciones que permitan fortalecer la participación integral de los TEPEs en la supervisión de la construcción de fibra óptica. Estas acciones buscan garantizar una intervención técnica eficiente, mejorar la coordinación entre las áreas involucradas y contribuir a la defensa y consolidación de la materia de trabajo de la especialidad.

Finanzas

Como resultado directo del continuo proceso de modernización tecnológica y de la implementación gradual de plataformas financieras integrales de última generación, impulsadas por la constante evolución e innovación en las dinámicas y procesos de

trabajo dentro de la organización, la Empresa ratifico de manera formal su compromiso de mantener una comunicación fluida, transparente y oportuna con la Representación Sindical, actuando siempre en estricto apego y cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente. En este contexto de transformación digital, se priorizará la integración y participación activa del personal sindicalizado directamente involucrado en las actividades inherentes, que requiera esta transición hacia nuevas herramientas operativas. Dicha colaboración se llevará a cabo respetando integralmente las delimitaciones, competencias y responsabilidades especificadas en sus respectivos Perfiles de Puesto, asegurando así una adaptación eficiente, equitativa y ordenada que impulse la productividad sin descuidar los derechos laborales ni la certidumbre profesional de los trabajadores.

Almacenes

Como parte de las actividades de seguimiento y atención de los temas correspondientes a la especialidad de Almacenes, se dio continuidad a los trabajos relacionados con la Materia de Trabajo, estableciéndose entre Empresa y Sindicato el compromiso de llevar a cabo una reunión, con la finalidad de revisar de manera conjunta los planteamientos que presente el Sindicato en esta materia. Este espacio de trabajo permitirá analizar de forma integral las situaciones y necesidades identificadas en la especialidad de Almacenes, particularmente aquellas relacionadas con las actividades, funciones y responsabilidades que desarrolla el personal sindicalizado, así como revisar los planteamientos que pudieran representar áreas de oportunidad para fortalecer y preservar la Materia de Trabajo. Asimismo, se buscará establecer una comunicación directa entre las partes que permita exponer los temas pendientes, revisar las condiciones actuales de operación y, en su caso, definir

acciones y mecanismos de atención que contribuyan a mejorar la organización y desarrollo de las actividades propias de la especialidad. Con este acuerdo se mantiene el seguimiento de los asuntos de Almacenes y se refrenda la disposición de Empresa y Sindicato para trabajar de manera coordinada, privilegiando el diálogo y la búsqueda de alternativas que permitan atender oportunamente los planteamientos sindicales y fortalecer la Materia de Trabajo.

Comercial

Como parte de las actividades realizadas con la especialidad de Comercial, se dio seguimiento a los acuerdos establecidos en materia de "Evolución Comercial 2024 y 2025", con el propósito de garantizar su continuidad y avanzar en la atención de los temas que integran la Agenda de Trabajo de la especialidad. En este sentido, Empresa y Sindicato acordaron continuar trabajando de manera coordinada y establecieron que, la Empresa entregará al Sindicato un calendario de reuniones para presentar los avances registrados en cada uno de los acuerdos, así como definir los mecanismos de seguimiento necesarios para su atención, solución o, en su caso, generación de alternativas. Asimismo, se acordó continuar con la identificación y análisis de los impactos que se presentan en los procesos de trabajo, así como de las áreas de oportunidad relacionadas con las diferentes actividades operativas, administrativas y de atención a los clientes, con la finalidad de canalizar los planteamientos a las áreas correspondientes y darles el seguimiento necesario. Estos trabajos estarán orientados a contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos por Empresa y Sindicato en materia de crecimiento, retención de clientes, disminución de bajas y mejora de la calidad en el servicio, considerando en todo momento la participación del personal sindicalizado de la especialidad y las funciones establecidas en sus respectivos Perfiles de Puesto. De

igual manera, se continuará impulsando la modernización y evolución de la especialidad de Comercial, mediante acciones encaminadas a la actualización y desarrollo del personal sindicalizado, fortaleciendo sus conocimientos, habilidades y el manejo de las herramientas tecnológicas requeridas. Lo anterior permitirá contar con personal mejor preparado para atender las necesidades actuales del servicio y brindar una atención y asesoría integral a los clientes, en los Centros de Atención TELMEX (CAT), fortaleciendo con ello la participación del personal sindicalizado, la calidad de la atención y los resultados de la especialidad.

Especialistas Administrativos

En el marco del seguimiento a la modernización tecnológica y la optimización de las herramientas operativas, se han mantenido reuniones periódicas con la empresa para evaluar detenidamente el proceso de transición hacia SAP4 HANA. Durante estas sesiones de revisión, se detectó la falta de diversas transacciones esenciales dentro del flujo operativo, por lo que se continúa trabajando de manera coordinada para canalizar estos requerimientos, garantizar la correcta adaptación del sistema y asegurar que el personal cuente con todas las herramientas necesarias para el desempeño integral de sus funciones conforme a los procedimientos establecidos.

Ingeniería Proyectos Redes (IPR)

Se mantiene un seguimiento constante y riguroso a la participación de la especialidad en los proyectos de Demanda Insatisfecha N24, garantizando que se priorice e impulse de manera efectiva el trabajo del personal sindicalizado en cada una de sus etapas. Para lograr este objetivo, se han establecido y desarrollado reuniones interdisciplinarias periódicas con la

especialidad de Planta Exterior, mecanismo que ha permitido estrechar la comunicación, alinear criterios operativos y optimizar la coordinación entre ambas áreas. Estas mesas de trabajo en conjunto aseguran que la ejecución de cada proyecto de Demanda Insatisfecha cumpla estrictamente con las especificaciones, tiempos y lineamientos definidos en el proceso de trabajo establecido, fortaleciendo la calidad de la red y el debido cumplimiento de las cargas normativas.

Trafico

Como parte de las actividades desarrolladas con las especialidades de Servicio Tráfico Nacional, Servicio Tráfico Internacional y Tráfico 050 metropolitana, se dio seguimiento a los objetivos relacionados con el fortalecimiento de los procesos de trabajo y la contribución de estas especialidades a la generación de ingresos, retención de clientes, mejora en la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. En este sentido, se estableció el compromiso entre Empresa y Sindicato para continuar trabajando de manera coordinada en la identificación de las áreas de mejora y oportunidades que actualmente se presentan en los procesos en los que interviene el personal sindicalizado, con la finalidad de analizar alternativas que permitan optimizar su participación y fortalecer sus funciones. Asimismo, se acordó que, se llevará a cabo una reunión de trabajo para revisar de manera conjunta dichos procesos y analizar la incorporación de actividades de comercialización que sean acordes con las funciones y responsabilidades establecidas en los Perfiles de Puesto. Con estas acciones se busca ampliar y fortalecer la participación del personal sindicalizado, aprovechar su experiencia y capacidades, así como generar alternativas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la Empresa y al fortalecimiento de la Materia de Trabajo.

Actas de invasión de materia de trabajo

En relación con el seguimiento de las actas de invasión de materia de trabajo, de un **total de 54 actas** registradas, se ha recibido respuesta formal por parte de la empresa en 39 de ellas —lo que representa el **72.22%** del total—, las cuales fueron remitidas de manera inmediata a la coordinación correspondiente para su análisis, atención y debido trámite. Por otro lado, las 15 actas restantes, correspondientes al **27.78%** de las actas, se encuentran actualmente en estado pendiente, a la espera de recibir la contestación y resolución por parte de la empresa para dar continuidad a las gestiones correspondientes.

La Comisión Nacional de Materia de Trabajo agradece a secretarías generales, secretarios generales, delegadas convencionistas y delegados convencionistas, así como a secretarías y secretarios generales auxiliares su valiosa participación en el logro de nuestros acuerdos. **Un reconocimiento especial a nuestro compañero Francisco Hernández Juárez** por su liderazgo estratégico para guiar a nuestra Organización. ¡Gracias por su apoyo y confianza continua!

Fraternalmente

“Unidad, Democracia y Lucha Social”

COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO