

COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN



**LI CONVENCIÓN NACIONAL ORDINARIA
DEMOCRÁTICA DE LAS Y LOS TELEFONISTAS**

SEPTIEMBRE 2026



Coordinación General

Francisco Hernández Juárez

Responsables de la Comisión de Modernización

Juan Manuel Magallanes Madrigal

Carlos A. Daniel Guerrero

Yanin Arellano Gómez

Ricardo Bello Ríos

Manuel Alonso Hernández

Fernando Rojas Torres

Integrantes

Nancy Viviana Petlalcaco Rendón	Froylan Castañeda Álvarez
Ricardo Bello Ríos	Ricardo Pavel Rocha Lazcano
Manuel Alonso Hernández	Américo Martín Guzmán Navarro
Fernando Rojas Torres	Adán Báez Aparicio
Juan Manuel Magallanes Madrigal	Sergio Rodrigo Reyes
Carlos A. Daniel Guerrero	José Celso Hernández Vázquez
Yanin Arellano Gómez	Erick Iturbe Luna
Raúl Hernández Crisóstomo	Juan Carlos Godoy Herrera
Braulio Alejandro Espinosa Gómez	Román García Navarro
Abraham Pacheco González	Luis Alejandro Machain Galarza
José Manuel Flores García	Aaron Velázquez Salazar
José Ricardo Aragón Baraon	Victor Sánchez Martínez
Ignacio García Contreras	Carlos Figueroa Barron
Eduardo Figueroa Ontiveros	Miguel Ángel Severino
Erick Francisco Domínguez	Braulio Nava Roldán
Victor Eduardo Suárez Viana	Víctor Álvarez Gibanel
Manuel Charles Beltrán	José Ramón Quintero Terrones
Manuel Hernández Dueñas	Selene Arellano Hernández
Hansel San Pedro García	Jenny Franco González
Jaime Ovalle García	Salvador Castañeda Torres
Álvaro Rosas Villalvazo	Mauricio Rojas Ayala
Eriham Garduño Pulido	Benjamín Guzmán Navarro
Salvador Jacobo Ocelot	Carlos Murga Canales
Héctor Manuel Acosta López	

**Responsabilidades de la Comisión de Modernización**

Comisión / Tema Trabajo	Responsables
Calidad de Servicio	Juan Manuel Magallanes Madrigal Carlos Daniel Guerrero Nancy Viviana Petlacalco Rendón Ricardo Bello Ríos Raúl Hernández Crisóstomo Braulio Alejandro Espinosa Gómez
Calidad, Productividad y Competitividad	Abraham Eli Pacheco González José Manuel Flores García José Ricardo Aragón Baraon Ignacio García Contreras Eduardo Arturo Figueroa Ontiveros Juan Manuel Magallanes Madrigal Carlos A. Daniel Guerrero Erick Francisco Domínguez Manuel Charles Beltrán
Capacitación y Nueva Tecnología	Manuel Hernández Dueñas Hansel San Pedro García Jaime Ovalle García Álvaro Rosas Villalvazo Eriham Garduño Pulido Juan Manuel Magallanes Madrigal Carlos A. Daniel Guerrero Salvador Jacobo Ocelot Héctor Manuel Acosta López Yanin Arellano Gómez
Materia de Trabajo	Ricardo Bello Ríos Froylan Castañeda Álvarez Ricardo Pavel Rocha Lazcano Juan Manuel Magallanes Madrigal Carlos A. Daniel Guerrero Braulio Alejandro Espinosa Gómez Américo Martín Guzmán Navarro
Higiene y Seguridad	Adán Báez Aparicio Sergio Rodrigo Reyes José Celso Hernández Vázquez Erick Iturbe Luna Juan Carlos Godoy Herrera Román García Navarro Luis Alejandro Machain Galarza Aaron Vásquez Salazar



Instrucción, Formación e Investigación Sindical	Nancy Petlascalco Rendón Victor Sánchez Martínez
Otras comisiones	Salvador Castañeda Salvador Jacobo Juan Carlos Godoy Herrera Hansel San Pedro García Héctor Manuel Acosta López Luis Alejandro Machain Galarza Mauricio Rojas Ayala Román García Navarro Abraham Pacheco González

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Para la Comisión de Modernización es un gusto poder rendir un resumen de las actividades mas relevantes que a lo largo de un año se han realizado por las distintas comisiones que la integran, en esta convención nacional se trazarán los objetivos que habremos de impulsar como organización; como es de conocimiento la Comisión de Modernización es la encargada de atender y dar seguimiento a todos los temas operativos de las distintas especialidades, y **con el liderazgo de nuestro secretario general el Co. Francisco Hernández Juárez se han logrado avances importantes** los cuales describiremos a continuación.

Actualmente contamos con 11,624,377 de clientes infinitum de los cuales el 93 % de ellos se encuentra en fibra óptica y el objetivo es que en 12 meses contemos con el 100% en FTTH, esto es muy importante ya que esto nos permitirá continuar siendo muy competitivos en tecnología, precios y oferta de entretenimiento, tenemos algunos retos muy importantes como son: el disminuir la reincidencia a 1 dígito, reducir las bajas en un 50% a nivel nacional , contar con el 50% de participación de mercado a nivel nacional y continuar siendo líderes en servicios empresariales.

Para todo esto, es necesario el involucramiento y la gran experiencia con la que contamos en la base telefonista, por ello es necesario continuar con los proyectos que se han trazado en nuestra organización, impulsando los ejes de la estrategia sindical y seguir impulsando nuestra inclusión en la nueva tecnología, ante un entorno de cambios acelerados es necesario acompañarlos de la mejor manera; la Comisión de Modernización y los que la integramos estaremos muy atentos para salvaguardar la materia de trabajo e impulsaremos que siempre sea con nuestra participación adaptándonos como a lo largo del tiempo se ha realizado.

Agradecemos toda la retroalimentación que nos han dado ya que ello es un factor fundamental para el trabajo sindical, a continuación, presentamos los informes de las comisiones que integran la COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN:

CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad de servicio es uno de los ejes de acción del STRM, el objetivo es brindar el mejor servicio a los clientes para mantener su preferencia y buscar incrementar la participación de mercado, para lograrlo **contamos con el apoyo y orientación de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez**; en el seno de la comisión revisamos en conjunto con la empresa la mejora y eficiencia de los procesos de trabajo; para el sindicato es fundamental que nuestros compañeros lo realicen, lo dominen y sean los rectores en la toma de decisiones, más aún, cuando estamos ante una embestida por parte de la administración por marginar nuestra participación, argumentando la sistematización de los procesos de trabajo y aplicando inteligencia artificial en los mismos; también tenemos la responsabilidad de mejorar la infraestructura y garantizar la dotación de insumos por parte de la empresa, para con ello, nuestros compañeros puedan desarrollar sus actividades en beneficio de los clientes.

Para revisar los temas mencionados establecemos una agenda de trabajo con la empresa que revisamos semanalmente para identificar desviaciones y áreas de oportunidad, es importante mencionar que los temas de la agenda emanan principalmente de las observaciones, sugerencias y denuncias que nos hacen llegar los compañeros a través de la estructura sindical.

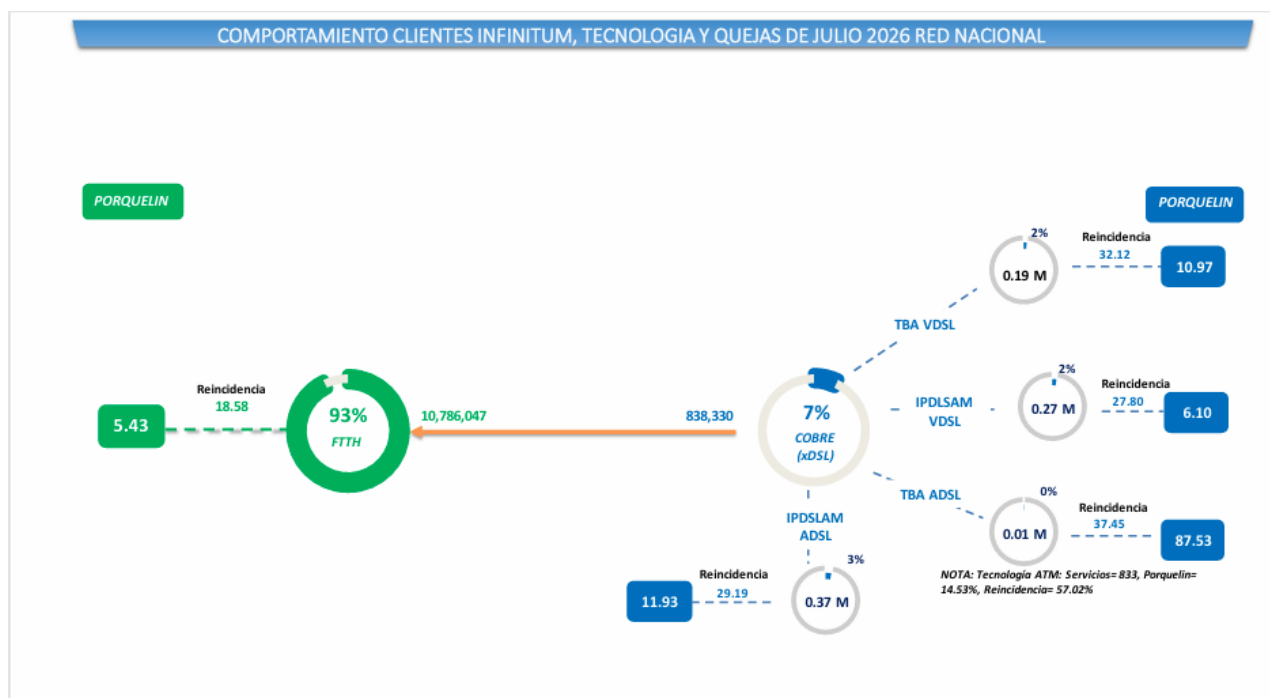
A continuación, ponemos a su consideración los trabajos realizados:

SEGUIMIENTO AL PROGRAMA BROAD BAND Y MIGRACIÓN A FTTH

La empresa presento el programa BB 2026, el cual es mucho más ambicioso que el del 2025, es importante mencionar que el levantamiento que realizamos el año pasado con el apoyo y participación de todos ustedes, para identificar las necesidades de inversión y crecimiento por cada COPE, fue fundamental para lograr

este objetivo; el programa considera la modernización de 23,652 distritos con 1,031,776 puertos a nivel nacional.

Así mismo, continuamos dando seguimiento al comportamiento del mercado de internet de Banda Ancha que ofrecemos a nuestros clientes, al corte de julio tenemos el 93% de clientes infinitum con servicio por FTTH, el objetivo es llegar al 100% y con el programa presentado para el 2026 estaremos muy cerca de lograrlo. Resaltamos la importancia de concluir con el proceso hasta la migración de clientes en estos nuevos proyectos.



DEMANDA INSATISFECHA N-24

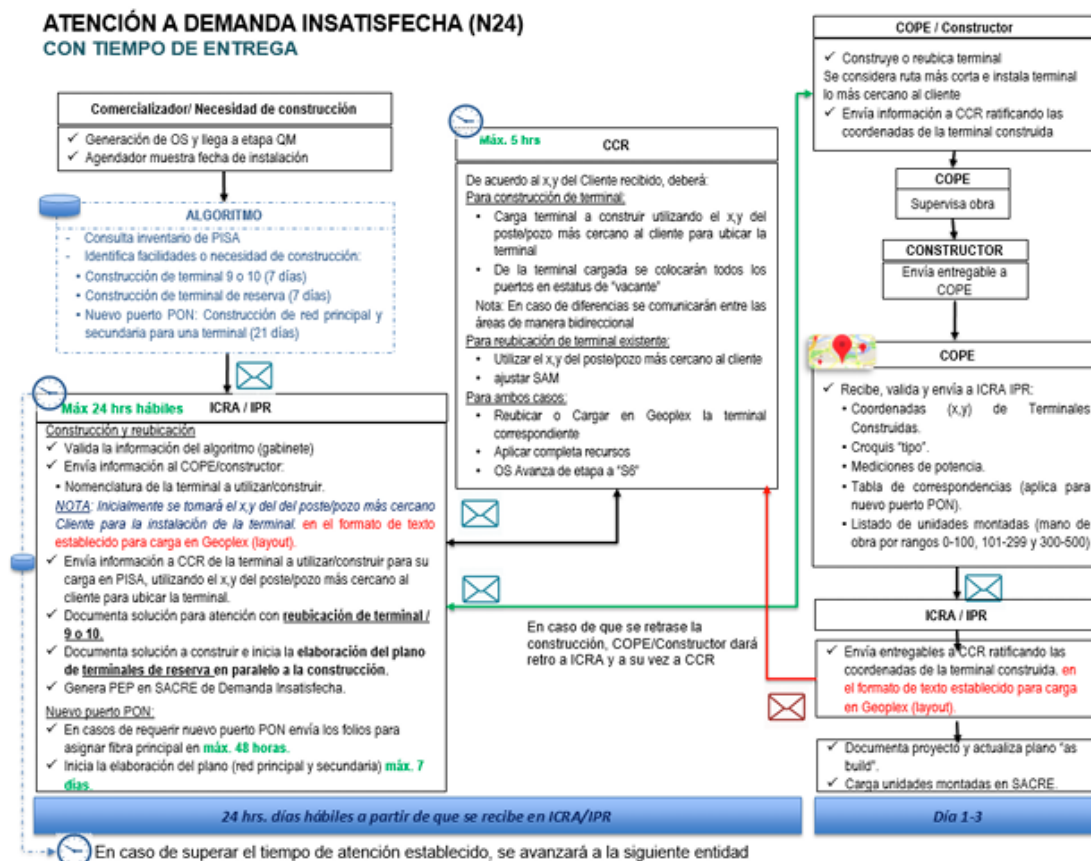
Adicionalmente se continúa impulsando la realización de las N-24 con los siguientes criterios.

- Reubicación de terminales
- Construcción de terminal 9 y 10
- Construcción de terminales en reserva
- Necesidades de construcción de nuevo puerto pon

No aplica en

- Construcción de programa BB
- Nuevos desarrollos
- Distritos saturados con ganancia de líneas

Se está dando seguimiento en reuniones con las especialidades involucradas, para vigilar que se aplique el proceso acordado, ya que tenemos reportes de que en algunas localidades no están participando los compañeros de IPR, **por lo que solicitamos de su apoyo para que se respete el proceso.**



ACCIONES PARA BAJAR LA REINCIDENCIA.

Se continua con las acciones generales para disminuir la reincidencia, además se identificaron 16 copes que cumplieron con 4 criterios (alta reincidencia, más días de backlog, alto % de quejas por línea y que contaran con más de 30 mil clientes) para hacer un seguimiento más puntual, actualmente estamos en proceso de evaluación con el objetivo de tener avances y conclusiones.

Los principales rubros que generan la reincidencia se concentran en 4 grandes temas:

Infraestructura, modernización de la red, revisión de rutas degradadas por intervenciones generadas por vandalismo, desmontaje de la red de cobre, vandalismo a la infraestructura, falla en bajantes, conectores defectuosos, modem reconstruidos, etc.

Procesos, liquidación desde el modem del cliente, cambio de modem obsoletos, disminución de liquidaciones con falla franca, supervisión de trabajos realizados por terceros, además de que se está impulsando la verificación técnica por parte de los TEPEs por medio de TAC.

Insumos (herramientas, equipos de medición, materiales), se impulsa el arqueo de herramientas y equipos de medición para asegurar que los compañeros cuenten con los insumos para realizar un buen diagnóstico y reparación de las tareas, **además se han solicitado se doten de una mayor cantidad de bajantes pre armados, que se cuente con mas marcas de proveedores en conectores mecánicos, que se reintegre el cierre de conexión de fibra (salchicha)** entre otros, por lo que continuaremos impulsando hasta su solución.

Se han entregado 871 herramientas en lo que va del año 2026, de un total de 944 que se han solicitado mediante las minutas de grupos de análisis en los 310 copes, para el caso de CXTX, se han dotado entre

herramientas y equipo 365 unidades y 111 adicionales en próximas fechas. **Se anexa detalle en los anexos**

En este tema también se han atendido reportes por materiales defectuosos o de mala calidad, insistimos en la importancia de tener evidencia y reportes de dichas fallas, ya sea el formato establecido para tal fin o por medio de evidencia fotográfica y videos cortos, que nos pueden hacer llegar a través de los coordinadores. **El formato se integra en los anexos.**

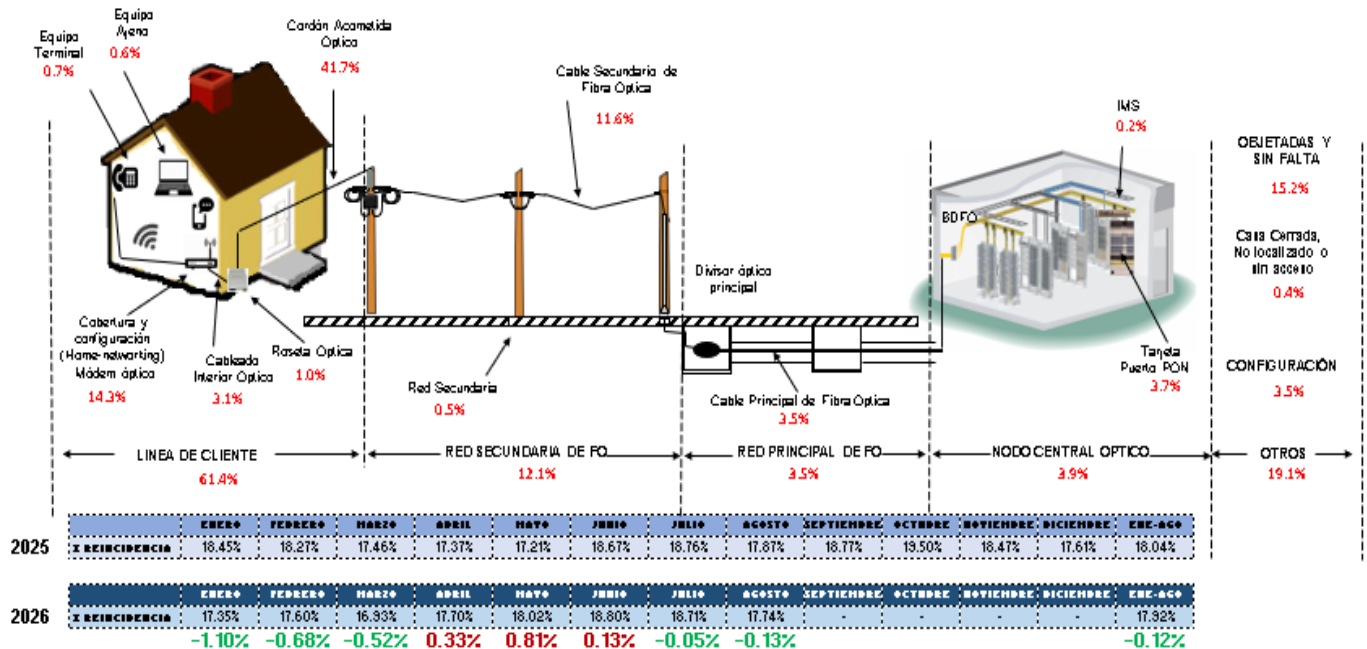
Capacitación, es importante reforzar la capacitación para asegurar el uso correcto de materiales, herramientas y equipos, en este rubro ha sido fundamental la retroalimentación que nos han solicitado mediante las minutas de grupos de análisis de las 4 áreas tronco, **en donde se ha señalado puntualmente los requerimientos y se han ido programando por la COMNCA.**

El % más alto en donde se concentra la reincidencia es de la terminal a la casa del cliente, sin perder de vista que un factor importante que genera un alto índice de ingreso de quejas y reincidencia, es el sabotaje y vandalismo a la red de TELMEX, en donde consideramos que la empresa no ha realizado lo suficiente para disminuir o erradicar esta práctica, además de que no ha dotado de los insumos necesarios que previamente se han señalado.

Aun así, tenemos un pequeño avance de .12% respecto al mismo periodo del año anterior

RADIOGRAFÍA DE QUEJAS REINCIDENTES GPON, 1 - 31 AGOSTO 2026

Área: (Todas)



CONSOLIDACIÓN DEL ECOSISTEMA TAC

Seguimos trabajando en conjunto con la Empresa para consolidar el ecosistema TAC, involucrando a otras Especialidades con el objetivo de tener una visión integral del proceso de trabajo; por lo que, se han liberado algunas mejoras con el objetivo fortalecer el vínculo y la comunicación entre las diferentes Especialidades con la finalidad de atender de manera más oportuna y con calidad a los clientes y mejorando el proceso de atención.

Flama cita futura en O.S identificamos que derivado de la falta de bolsa de trabajo de O.S. en algunas áreas, se utilizaba indiscriminadamente la flama para adelantar las citas de los clientes, generando molestia en los mismos, ya que en la mayoría de las ocasiones cuando el cliente solicita una cita es porque no nos puede atender en algunos días en los específico, provocando en varias

ocasiones que el cliente cancelara su solicitud, por lo que se acoto la utilización de la flama para:

- O.S sin cita
- O.S con cita vencida
- O.S con cita mismo día

Eliminación de preguntas en comunicación con concierge quejas, se actualizo el boletín en 050 para evitar preguntas innecesarias en la interacción de planta y 050, como número de teléfono, datos del cliente, de la queja o del compañero, así como si estas cerca del domicilio del cliente, ya que en algunos casos generaba conflicto entre los compañer@s.

Visualización de terminales cercanas se desarrollaron 2 maneras de visualización de terminales cercanas para reconcentración de servicios, una opción considerando la ubicación de domicilio del cliente y otra opción considerando la ubicación del compañero.

Filtro para citas en lista de tareas de Pisaplex Tac, se desarrolló un botón de filtro para facilitar la visualización de las citas y poder atender con oportunidad al cliente, se puede utilizar para visualizar las citas del día, las citas vencidas y las citas futuras.

Acompañamiento al cliente, se desarrolló una mejora en la comunicación del compañero con el cliente en la atención de las tareas (Quejas, O.S y migraciones)

Cambio de contraseña para Pisaplex Tac, se desarrolló la opción para que los TEPES responsables de operar el sistema puedan cambiar la contraseña, ya que la empresa entregaba las mismas y en algunos casos se detectó mal uso de la misma por parte de empleados de confianza, que hacían modificaciones a la agenda con el usuario de TEPE

Cambio de puerto o terminal en atención de una queja durante la atención de una queja en estado de iniciada el compañero puede utilizar la funcionalidad cambio de puerto o terminal para acortar el bajante, siempre y cuando sea de la misma central, en caso de ser de una central diferente se podrá realizar con apoyo de CCR.

Transferencia de quejas el compañero podrá transferir por medio del dispositivo móvil quejas a 841 y 597, también podrá realizar la misma acción con apoyo del CAP.

Cambio de concepto en caso de no localizar al cliente se cambió el concepto para establecer la comunicación con concierge en caso de no localizar al cliente, anteriormente el concepto era no se localiza al cliente y generaba confusión por lo que se cambió el concepto a casa cerrada.

Adicionalmente tenemos una agenda de trabajo y reuniones de seguimiento con Planta Exterior y 050 para revisar la aplicación del proceso de concierge quejas, ya que tenemos reportes de que la empresa no está respetando el procedimiento acordado.

****En los anexos encontraran toda la infografía de estas mejoras**

ADMINISTRACIÓN DE LA BOLSA TERCEROS

Este tema es uno de los que más reclamos ha generado por parte de los compañeros, ya que nos limita la visualización y el control de las tareas que son realizadas por terceros; La empresa insiste que es un tema de regulación y nos propuso liberar mejoras en Pisaplex TAC para que el TEPE tenga mayor control de la bolsa de trabajo, estas ayudan a mejorar la visualización, pero para nosotros es insuficiente, por lo que seguimos insistiendo en la necesidad de tener acceso a la consola de despacho, tenemos un acuerdo de la revisión contractual pasada que nos ha permitido discutir nuevamente el tema.

Aprovechamos para externar nuestra preocupación, ya que algunos COPE's han permitido la entrada de terceros a la realización de quejas o PSR, lo cual, va en contra de los que estamos demandando en las ordenes de servicio, ya que cuando los terceros participan en quejas, están también se van a bolsa terceros y perdemos la visibilidad de las mismas, aunado a que uno de los ejes prioritarios del STRM es la recuperación de materia de trabajo en áreas de Os y Migraciones.

Listado de mejoras atendidas.

16 puntos de mejora PISAPLEX TAC

DESCRIPCIÓN

- ✓ Las quejas garantía que no cuenta con cita se forzarán como primera tarea del día. Todas las quejas garantías se les colocó cita de las 9 hrs.
- ✓ Reducción de tiempos de enrutamiento. Se redujo de un tiempo entre enrutamientos de 30 min a 12 min.
- ✓ Reducción de tiempos de enrutamiento de tareas con flama. Se redujo de un tiempo entre enrutamientos de 10 min a 7 min.
- ✓ Modificación de algoritmo de enrutamiento para mejorar el balanceo de la bolsa. Se asigna las tareas al en forma de ruleta (1 a 1) y no por programa completo por técnico.
- ✓ Homologación de catálogo de empresas terceras en Administrador de Terceros en PISAPLEX TAC.
- ✓ Para quejas garantía siempre debe desbordar a conierge quejas para objetar por casa cerrada, desde la primera visita.
- ✓ Mostrar etiqueta de hora de flameo en la lista de tareas y el programa del técnico en PISAPLEX TAC.
- ✓ Resumen de cambios de estado y resumen de zonas y habilidades.
- ✓ Porcentaje por cope parametrizable para limitar la cantidad de flamas por día.

16 puntos de mejora PISAPLEX TAC

DESCRIPCIÓN

- ✓ Retirar opción de transferencia a F841 y F597 a técnicos terceros, canalizando por ATL para validación del CAP (**CONCLUIDO** 31 Octubre)
- ✓ Asignación correcta de quejas-garantía en separación funcional al técnico preferido (**CONCLUIDO** 26 Septiembre)
- ✓ En PISAPLEX TAC permitir cambio de contraseña al usuario titular. (**CONCLUIDO** 19 Diciembre)
- ✓ Mover la columna "N. de Pedido" de la lista de tareas en PISAPLEX TAC. (**CONCLUIDO** 19 Diciembre)
- ✓ En Resumen de Bolsa agregar cantidad de técnicos con habilidad especial/TIA tiene la empresa tercera. (**CONCLUIDO** 29 Enero)
- ✓ Enrutamiento asignará la queja-garantía por empresa y no por técnico. (**CONCLUIDO** 5 Febrero)
- ✓ Administrador de Terceros en PISAPLEX TAC, revisar el correcto funcionamiento en escenarios con y sin validación por el jefe de centro. (**CONCLUIDO** 12 Agosto)

****En los anexos encontraran un manual para que los TEPES puedan utilizar estas mejoras**

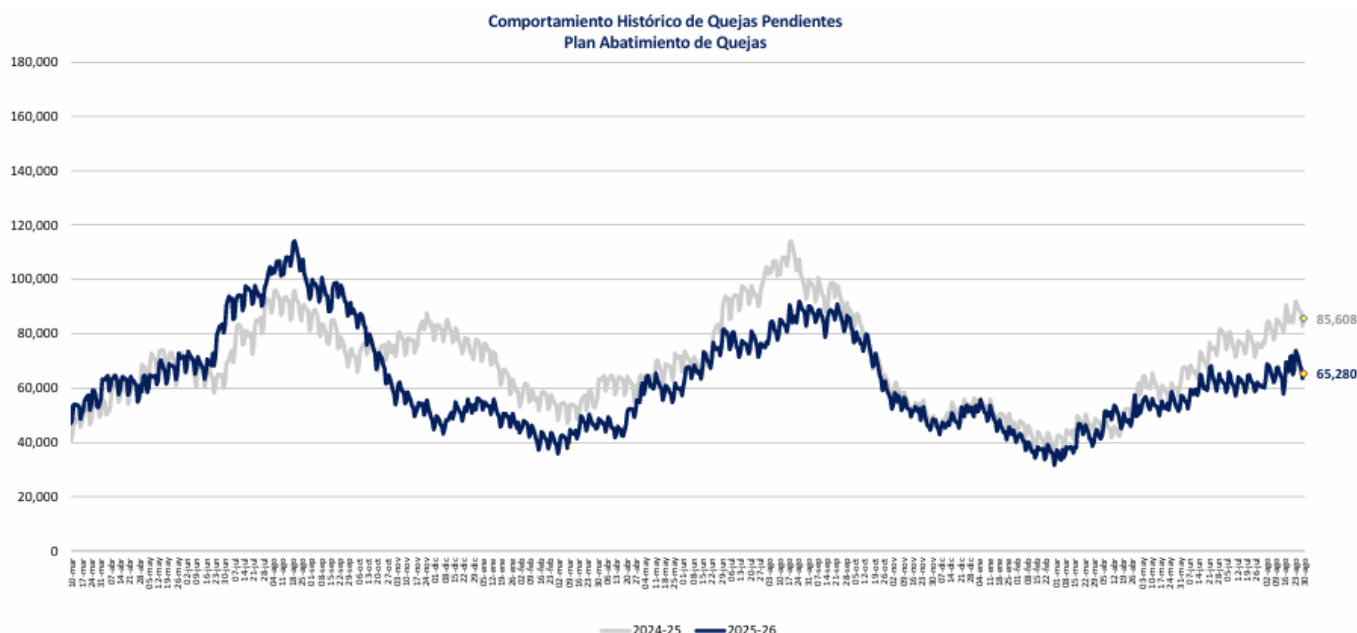
SEGUIMIENTO A LA DOTACIÓN OPORTUNA DE INSUMOS

Se mantiene la revisión y validación de inventario en almacenes distribuidores y las rutas de distribución a los almacenes auxiliares mediante videoconferencias semanales con la empresa, así mismo atendemos todas las peticiones o alertas de desabasto que nos hacen llegar a través de los coordinadores, en términos generales se mantiene un abasto constante y mas bien hemos identificado problemas en la logística de distribución.

PROGRAMA DE ABATIMIENTO DE QUEJAS

Continuamos dando seguimiento semanal de las quejas pendientes, en donde mantenemos una tendencia positiva ya que al corte del 30 de agosto tenemos 20 mil quejas menos que en el mismo periodo que el año pasado mismo corte y con un número mayor de clientes en aproximadamente 605 mil, esto es una referencia de que se han realizado acciones correctas para mantener la tendencia positiva, considerando 2 ejes fundamentales, evitar el ingreso con modernización de infraestructura y mayor liquidación, con esto garantizamos la permanencia de clientes y mejorar el resultado de los indicadores de productividad con la participación de los compañeros en todos los esquemas de atención.

Comportamiento histórico de quejas



COPES CRÍTICOS

Como lo mencionamos la tendencia en la disminución de quejas pendientes es positiva, pero hay algunos copes más rezagados, principalmente por falta de modernización de la infraestructura, afectaciones de vandalismo y falta de personal, se realizan diferentes reuniones para identificar la causa principal del ingreso de quejas y la falta de atención de las mismas, así como buscar alternativas de solución implementando programas de trabajo, criterios de asignación y buscar apoyo de personal sindicalizado de otros copes que estén en mejor condición, a través de la movilidad, **REITERAMOS LA PREMISA NO ACEPTAR LA PARTICIPACIÓN DE TERCEROS EN ATENCIÓN DE QUEJAS O PSR** ya que vemos un gran riesgo en darles acceso a participar en esta actividad, dado que para la empresa con eso se resuelve el problema y deja pendiente la solución de los temas torales que impiden la correcta atención de los clientes



Por lo que es fundamental establecer minutas o entregar oficios a la empresa evidenciando los temas pendientes de atender para tener los antecedentes y en caso de no solucionarlos escalarlos a nivel de la dirección divisional.

Por otra parte, seguimos enviando semanalmente el tablero de quejas para que los COPES identifiquen áreas de oportunidad y les permita establecer estrategias para la atención de las cargas de trabajo. En el mismo, se pueden identificar los rubros más relevantes como quejas pendientes, días de Back Log, comportamiento de los Indicadores de Productividad, entre otros.



Red Nacional Última Milla

Tablero de Seguimiento de Producción

		Red Nacional		73,710	24,242	-31%	68,545	31,938	13,696	6,125	5,165	4.3	6.8	46.0	72.3	2.6	19.2	17.6	28.5	65.0	54.3	1.7	38.6	38.3	-0.3		
				Quejas																							
				Quejas Pendientes Sem anterior	Quejas Liquidadas	Grande o Liquidación	Quejas Pendientes	Pendientes +3 días	Pendientes +6 días	Qjas Pendientes +9 días	Comportamiento (%)	Quejas Resueltas	Q/L	Indicador es de Atención	M Día	3 Días	7 Días	Indicadores de Calidad					PDM				
Dirección	Subdirección	Área	Centro de Trabajo															% Reinc Total	% Reinc Fibra	% Reinc Cobre	% Liq desde el	% Cambio de ONT	% Faltas Franca	Dic 2	May 2	Dif	
NORTE	NOROESTE	CHIHUAHUA	CT PARRAL	126	27	-52%	357	174	80	19	-231	4.2	7.6	519	841	11.2		10.5	12.3	10.2	68.0	0.0	0.0	38.1	38.0	-0.2	
NORTE	NOROESTE	CULIACAN	CT NAVOLATO	401	53	-5%	415	316	226	172	-14	8.6	15.0	18.2	319	10.5		21.0	21.9	19.0	71.0	0.0	0.7	26.4	26.2	-0.2	
NORTE	NOROESTE	HERMOSILLO	CT GUAYMAS	733	81	-5%	762	590	391	222	-29	7.1	15.9	20.9	411	9.4		25.5	18.1	34.6	75.6	100.0	0.0	28.3	28.2	0.0	
NORTE	NOROESTE	CIUDAD OREGON	CT CAJEME	1,043	120	28%	1,237	922	549	126	-194	5.9	12.2	28.8	525	9.1		13.4	14.1	6.6	83.5	30.0	1.2	29.8	28.5	-1.3	
METRO-S	METRO-SUR	UNIVERSIDAD	CT ESTADIO	812	87	-52%	808	642	430	283	4	8.2	3.9	19.3	316	7.6		11.6	11.5	15.4	57.9	56.3	4.7	38.0	37.4	-0.6	
NORTE	NOROESTE	CULIACAN	CT EMILIANO	648	81	8%	632	503	366	275	16	9.7	11.0	24.9	417	7.6		20.7	18.5	27.9	65.4	33.3	4.9	26.4	26.2	-0.2	
METRO-S	METRO-NORTE	TECAMAC	CT ZUMPANGO	741	57	-39%	658	503	354	257	83	8.5	8.8	33.2	463	7.1		21.8	21.1	34.3	40.7	40.0	10.1	42.0	41.9	0.0	
CENTRO-4	OCCIDENTE	COLIMA	CT MANZANILLO	533	61	-41%	617	425	252	118	-84	6.0	9.3	36.3	57.9	7.0		18.7	18.4	19.3	67.3	0.0	4.1	45.2	44.4	-0.7	
NORTE	NOROESTE	CIUDAD OREGON	CT GUASAVE	174	36	-31%	301	156	19	1	-127	4.0	14.1	25.2	414	6.6		19.5	14.9	26.4	73.0	0.0	0.6	29.8	28.5	-1.3	
NORTE	NOROESTE	CULIACAN	CT CULIACAN	830	213	29%	726	531	355	243	104	8.0	7.9	24.0	38.9	6.5		16.0	14.2	21.3	68.8	66.7	1.9	26.4	26.2	-0.2	
NORTE	NOROESTE	CIUDAD JUAREZ	CT COPERNICO	314	41	-52%	304	227	138	86	10	7.0	5.2	20.0	444	6.4		14.1	11.5	27.5	37.1	57.1	7.6	29.6	29.2	-0.4	
CENTRO-4	OCCIDENTE	GUADALAJARA CE	CT PERIFERICO	1,289	136	3%	1,147	853	612	464	142	9.1	12.0	33.4	54.0	6.3		27.9	27.5	36.0	29.7	44.4	12.1	26.0	25.4	-0.6	
CENTRO-4	OCCIDENTE	JALISCO	CT CHAPALA	320	61	-19%	352	229	115	46	-32	5.2	10.0	23.1	426	6.2		19.5	17.4	26.0	58.1	100.0	1.1	40.2	39.5	-0.7	

REUNIONES INTERDISCIPLINARIAS Y DE GRUPOS DE ANÁLISIS

Continuamos impulsando estas reuniones para dominar el proceso de trabajo integral con la participación de todas las especialidades, en la medida en que tengamos el control del proceso evitaremos desviaciones al mismo, reiteramos la importancia de evitar conflicto entre especialidades por la disolución de fronteras derivado de la sistematización de los procesos, esta es una iniciativa sindical y tenemos una propuesta base, elaborada por las comisiones de productividad que puede servir como una guía de procedimientos para lograr este objetivo.

MANTENIMIENTO A PARQUE VEHICULAR

Este tema se ha convertido en una de las prioridades para esta comisión, ya que, en todas las secciones, especialidades y centros de trabajo, nos reportan desviaciones en el proceso de atención por parte de los talleres mecánicos, la empresa ha renovado en varias ocasiones a los responsables de atender este tema, así mismo ha implementado cambios en los procesos, lo que dificulta el seguimiento a la atención de los vehículos, en este rubro como se sabe nos encontramos dando seguimiento a los acuerdos de renovación del parque vehicular y mejora en la atención en las reparaciones y mantenimiento; en esta revisión de CCT 2026 se comprometió sustituir 750 vehículos con una antigüedad mayor a 15 años, se iniciará prioritariamente con los de mayor antigüedad o que su estado funcional son sea optimo.

****En los anexos encontraran un directorio con los responsables de cada subdirección y un procedimiento para la entrega recepción de vehículos en taller, considerando mantenimiento preventivo, correctivo y siniestros**

Recientemente nos presentó un nuevo esquema de atención, que está operando como prueba piloto en 4 áreas de la zona metropolitana, desde hace aproximadamente 5 meses, está pendiente una reunión para evaluar la mejora en la atención del parque vehicular, aunque algunos COPES nos reportan una ligera mejora en la atención., con los siguientes beneficios:

Beneficios:

- Acceso a 938 talleres y agencias a nivel nacional administrados por un solo frente.
- Atención en horarios nocturnos y fines de semana para mantenimientos preventivos.
- Diminución de tiempos de reparación:
 - Mantenimiento preventivo y verificaciones – 24 a 48 hrs
 - Mantenimiento correctivo – 72 hrs
 - Mantenimiento correctivo mayor 15 días.
- Penalización en caso de incumplimiento
- Administración única que garantice que los trabajos solicitados a los talleres sean realizados de manera satisfactoria.
- Utilización de plataforma de gestión automotriz que permite, la trazabilidad completa, desde el ingreso a taller (diagnóstico, presupuesto, autorización), hasta la entrega del vehículo.



En caso que este proceso sea eficiente próximamente será implementado a nivel nacional.

***En los anexos encontraran el detalle de la información**

Programas de Sustitución Septiembre 2024 - Agosto 2025

DETALLE POR ESPECIALIDAD VS TIPO DE VEHÍCULO

Etiquetas de fila	AVEO	S10	F350	SEI2	T6 FRISON	Total general
PLANTA EXTERNA	132	233	34	93	33	525
CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	24	25	1	20	11	81
LINEAS LD MANTENIMIENTO	4	13	1			18
INGENIERIA PROYECTO REDES	10	3				13
PTAZ	3	6				9
INGENIERIA PROYECTO EQUIPO	5	1				6
Total general	178	281	36	113	44	652

TEMAS PENDIENTES EN LA AGENDA DE CALIDAD DE SERVICIO

Tenemos algunos temas que están en proceso de atención, a continuación, los mencionamos y conforme se establezcan los acuerdos necesarios se informara oportunamente la aplicación de los mismos:

- Mejorar el módulo de todos somos promotores en TAC
- Depuración de habilidades en TAC (compactar los de atención de cobre y fibra)
- Mejorar el módulo de enrutamientos en Pisaplex TAC
- Revisar el árbol de liquidaciones, códigos de causa, tipo de falla y acción tomada.
- Aplicación de movilidad
- Seguimiento a bajos productivos
- Eficiencia productiva
- Sabotaje y vandalismo a la red de TELMEX
- Migración de líneas privadas a FTTH
- reconcentración con TAC de servicios IDATA
- Integración de comercial y SAC al ecosistema ATL



- Mejora a servicios empresariales
- Proyectos CASE

Así mismo estamos atentos a temas que ustedes identifiquen y que tendríamos que integrar en la agenda.

Compañeras y compañeros, para nosotros es muy importante la retroalimentación con ustedes, ya que es nuestro principal insumo para incluir nuevos temas en la agenda y mejorar los procesos de trabajo integrales, con la participación del personal sindicalizado de todas las especialidades.

Es por ello que reiteramos la invitación para que nos hagan llegar sus propuestas u observaciones sobre los trabajos realizados, con el objetivo de mejorar día con día la calidad de servicio que ofrecemos a nuestros clientes, para lo cual está abierto el canal de comunicación a través de la estructura sindical. Agradecemos a nuestras compañeras y compañeros convencionistas, por su valioso apoyo en la ejecución de nuestro trabajo.

Así mismo, reiteramos la importancia de impulsar y ejecutar los ejes de la estrategia sindical entre los que se ubica mejorar la Calidad de Servicio, por lo que es fundamental la participación activa de todas y todos, para el logro de los objetivos anteriormente planteados.

Agradecemos la orientación e impulso de nuestro Secretario General, el Compañero Francisco Hernández Juárez, quien siempre está pendiente de todas las acciones en beneficio de la base telefonista.

Nos reiteramos a sus órdenes y quedamos atentos a sus observaciones.

**Fraternalmente,
“Unidad, Democracia y Lucha Social”
COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD DE SERVICIO**



COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

A continuación, presentamos los avances que esta Comisión ha tenido, desde el mes de Octubre del 2025 dando continuidad de los trabajos, en donde se continúan atendiendo las solicitudes de las especialidades, capacitaciones, captura de minutas de Grupos de Análisis y demás trabajos, encabezado por nuestro Secretario General, el **Compañero Francisco Hernández Juárez**.

Uno de los enfoques que tiene la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad es elevar la Calidad del Servicio con el objetivo de buscar mejora de atención al cliente con efectividad e incrementar y mejorar la Participación de Mercado. Con ayuda de las reuniones interdisciplinarias y la realización de nuestras capturas de las minutas de Grupos de Análisis.

El objetivo de esta Comisión es procurar mejoras en la evaluación de los incentivos del Programa de Productividad y muestra de ello, es la última negociación (2025-2026) la cual fue benéfica para las cuatro áreas tronco; observando mejoras en los pagos de productividad, con base a lo acordado entre Empresa y Sindicato. Lo anterior, es el reflejo del trabajo conjunto de esta Comisión y de las y los comisionados que participaron en esta negociación.

Se gestionaron trámites de ajustes a los indicadores de las cuatro áreas tronco durante el año 2025, los cuales se recibieron hasta el 22 de Enero del 2026, generando solicitudes de AUSTES de las especialidades de Comercialización y Planta Exterior en su mayoría.

GESTIONES ENERO-DICIEMBRE 2025		GESTIONES ENERO-AGOSTO 2026	
AREA TRONCO	OFICIO	AREA TRONCO	OFICIO
COMERCIALIZACIÓN	153	COMERCIALIZACIÓN	69
TRAFICO	0	TRAFICO	0
PLANTA EXTERIOR	637	PLANTA EXTERIOR	146
CCTX	7	CCTX	0
797		215	

En lo que va del año 2026 se han gestionado con la Empresa 215 ajustes de las especialidades de Tráfico 050, Comercialización, CxTx y Planta Exterior, de esta última están detenidas ya que aún no se han concluido todos los ajustes solicitados del 2025.

Cabe mencionar que existe un acuerdo de palabra en la especialidad de Planta Exterior por la participación de las empresas terceras en las Órdenes de servicio y Migraciones a cambio de ajustes en 5 indicadores internos. Dicho acuerdo está llegando a su fin ya que la mayoría de los Copes tienen un porcentaje por arriba del 90% de FTTH.

A continuación, presentamos los datos de la asignación de bolsa de Enero a Noviembre 2025 VS Enero a Diciembre 2024 ya que aún no se tiene el Cierre Anual 2025 por que se encuentran en gestión reconsideraciones de algunos Centros de Trabajo de la especialidad de Planta Exterior, sin embargo, se ha tenido una mejora en el cobro quedando de la siguiente manera.

- Año 2024 51.12%
- Año 2025 61.41%

ENE-DIC 2024

AREA TRONCO	BOLSA ASIGNADA	BOLSA PAGADA	% BOLSA PAGADA
PLANTA EXTERIOR	\$ 948,698,857.87	\$ 371,935,285.48	50.80 %
CXTX	\$ 436,345,698.42	\$ 387,794,706.32	77.48 %
COMERCIALIZACIÓN	\$ 406,798,807.97	\$ 159,821,26.66	34.85 %
TRÁFICO	\$ 59,774,670.74	\$ 52,559,508.85	82.57 %

ENE-NOV 2025

AREA TRONCO	BOLSA ASIGNADA	BOLSA PAGADA	% BOLSA PAGADA
PLANTA EXTERIOR	\$ 1,364,855,446.48	\$ 754,175,465.25	55.26%
CXTX	\$ 567,103,004.67	\$ 430,067,665.50	75.84 %
COMERCIALIZACIÓN	\$ 624,250,954.13	\$ 349,058,602.84	55.91 %
TRÁFICO	\$ 92,781,548.48	\$ 74,870,913.26	80.70 %

Hacemos mención que en 2026 se realizaron pagos de **recuperaciones, movilidad y reclamos de ajustes del 2025.**

En relación al REMANENTE 2025 como lo mencionamos anteriormente, aun no se tiene el **Cierre Anual 2025** por lo que no estamos en condiciones para hacer alguna negociación y como se observa en los cuadros anteriores, tenemos un corte hasta el mes de Noviembre del 2025 de la bolsa pagada hasta esa fecha.

Programa de Productividad 2027-2028

El 10 de Octubre del 2026, la Empresa mandará su propuesta inicial invitando al Sindicato a iniciar las negociaciones del nuevo Programa de Productividad con una nueva propuesta, sabemos que como cada negociación será muy complicada, sin embargo, confiamos en la capacidad y conocimiento de los integrantes de las comisiones de



productividad que próximamente serán electos y tendrán la responsabilidad de buscar los mejores acuerdos, así mismo contamos con orientación y liderazgo del Co. Francisco Hernández Juárez para salir adelante.

El reto de esta comisión es, mantener y mejorar el porcentaje de cobro que en el programa pasado se logró, en donde vimos un aumento en los incentivos en nuestros indicadores internos y de competitividad.

Grupos de Análisis

Gracias a la orientación y liderazgo de nuestro Secretario General el Co. Francisco Hernández Juárez la empresa ha tenido el acercamiento con el Sindicato ya que en el 2025 y lo que va del 2026 se hicieron modificaciones a las minutas de Grupo de Análisis; como el aumento de 500 a 1000 caracteres(estrategia), se aumentó un catálogo de submenús con las desviaciones más reincidentes por especialidad(vehículos, sabotajes, herramienta, equipos, oferta comercial, inventario, etc.) para identificar desviaciones y las principales necesidades con las que nos enfrentamos en el día a día por la falta de inversión por parte de la Empresa.

Estrategias de los Indicadores:

PERCEPCION DEL CLIENTE

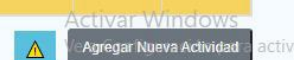
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
META PROGRAMADA	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
RESULTADO	84.89	87.62										

Estrategia

DESCRIBE TU ESTRATEGIA

Plan de Trabajo

Descripción Plan de trabajo	Rubro	Acción	Actual	Avance Esperado	U.M.	Status	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Objetivo	Fecha Cierre	Acciones
SEGUIMIENTO CON LAS AREAS CORRESPONDIENTES INVOLUCRADAS EN LAS ESTRATEGIAS MENCIONADAS	HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	SOLICITAR EQUIPOS DE REEMPLAZO CUANDO EXISTAN FALLAS VERIFICADAS	84.89	95	%	En proceso	CORPORATIVO	11/02/26	17/04/26		





Agregar/Editar Actividad ⚠️ ALERTA

Indicador: PERCEPCION DEL CLIENTE
Sin estrategia definida

⚠️ Actividad en Alerta: Solo se pueden editar la fecha de cierre y el status.

Descripción Plan de trabajo *
SEGUIMIENTO CON LAS AREAS CORRESPONDIENTES INVOLUCRADAS EN LAS ESTRATEGIAS MENCIONADAS

Rubro *
HERRAMIENTAS Y EQUIPOS

Acción *
SOLICITAR EQUIPOS DE REEMPLAZO CUANDO EXISTAN FALLAS VERIFICADAS

Actual	Avance Esperado	U.M.	Status *
84.89	95	%	En proceso

Responsable de solucionar *
CORPORATIVO

Fecha Inicio *
11/02/2026

Fecha Objetivo * (Máx. 90 días)
17/04/2026

Fecha Cierre
dd/mm/aaaa

Se han retomaron las reuniones mixtas de productividad en donde se ha observado un incremento en las asignaciones de la bolsa de productividad una vez concluida la negociación del Programa General de Calidad, Productividad y Competitividad 2025-2026, para revisar resultados del programa actual e identificar desviaciones y se trabaja en la búsqueda de alternativas de solución, aunado a esto se vigila la aplicación de ajustes por actualización del Programa.

Aprovechamos para agradecer a la estructura sindical y grupos de análisis ya que hemos logrado cumplir con el 100% de minutas capturadas de manera contante en todas las unidades de medición



			REUNIONES					
			Septiembre 25		Octubre- 25		Noviembre- 25	
ÁREA TRONCO	TIPO ENTIDAD	TOTAL	CELEBRADAS	EFFECTIVIDAD	CELEBRADAS	EFFECTIVIDAD	CELEBRADAS	EFFECTIVIDAD
Conmutación Transmisión	CM	87	87	100%	86	99%	87	100%
	CNS	4	4	100%	3	75%	4	100%
	GOLD	10	10	100%	10	100%	10	100%
	CASE	9	9	100%	8	89%	9	100%
	CAO	1	1	100%	1	100%	1	100%
		111	111	100%	108	97%	111	100%
Planta Exterior	COPE	310	310	100%	304	98%	310	100%
Comercialización	CAT	346	346	100%	344	99%	346	100%
	CEICO	50	50	100%	50	100%	50	100%
		396	396	100%	394	99%	396	100%
Tráfico	SALA	34	34	100%	34	100%	34	100%
		851	851	100%	840	99%	851	100%

Se han tenido pláticas con la empresa y gracias a la captura de las minutas y las mejoras en ella, se han detectado desviaciones como falta de vehículos, vehículos en taller, falta de herramienta, herramienta en reparación, falta de equipos de medición, etc. Los cuales se han ido atendiendo poco a poco por la empresa.

Agradecemos su participación en la capacitación en de Grupos de Análisis en donde también gracias al apoyo y orientación de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez tuvimos una buena participación de las compañeras y compañeros a continuación ponemos una gráfica del avance obtenido en el programa de productividad (2023-2024) vs (2025-2026).

Estatus capacitación (2023-24)

Actualizado 25 abr 2024

Curso / División	TOTAL INSCRITOS	SIN INTENTAR		EN PROCESO		FINALIZADO	
						total	% Avance
Introducción	1,157	694	60%	4	0%	459	40%
Comercial	794	391	49%	7	1%	396	50%
Conmutación	180	135	75%	5	3%	40	22%
Planta Exterior	633	544	86%	25	4%	64	10%
Tráfico	22	0	0%	0	0%	22	100%
TOTAL	2,786	1,764	63%	41	1%	981	35%

Estatus capacitación (2025-26)

Corte al 12-dic-2025

Curso	TOTAL INSCRITOS SINDICALIZADOS	SINDICALIZADO					
		PENDIENTE		EN PROCESO		TERMINADO	
		Total	%Avanc	Total	%Avanc	Total	%Avanc
INTRODUCCIÓN A LOS GRUPOS DE ANÁLISIS	1,918	305	16%	18	1%	1,594	83%
PLANTA INTERNA Y ESPECIALIDAD CxTx	290	70	24%	9	3%	211	73%
PLANTA EXTERNA	727	279	38%	17	2%	429	59%
COMERCIALIZACIÓN CEICO	116	2	2%	1	1%	113	97%
COMERCIALIZACIÓN CAT	707	50	7%	7	1%	650	92%
TRÁFICO	75	0	0%	0	0%	75	100%
050 SALA SAN JUAN	3	0	0%	0	0%	3	100%
TOTAL	3,836	706	18%	52	1%	3,075	80.2%

Al término de la negociación pasada se propuso un nuevo reenfoque del Programa de Productividad 2025-2026 con la orientación de nuestro Secretario General, el Co. Francisco Hernández Juárez, el cual se trabajó con las Comisiones de Productividad en un "manual" para fortalecer los trabajos de los Grupos de Análisis por área tronco y para consolidar las reuniones interdisciplinarias en donde se refuerza, la elaboración de minutas, el desarrollo de estrategias de mejora de indicadores y la difusión e implementación del manual de reuniones interdisciplinarias.

Se continúa trabajando en conjunto con la Comisión Mixta de Productividad para definir un procedimiento de atención a solicitudes de ajustes para darles fluidez y para generar una metodología más ágil

en los tiempos de respuesta con el objetivo de evitar solicitudes extemporáneas.

En la revisión contractual pasada se trabajó en un esquema para identificar imponderables, que solicitó la Secretaria de Trabajo y quedo plasmado en nuestro C.C. T. , este nuevo modelo nos ayudará a recabar esos incidentes que ocurren en nuestras localidades mes con mes, ya que en los últimos años se ha complicado más la negociación de los remanentes, en donde la Empresa no reconoce dichos eventos los cuales no son imputables a nuestras labores, como son: eventos naturales, vandalismos, sabotajes, falta de dispositivos de cobertura, falta de inversión, falta de materiales, falta de equipos, vehículos, vacantes, materiales de mala calidad, etc.

Como Sindicato tenemos un gran reto para este 2026 puesto que la Empresa se ha propuesto una meta de crecer la base en 2,000,000 de clientes (2025-2026) y una recuperación de Participación de Mercado del 50% a nivel nacional, lo cual es un reto para todas y todos nosotros ya que para este año 2026 se liberó tardíamente el programa de inversión. Actualmente, México es un país con una constante evolución en el sector de las telecomunicaciones, más aún con la masificación de la IA; es necesaria una creciente cobertura de servicios mediante tecnologías como, la conexión a internet continua a través de fibra óptica, así como soluciones de conectividad en respuesta a las necesidades de conexión de diversos sectores y clientes.

Finalmente, agradezco a mis compañeros de la Comisión y seguiremos trabajando en pro de la base que fue quien nos dio el voto de confianza.

Gracias a José Manuel Flores García (1er Secretario), José Ricardo Aragón Baraón (2do Secretario), Ignacio García Contreras (3er Secretario), Eduardo Arturo Figueroa Ontiveros (4to Secretario), Juan



Manuel Magallanes Madrigal, Carlos Alberto Daniel Guerrero, Manuel Charles Beltrán, Erick Francisco Domínguez y Víctor Eduardo Suárez Viana.

Y por supuesto agradecemos el valioso apoyo que siempre nos brindó el Co. Francisco Hernández Juárez, por quien respetuosamente pido un aplauso. Gracias compañeras y compañeros Convencionistas.

**Fraternalmente,
“Unidad, Democracia y Lucha Social”
COMISIÓN NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD**

COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO

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

COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA

Compañeras y compañeros les damos la bienvenida a esta LI Convención Nacional Ordinaria Democrática de las y los Telefonistas, en donde presentamos el informe de la Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología.

Es de suma importancia dar a conocer que capacitación es uno de los **ejes sindicales** fundamental en el entorno laboral para las y los trabajadores del Sindicato de Telefonistas y de la empresa Teléfonos de México.

El tener a trabajadores mejor capacitados impacta directamente en facilitar las habilidades que cada uno desarrolla en los puestos de trabajo y por ende en la buena atención de los clientes por medio de la atención, servicios y productos de telecomunicación que se ofrece. Para llegar a esto, es necesario que la empresa de cumplimiento a lo acordado.

Dicho esto, la base de nuestra capacitación surge de las cláusulas 185 y 193 del CCT, donde empresa y sindicato han acordado el dar capacitación a las y los trabajadores de manera oportuna.

Derivado de la revisión contractual 2026-2028 y gracias a la comisión revisora contractual, grupo negociador y al apoyo de **nuestro Secretario General el co. Francisco Hernández Juárez**, se tomaron acuerdos que dan seguimiento a:

- Impulsar la capacitación.
- Instructores y desarrolladores.
- Entornos adecuados de capacitación.
- Diplomados.

Esto con el fin de seguir mejorando los procesos de capacitación con los que cuentan las y los trabajadores además de dar cumplimiento a los acuerdos que se han llegado durante la revisión contractual.

INVENTARIO DE AULAS A NIVEL NACIONAL.

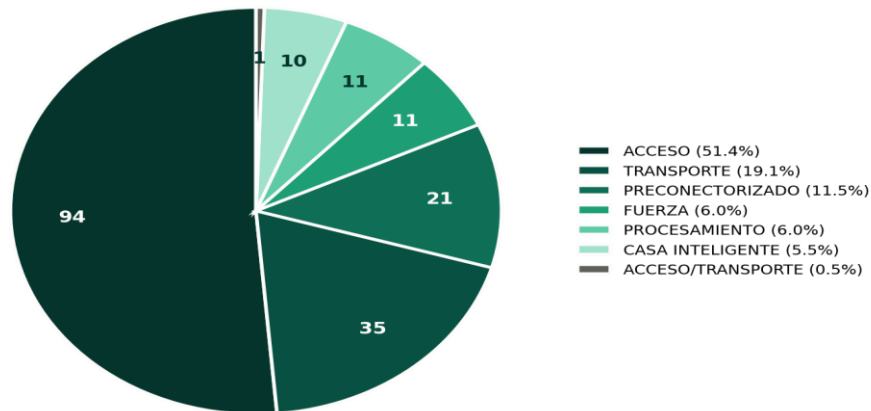
De acuerdo a nuestro contrato colectivo de trabajo se deben destinar espacios de capacitación, por esto a nivel nacional existen diferentes campus y aulas destinados para que las y los trabajadores reciban capacitación. Se encuentran dentro de:

	Aulas en campus	Aulas auxiliares	Total
Chihuahua	7	11	18
Cuernavaca	3	10	13
Guadalajara	7	28	35
Hermosillo	5	15	20
Mérida	3	17	20
Monterrey	12	18	30
Nextengo	26	9	35
Parque Vía	7	5	12
Puebla	10	17	27
Querétaro	4	30	34
San Juan	4	2	6
Tezomoc	12	19	31
Total	100	181	281

MAQUETAS INSTALADAS

Dentro de los campus y aulas existen maquetas que ayudan a capacitarse de manera similar a los puestos de trabajo a desempeñar, por lo que se encuentran instaladas de la siguiente manera en los diferentes campus y aulas:

Distribución de maquetas por categoría



MAQUETAS	CHIHUAHUA	GUADALAJARA	HERMOSILLO	MÉRIDA	MONTERREY	NEXTENGO	PUEBLA	QUERÉTARO	TEZOMOC	TOTAL
ACCESO	5	23	2	2	13	39	1	3	6	94
ACCESO/TRANSPORTE					1					1
CASA INTELIGENTE		2			2		1	2	3	10
FUERZA			1		5	5				11
PRECONECTORIZADO		8		3	2		1	3	4	21
PROCESAMIENTO	1	2			2	6				11
TRANSPORTE	5	4			5	21				35
TOTAL	11	39	3	5	30	71	3	8	13	183

PUNTO DE CONVENIO DE LA REVISIÓN CONTRACTUAL 2026-2028.

Dentro de nuestra pasada revisión contractual y con el apoyo del co. Francisco Hernández Juárez, la comisión revisora y grupo negociador, se acordaron dos puntos de convenio sobre capacitación.

El décimo sexto sobre programas de desarrollo y profesionalización, donde se acordó:

La Empresa está de acuerdo en que se impartan seminarios, talleres y diplomados fuera de la jornada de trabajo, sobre formación técnica, comercialización y tendencias tecnológicas que coadyuven a la profesionalización de las funciones y a la mejora de la calidad de los servicios que ofrecemos; mismos que podrán ser impartidos por expertos, proveedores tecnológicos e instituciones educativas.



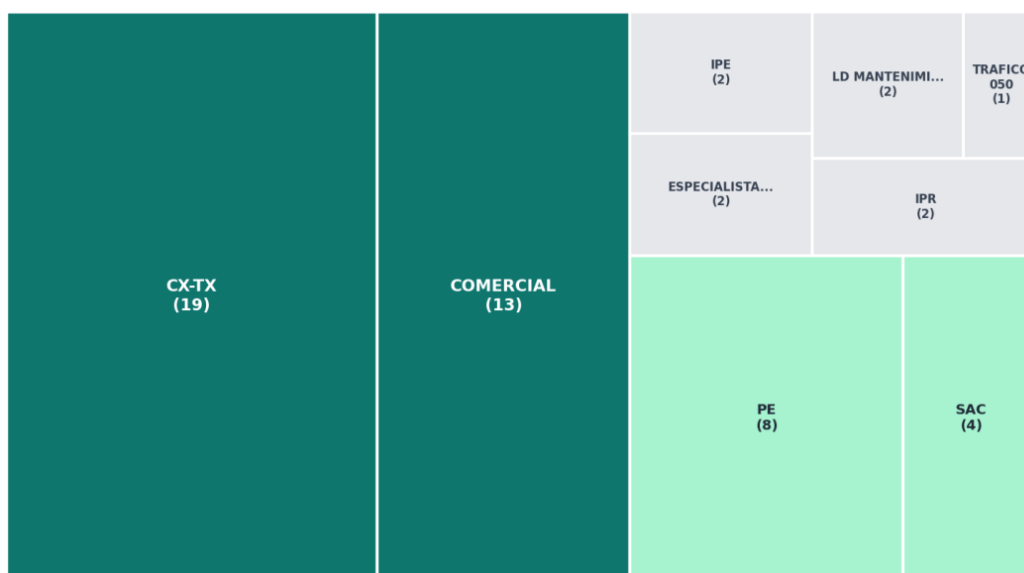
Para lo cual, Empresa y Sindicato en el seno de la COMNCA, revisarán y definirán diferentes opciones de programas vinculados a los objetivos de crecimiento, calidad de servicio y retención de clientes.

Este punto de convenio se ha ido reforzando cada año con la intención de contar con capacitación adicional para los trabajadores con temas de interés actuales, durante el 2026 se convocó y se dio inicio a dos diplomados, CONECTIVIDAD Y VENTAS.

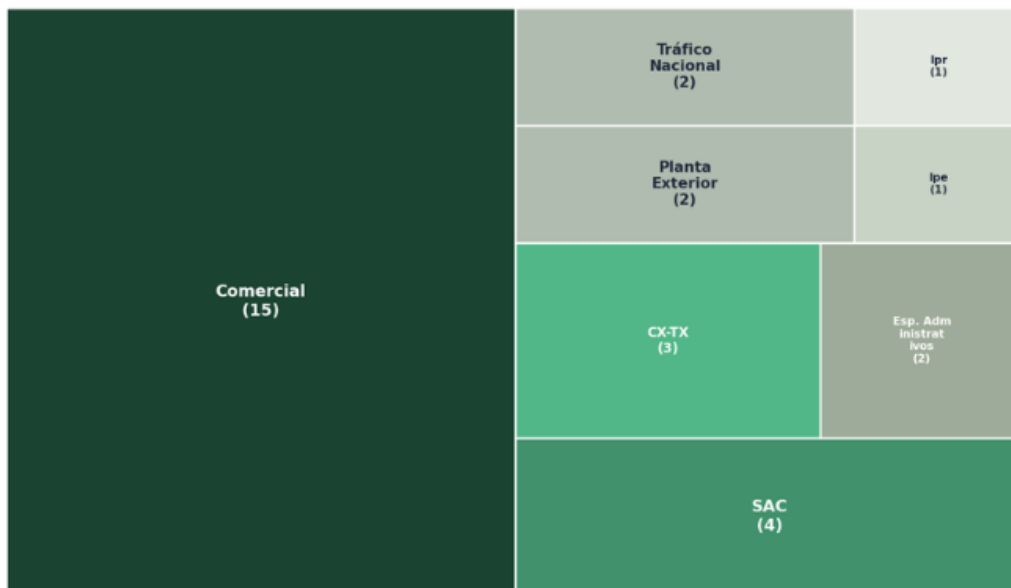
Estos diplomados fueron orientados a que los participantes conocieran la sociedad conectada, así como entender la evolución necesaria de la Empresa, para poder ofrecer nuevos servicios a los clientes, basados en el Internet, entre otros, del Internet de las Cosas.

Por otro lado, también se buscó que fueran actores activos 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 una Empresa. Para estos diplomados se buscó tener contenido actualizado que introduzca a la Inteligencia Artificial. La participación de las y los compañeros en estos diplomados en el 2026 fue:

Conectividad



Ventas



La comisión de capacitación seguirá impulsando que estos diplomados se continúen dando con la intención de elevar el conocimiento.

El décimo séptimo punto de convenio. - Ante los requerimientos actuales de los clientes, en un entorno de alta competencia y constante evolución tecnológica, Teléfonos de México y el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, reconocen la importancia de mantener al personal actualizado y a la vanguardia de la tecnología y de las necesidades del servicio.

En consecuencia, ambas partes impulsarán la identificación y adopción de las mejores prácticas vigentes para el desarrollo del capital humano, promoviendo su capacitación, adiestramiento e instrucción mediante modalidades presenciales, a distancia, mixtas, síncronas y asíncronas, con el uso y apoyo de plataformas educativas y herramientas digitales, a través de infraestructura propia, de INTELMEX y de proveedores de tecnología y/o capacitación. Para mejorar la oportunidad en la transmisión de conocimientos ante las inversiones, cambios y actualizaciones tecnológicas que se

implementen en cualquier segmento de nuestra infraestructura, sistemas, servicios u ofertas comerciales.

Por ello, la actualización e incorporación de acuerdo con las necesidades, de los Instructores-Diseñadores en nuevas habilidades y avances tecnológicos, así como en el uso de instrumentos y metodologías de enseñanza-aprendizaje, impulsará su participación en los programas generales de capacitación, de conformidad con lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo y demás pactados en la COMNCA. De igual manera, la Empresa reforzará el aprovechamiento de las instalaciones y campus existentes como espacios de formación, los cuales deberán contar con condiciones óptimas y ambientes adecuados para el aprendizaje.

Estos puntos de convenio, se están dando seguimiento como lo marca el acuerdo de la revisión contractual.

CAPACITACION IMPARTIDA 2026

Como parte de la capacitación impartida en las diferentes especialidades a nivel nacional, durante este último periodo, se da a conocer los cursos impartidos:

ALMACENES
INVENTARIOS ALMACENES FORÁNEAS R
INVENTARIOS ALMACENES METRO R
MI ALMACEN: CONSULTA Y MANEJO EFICIENTE DE LA INFORMACION
NORMATIVIDAD Y OPERACION DEL ALMACEN
TALLER DE SIATEL PARA ALMACENES

COMERCIAL
CUENTAS POR PAGAR ESPECIALIDAD COMERCIAL FORÁNEO T
INSTRUCCIÓN ACTUALIZACIÓN PROCESO DE CONTRATACIÓN
MULTIPAGOS EN CENTROS DE ATENCION TELMEX
SOLUCIÓN WIFI MESH TP-LINK (COMERCIALIZADOR ASIGNADO)
SOLUCIÓN WIFI MESH TP-LINK (PRESENCIAL)



TESORERÍA ESPECIALIDAD COMERCIAL JAC T

WIFI MESH

CONMUTACION TRANSMISION

ACTIVIDADES EN SALA DE PROCESAMIENTO AXE

RETROALIMENTACIÓN EN LA TAREA DE INCIDENTE PARA CM

SISA MANTENIMIENTO PARA CM

SISA MANTENIMIENTO PARA COM

SISTEMAS DE ALIMENTACION DE ENERGIA

SM TAREAS DE INCIDENTES PARA CM TÉCNICO

SM TAREAS DE INCIDENTES PARA COM TÉCNICO

SUPERVISIÓN DE LA SOLUCIÓN DE CABLE SUBMARINO SJC- MZT

SUPERVISIÓN DEL 1830 PSS-WDM CON GESTOR NFM/WS-NOC NOKIA

TALLER DE SICOR

TALLER DEL SO CISCO

TALLER DEL SO HUAWEI

TALLER DEL SO JUNIPER

TECNOLOGIAS Y EQUIPOS DE ACCESO (BANDA ANCHA)

TRONCAL IP

ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

ACTIVO FIJO ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS R

ACTIVO FIJO ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS T

CUENTAS POR PAGAR ESPECIALIDAD FINANZAS T

CUENTAS POR PAGAR ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS FORÁNEO T

CUENTAS POR PAGAR ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS R

CUENTAS POR PAGAR ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS T

HERRAMIENTAS PARA EL MANEJO DE DATOS PARA ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS

MANTENIMIENTO VEHICULAR ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS CORPORATIVO

MANTENIMIENTO VEHICULAR ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS FORÁNEAS

MANTENIMIENTO VEHICULAR ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS METRO

FINANZAS

ACTIVO FIJO ESPECIALIDAD FINANZAS

CONTABILIDAD ELECTRÓNICA ESPECIALIDAD FINANZAS R

CONTABILIDAD ELECTRÓNICA ESPECIALIDAD FINANZAS T

CONTABILIDAD GENERAL ESPECIALIDAD FINANZAS R

CONTABILIDAD GENERAL ESPECIALIDAD FINANZAS T



CONTABILIDAD GENERAL ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS R
CUENTAS POR PAGAR ESPECIALIDAD FINANZAS 1 R
CUENTAS POR PAGAR ESPECIALIDAD FINANZAS 2 R
CUENTAS POR PAGAR ESPECIALIDAD FINANZAS T
CUENTAS POR PAGAR LIQUIDACIONES CON OPERADORES NAC.
GASTOS DE NÓMINA ESPECIALIDAD FINANZAS T
INGRESO EMPRESARIAL COBRANZA ESPECIALIDAD FINANZAS R
INGRESO EMPRESARIAL FACTURACIÓN ESPECIALIDAD FINANZAS T
INVENTARIOS ESPECIALIDAD FINANZAS T
LIBRO DE CAJA ESPECIALIDAD FINANZAS T
OPERADORES INTERNACIONALES Y MUNDIALES ESPECIALIDAD FINANZAS T
SD FACTURACIÓN NO COMERCIAL ESPECIALIDAD FINANZAS CONTABILIDAD ANALÍTICA R
SD FACTURACIÓN NO COMERCIAL ESPECIALIDAD FINANZAS CONTABILIDAD ANALÍTICA T
SD FACTURACIÓN NO COMERCIAL ESPECIALIDAD FINANZAS CONTROL DE ACTIVOS T
SD FACTURACIÓN NO COMERCIAL LIQUIDACIONES INTERNACIONALES T
TESORERÍA ESPECIALIDAD FINANZAS R
TESORERÍA ESPECIALIDAD FINANZAS T

INGENIERIA PROYECTOS REDES

CASOS DE ELABORACION DE PROYECTOS
COSTEO DE PROYECTO DE RED SECUNDARIA
COSTEO DE PROYECTOS (IPR)
PORTAL GEOGRÁFICO PLEX
PROCESOS EN LA PLANTA EXTERNA Y ACTIVIDADES DE IPR
PROYECTO DE RED SECUNDARIA DE COBRE Y FIBRA
TOPOLOGIA E INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE TELMEX

INGENIERIA PROYECTOS EQUIPO

EQUIPOS WDM INGENIERA
PROYECTOS INGENIERÍA DD 1
PROYECTOS INGENIERÍA DD 2
PROYECTOS INGENIERÍA DD 3
PROYECTOS INGENIERÍA DD 4

LINEAS L D MANTENIMIENTO

LINEAS LD, TRABAJOS PARA LA CONTINUIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO
PATRULLAJE DE UNA RUTA DE FO



RED DE FIBRA OPTICA ALTA CAPACIDAD
TERMINALES DE UNIÓN TERRESTRE (CABLE SUBMARINO) HUAWEI
TOPOLOGIA E INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE TELMEX

PLANTA EXTERIOR
AJUSTE DE DISCO EN CORTADORA DE PRECISIÓN TEMPO
ASISTENCIA AL TECNICO EN LINEA CAP
CONECTOR OPTICO MECANICO FIBER HOME
CONECTOR ÓPTICO MECÁNICO TEMPO
DETECTOR DE FALLAS EN BAJANTES DE FIBRA ÓPTICA
LIQUIDACIÓN PLANTA EXTERNA (TEPE)
MANEJO DE EQUIPOS Y MEDICION DE PARAMETROS ELECTRICOS, OPTICOS Y DE TRANSMISION
MANEJO DE OTDR COPE
PORTAL GEOGRÁFICO PLEX
PROCESOS EN LAS REDES DE COBRE
REDES DE CABLES DE FIBRA OPTICA
REDES DE FIBRA OPTICA
REDES PRESURIZADAS

SERVICIOS A CLIENTES
INGRESO EMPRESARIAL COBRANZA ESPECIALIDAD SAC R
INGRESO EMPRESARIAL COBRANZA ESPECIALIDAD SAC T
INSTRUCCIÓN ACTUALIZACIÓN PROCESO DE CONTRATACIÓN
OFFICE
SOLUCIÓN WIFI MESH TP-LINK (COMERCIALIZADOR ASIGNADO)
SOLUCIÓN WIFI MESH TP-LINK (PRESENCIAL)
WIFI MESH

En este listado de capacitación se incluye lo correspondiente a la plataforma SAP 4 de cada especialidad involucrada en la implementación de este sistema. Donde hasta el momento se han capacitado 1, 977 compañeras y compañeros a nivel nacional.

ASCENSO

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

La o 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 nacional por correo a la Comisión Nacional de Capacitación para que se haga la gestión ante la Empresa. Se le dará fecha, lugar y hora por el mismo medio. En diagnóstico sólo 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.

Para diferentes especialidades se han gestionado un total de 218 exámenes diagnósticos dentro del período octubre del 2025 al mes agosto 2026 y a continuación se enlistan el detalle:

ESPECIALIDAD	CATEGORIA	SOLICITUDES	CONCLUIDOS	PROCESO
CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	TÉCNICO DE SEGUNDA	45	45	
	TÉCNICO DE PRIMERA	48	45	3
	TÉCNICO ESPECIAL	42	40	2
	TÉCNICO EN TELECOMUNICACIONES	23	20	3
PLANTA EXTERIOR	TÉCNICO INTEGRAL DE PLANTA EXTERIOR	8	7	1
	TÉCNICO UNIVERSAL DE PLANTA EXTERIOR	8	7	1
COMERCIAL	EMPLEADO DE PRIMERA	4	3	1
	AUXILIAR COMERCIAL	3	2	1
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	AUXILIAR DE JEFE	2	2	
ALMACEN	DESPACHADOR RECIBIDOR	1	1	
	AUXILIAR DE JEFE DE ALMACEN	2	2	
LINEAS L.D. MANTENIMIENTO	TÉCNICO ESPECIAL	4	3	1
	TÉCNICO DE PRIMERA	7	7	
INGENIERÍA Y PROYECTOS DE EQUIPO	PROYECTISTA DE SEGUNDA	3	3	
	PROYECTISTA DE PRIMERA	4	4	
	PROYECTISTA ESPECIAL B	1	1	
	PROYECTISTA ESPECIAL A	2	2	
INGENIERÍA Y PROYECTOS Y REDES	AUXILIAR DE JEFE	3	3	
	PROYECTISTA DE PRIMERA	3	3	
	PROYECTISTA DE SEGUNDA	5	5	
TOTAL PARTICIPANTES		218	205	13

CURSOS LIBRES

Para el ascenso a la categoría inmediata superior a través de cursos libres, estos se imparten fuera de horario laboral. Para solicitar el trámite, a través de correo electrónico mediante la coordinación nacional a la Comisión Nacional de Capacitación.

La gestión de los cursos ante la Empresa, se lleva a cabo por medio de un oficio con consecutivo de la COMNCA, 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.

Una vez terminado el curso es importante señalar que se tiene que llenar la solicitud de ascenso indispensablemente para poder adquirir la categoría.

Los cursos que han sido tramitados por esta Comisión Nacional de Capacitación, de las diferentes especialidades, dentro del período octubre del 2025 al mes agosto 2026 con un total de cursos 45 cursos y un total de 545 participantes, a continuación, se enlista el detalle:



ESPECIALIDAD	CATEGORÍA	GRUPOS CONCLUIDOS	PARTICIPANTES	GRUPOS EN PROCESO	PARTICIPANTES	GRUPOS POR PROGRAMAR	PARTICIPANTES	TOTAL GENERAL DE PARTICIPANTES
CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN	TÉCNICO DE SEGUNDA	2	25					25
	TÉCNICO DE PRIMERA	1	11	1	12			23
	TÉCNICO ESPECIAL			1	12	1	8	20
	TÉCNICO EN TELECOMUNICACIONES	1	14					14
PLANTA EXTERIOR	TÉCNICO INTEGRAL DE PLANTA EXTERIOR	12	162	2	24	1	12	198
	TÉCNICO UNIVERSAL DE PLANTA EXTERIOR	14	169	2	23	1	10	202
COMERCIAL	EMPLEADO DE PRIMERA	1	12					12
	AUXILIAR COMERCIAL	1	13					13
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	AUXILIAR DE JEFE					1	14	14
ALMACEN	DESPACHADOR RECIBIDOR	1	14			1	1	15
	ENCARGADO DE ALMACEN					1	9	9
TOTAL PARTICIPANTES								545

EXÁMENES DE INGRESO

Dando continuidad al proceso de ingreso de personal a la Empresa, esta Comisión, en conjunto con la Secretaría de Trabajo, continúa participando en el acompañamiento y aplicación de los exámenes de ingreso en la Sección Matriz para nuevos aspirantes, desempeñándose como sinodales en las evaluaciones correspondientes.

Asimismo, se participa como sinodal en los procesos de cambio de especialidad, con el propósito de dar seguimiento y contribuir a la correcta aplicación de las evaluaciones establecidas para cada caso. Durante los años 2025 y 2026, la aplicación de exámenes, correspondiente a cada especialidad, se realizó de la siguiente manera:

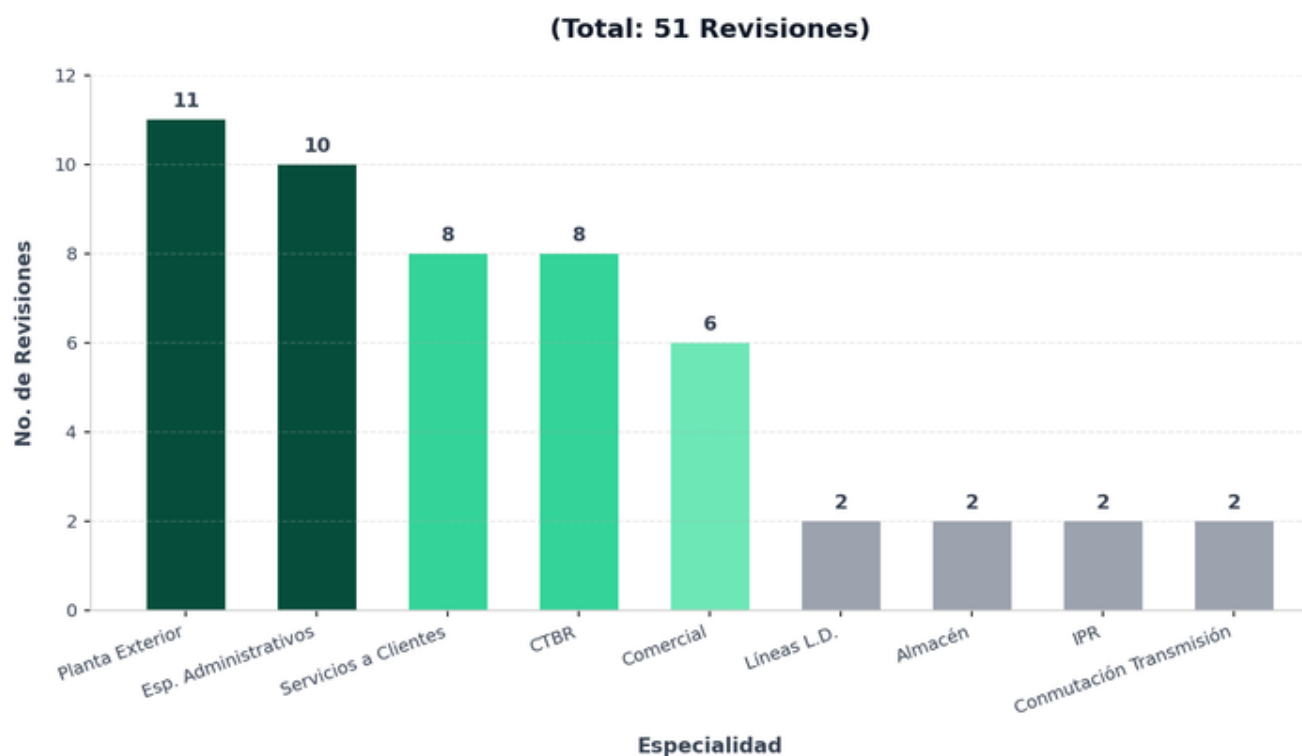
ESPECIALIDAD	EXAMENES APLICADOS
PLANTA EXTERIOR	333
CX-TX	100
IPR	57
ESP. ADM.	220
SAC	209
ASISTENTE EDUCATIVA	4
ENFERMERAS	4
LINEAS L.D.	29
FINANZAS	2
ALMACENES	19
COMERCIAL	110
TRAFICO NACIONAL	54
CTBR	393
TOTAL	1534

REVISION DE EXAMEN.

Dentro de las actividades relacionadas con los exámenes de ingreso, cuando la o el aspirante manifiesta alguna duda o inconformidad respecto al resultado obtenido, tiene la posibilidad de solicitar una revisión de su examen.

Dicha solicitud es remitida a esta Comisión, quien se encarga de gestionar y dar seguimiento al proceso correspondiente ante la Gerencia de Ingreso de la Empresa. Lo anterior se realiza de conformidad con lo establecido en la Minuta de Criterios del Proceso de Ingreso a la Empresa, suscrita en 2014.

En este sentido, las solicitudes de revisión de exámenes por especialidad fueron atendidas de la siguiente manera:



CURSOS TCEA

Una vez que el aspirante aprueba sus exámenes de ingreso, la comisión de capacitación da seguimiento a la programación de curso TCEA en conjunto con la empresa para que se les asigne su curso de ingreso, con esto se busca que los aspirantes cuenten con los conocimientos base para la especialidad a la que van a ingresar. Este último año los cursos TCEA quedaron de la siguiente manera:



ESPECIALIDAD	PROGRAMADOS DE SEP.- DIC. 2025	PROGRAMADOS DE EN- AGT 2026	TOTAL DE PARTICIPANTES
PLANTA EXTERIOR	23	93	116
CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN		41	41
SERVICIOS A CLIENTES		37	37
INGENIERIA PROYECTOS EQUIPOS		4	4
INGENIERIA PROYECTOS REDES	3	16	19
COMERCIAL	9	28	37
ALMACENES		14	14
FINANZAS		2	2
LINEAS LD MANTENIMIENTO	8	6	14
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS		17	17
	TOTAL PROGRAMADOS		301

INSTRUCTORES Y DISEÑADORES

En la Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología (CONCAYNT) tenemos como uno de nuestros principales objetivos, conforme a los acuerdos establecidos en los puntos de convenio, garantizar que la capacitación de las y los trabajadores avance al mismo ritmo de la constante modernización y evolución que se lleva a cabo en los procesos, sistemas, herramientas, tecnologías y equipos de nuestra empresa.

Ante los permanentes cambios tecnológicos y operativos, resulta fundamental asegurar una adecuada transferencia de conocimientos, así como el fortalecimiento y desarrollo de las habilidades y competencias necesarias para que las y los trabajadores puedan asimilar y enfrentar satisfactoriamente los nuevos retos que implica la transformación tecnológica.

Para ello, es indispensable contar con una capacitación de calidad, oportuna y acorde con las necesidades de cada especialidad, contando con la valiosa participación de personal sindicalizado seleccionado por la COMNCA, conforme a lo establecido en la Cláusula 185, apartado "Instructores – Diseñadores de Cursos y Talleres", del Contrato Colectivo de Trabajo.

Las y los Instructores y Diseñadores Sindicalizados, tanto auxiliares como de plantilla, representan un recurso humano fundamental para garantizar la continuidad en la transferencia del conocimiento, preservar la experiencia acumulada de las y los trabajadores y fortalecer la preparación del personal ante los constantes procesos de modernización y evolución tecnológica.

A continuación, presentamos el recurso humano con el que contamos en materia de Instructores Sindicalizados, auxiliares y de plantilla, con información actualizada al corte del mes de agosto de 2026.

POR CAMPUS

CAMPUS	AUXILIARES	INSTRUCTORES DE PLANTILLA	DISEÑADORES DE PLANTILLA	TOTAL
CHIHUAHUA	20	1		21
CUERNAVACA	5			5
GUADALAJARA	38			38
HERMOSILLO	1			1
MÉRIDA	23	3		26
MONTERREY	15	2		17
NEXTENGO	10	1	1	12
PARQUE VÍA	20			20
PUEBLA	16	4	1	21
QUERÉTARO	14		1	15
SAN JUAN	6			6
TEZOZÓMOC	14	3	4	21
TOTAL	182	14	7	203

POR ESPECIALIDAD

ESPECIALIDAD	AUXILIARES	INSTRUCTORES PLANTILLA	DISEÑADORES DE PLANTILLA	TOTAL
ALMACENES	3			3
COMERCIAL	57	1	1	59
CONMUTACION TRANSMISION	20	3		23
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	9			9
INGENIERIA PROYECTOS REDES	3		1	4
INGENIERIA Y PROYECTOS DE EQUIPO	6	1	1	8
PLANTA EXTERIOR	53	8	2	63
SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL	1			1
SERVICIOS A CLIENTES	27	1	2	30
SERVICIOS TRAFICO NACIONAL	3			3
TOTAL	182	14	7	203

Es importante destacar que este nuevo inventario de Instructores Sindicalizados incorpora a las y los Instructores Auxiliares seleccionados en la Convocatoria 2025, quienes concluyeron satisfactoriamente el curso de Formación Básica de Instructores, incorporándose así 41 nuevos elementos a nuestra plantilla de instructores sindicalizados.

HABILITACIONES A INSTRUCTORES SINDICALIZADOS

La habilitación en nuevos cursos, talleres y sus actualizaciones para las y los Instructores Sindicalizados del INTELMEX, Auxiliares y de Plantilla, es estratégica para mantener una capacitación actualizada, especializada y alineada con la evolución tecnológica, fortaleciendo la transferencia de conocimientos y las competencias de las y los trabajadores.

A continuación, presentamos el resumen de habilitaciones Impartidas a Instructores Sindicalizados, el cual concentra los resultados obtenidos en las diferentes especialidades y refleja la participación del personal sindicalizado 92 cursos impartidos en 11 especialidades, obteniendo como resultado 345 habilitaciones.

ESPECIALIDAD	HABILITACIONES IMPARTIDAS	PARTICIPANTES
Almacenes	3	11
Comercial	7	39
Conmutación y Transmisión	17	40
Especialistas Administrativos	8	20
Finanzas	6	24
Ingeniería, Proyectos y Redes	6	13
Ingeniería, Proyectos y Equipo	14	21
Planta Exterior	24	145
Servicio de Tráfico Internacional	1	2
Servicio a Clientes	5	16
Servicio de Tráfico Nacional	1	14
TOTAL	92	345

**DETALLE DE LAS HABILITACIONES A INSTRUCTORES SINDICALIZADOS**

Especialidad	Nombre del curso	Participantes por Curso HBLT
ALMACENES	HABILITACION DE INVENTARIOS ALMACENES FORÁNEAS R	8
	HABILITACION DE MI ALMACEN: CONSULTA Y MANEJO EFICIENTE DE LA INFORMACION	1
	HABILITACION DE TALLER DE SIATEL PARA ALMACENES	2
COMERCIAL	HABILITACION DE CUENTAS POR PAGAR ESPECIALIDAD COMERCIAL FORÁNEO T	1
	HABILITACION DE ESTO ES TELMEX BIENVENIDO	7
	HABILITACION DE LIBRO DE CAJA ESPECIALIDAD COMERCIAL JAC T	1
	HABILITACION DE MULTIPAGOS EN CENTROS DE ATENCION TELMEX	25
	HABILITACION DE OFFICE	2
	HABILITACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y POLITICAS COMERCIALES PARA MERCADO MASIVO	2
	HABILITACION DE TESORERÍA ESPECIALIDAD COMERCIAL JAC T	1
CONMUTACION TRANSMISION	HABILITACION DE CONCEPTOS DE TECNOLOGÍA: DWDM Y OTN	3
	HABILITACION DE CONCEPTOS DE TECNOLOGÍA: SDH Y CARRIER ETHERNET	2
	HABILITACION DE CONCEPTOS DE TECNOLOGÍAS GPON, XDSL Y ETHERNET	3
	HABILITACION DE DIAGNOSTICO DE FALLAS EN REDES SDH Y CARRIER ETHERNET	2
	HABILITACION DE ELEMENTOS DE RED DE TECNOLOGÍA DWDM, OTN EN UNA SALA DE TRANSPORTE	1
	HABILITACION DE ELEMENTOS DE TECNOLOGÍA GPON, XDSL, ETHERNET EN UNA SALA DE ACCESO	2
	HABILITACION DE ELEMENTOS DE TECNOLOGIA SDH Y CARRIER ETHERNET EN UNA SALA TRANSPORTE	1
	HABILITACION DE LOCALIZACIÓN DE FALLAS EN SERVICIOS DE CONECTIVIDAD LEGACY	3
	HABILITACION DE PRUEBAS DE CALIDAD EN SERVICIOS ETHERNET Y CARRIER ETHERNET	2
	HABILITACION DE PRUEBAS DE CALIDAD Y DESEMPEÑO G 826	3
	HABILITACION DE SERVICIO ETHERNET Y CARRIER ETHERNET	2
	HABILITACION DE SISA MANTENIMIENTO PARA CM	5
	HABILITACION DE SISA MANTENIMIENTO PARA COM	1
	HABILITACION DE SM CAMBIO NORMAL TELMEX INICIADOR	2
	HABILITACION DE TALLER DE DIAGNÓSTICO DE REDES ÓPTICAS CON OTDR PARA CM	3
	HABILITACION DE TALLER DE DIAGNÓSTICO DE REDES ÓPTICAS CON OTDR PARA COM	4
	HABILITACION DE TALLER DE SICOR	1
ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	HABILITACION DE CONTABILIDAD GENERAL ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS R	1
	HABILITACION DE ESTO ES TELMEX BIENVENIDO	2
	HABILITACION DE GENERACIÓN ENTRADA 50 PLANTA INTERNA R	1
	HABILITACION DE HERRAMIENTAS PARA EL MANEJO DE DATOS PARA ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS	7
	HABILITACION DE INVENTARIOS ALMACENES METRO R	4
	HABILITACION DE MANTENIMIENTO VEHICULAR ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS FORÁNEAS	2



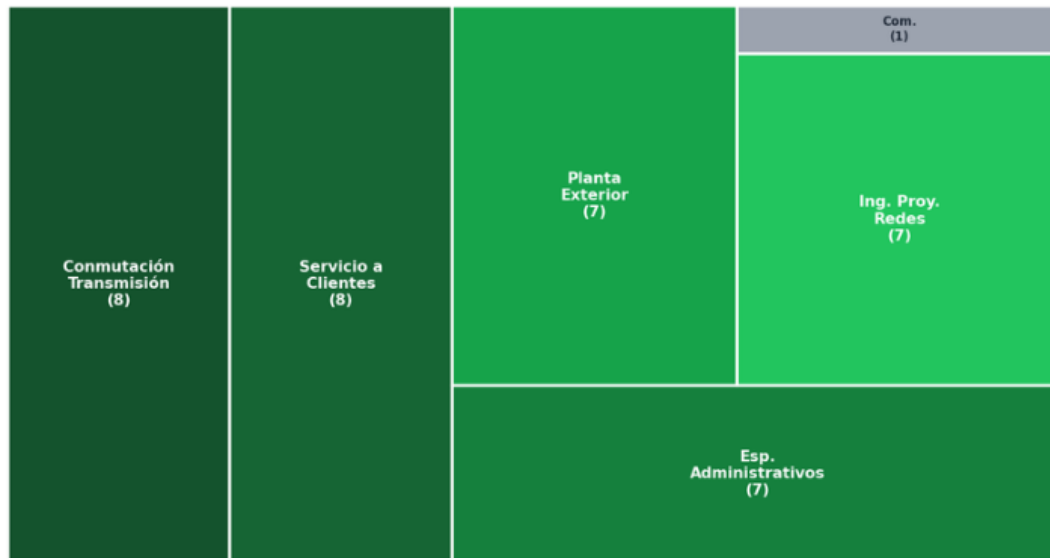
	HABILITACION DE OFFICE	2
	HABILITACION DE ORDEN DE RE ABASTO ESPECIALISTAS ADMINISTRATIVOS R	1
FINANZAS	HABILITACION DE CONTABILIDAD GENERAL ESPECIALIDAD FINANZAS R	2
	HABILITACION DE CONTABILIDAD GENERAL ESPECIALIDAD FINANZAS T	6
	HABILITACION DE CUENTAS POR PAGAR LIQUIDACIONES CON OPERADORES NACIONALES ESPECIALIDAD FINANZAS T	2
	HABILITACION DE INGRESO MASIVO ESPECIALIDAD FINANZAS T	6
	HABILITACION DE OPERADORES INTERNACIONALES Y MUNDIALES ESPECIALIDAD FINANZAS T	2
	HABILITACION DE TESORERÍA ESPECIALIDAD FINANZAS T	6
INGENIERIA PROYECTOS REDES	HABILITACION DE COSTEO DE PROYECTOS (IPR)	8
	HABILITACION DE MANEJO DE EQUIPOS Y MEDICION DE PARAMETROS ELECTRICOS, OPTICOS Y DE TRANSMISION IPR	1
	HABILITACION DE PROCESOS EN LA PLANTA EXTERNA Y ACTIVIDADES DE IPR	1
	HABILITACION DE PROYECTO DE RED SECUNDARIA DE COBRE Y FIBRA	1
	HABILITACION DE SEGURIDAD EN TU PUESTO DE TRABAJO (IPR)	1
	HABILITACION DE SIMBOLOGIA Y DIBUJO PARA PROYECTOS EN PLANTA EXTERIOR	1
INGENIERIA PROYECTOS EQUIPO	HABILITACION DE CONCEPTOS DE TECNOLOGÍA: DWDM Y OTN	1
	HABILITACION DE CONCEPTOS DE TECNOLOGÍA: SDH Y CARRIER ETHERNET	1
	HABILITACION DE CONCEPTOS DE TECNOLOGÍAS GPON, XDSL Y ETHERNET	2
	HABILITACION DE DIAGNOSTICO DE FALLAS EN REDES SDH Y CARRIER ETHERNET	1
	HABILITACION DE ELABORACION Y VALIDACION DE ANTEPROYECTOS EN LA RED DE TRANSPORTE	3
	HABILITACION DE ELEMENTOS DE RED DE TECNOLOGÍA DWDM, OTN EN UNA SALA DE TRANSPORTE	1
	HABILITACION DE ELEMENTOS DE TECNOLOGÍA GPON, XDSL, ETHERNET EN UNA SALA DE ACCESO	2
	HABILITACION DE ELEMENTOS DE TECNOLOGIA SDH Y CARRIER ETHERNET EN UNA SALA TRANSPORTE	1
	HABILITACION DE LOCALIZACIÓN DE FALLAS EN SERVICIOS DE CONECTIVIDAD LEGACY	1
	HABILITACION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN SALAS DE FUERZA I	1
	HABILITACION DE PRUEBAS DE CALIDAD EN SERVICIOS ETHERNET Y CARRIER ETHERNET	1
	HABILITACION DE PRUEBAS DE CALIDAD Y DESEMPEÑO G 826	1
	HABILITACION DE SERVICIO ETHERNET Y CARRIER ETHERNET	1
	HABILITACION DE SISA MANTENIMIENTO PARA CM	4
PLANTA EXTERIOR	HABILITACION DE ATENCIÓN AL CLIENTE, INSTALACIÓN Y REPARACIÓN DE SU SERVICIO	5
	HABILITACION DE ATENCION DE LOS SERVICIOS EN TBA	1
	HABILITACION DE BASICO ENLACES DEDICADOS	1
	HABILITACION DE COMUNICACION CON EL CLIENTE Y PROMOCION DE PRODUCTOS	5
	HABILITACIÓN DE COMUNICANDO AL CLIENTE EN TELMEX	1
	HABILITACION DE CONEXION DE LOS SERVICIOS	2
	HABILITACION DE CUIDADOS EN LA INSTALACION DEL BAJANTE	22
	HABILITACION DE DETECTOR DE FALLAS EN BAJANTES DE FIBRA ÓPTICA	1



	HABILITACION DE DIAGNÓSTICO DE COBERTURA WIFI EN EL HOGAR PLANTA EXTERIOR	10
	HABILITACION DE ESTO ES TELMEX BIENVENIDO	4
	HABILITACION DE INTERPRETACIÓN DE OS-QUEJA	8
	HABILITACION DE LIQUIDACIÓN PLANTA EXTERNA (TEPE)	19
	HABILITACION DE MANEJO DE EQUIPOS Y MEDICIÓN DE PARAMETROS ELECTRICOS, OPTICOS Y DE TRANSMISION	5
	HABILITACION DE MANEJO DE HERRAMIENTAS Y EQUIPO DE SEGURIDAD	7
	HABILITACION DE MANEJO DE OTDR COPE	12
	HABILITACION DE NORMATIVIDAD EN LA INSTALACION EXTERIOR E INTERIOR DEL CLIENTE	7
	HABILITACION DE OPERACION DE ORIGIN	11
	HABILITACION DE PISA PLANTA EXTERIOR	1
	HABILITACION DE PORTAL GEOGRÁFICO PLEX	15
	HABILITACION DE REDES DE CABLES DE FIBRA OPTICA	2
	HABILITACION DE SISTEMA DE TIERRAS PARA PLANTA EXTERIOR	1
	HABILITACION DE TECNOLOGIAS Y MEDIOS DE TRANSMISION	2
	HABILITACION DE TELMEX ATENCIÓN A CLIENTES TEPE	1
	HABILITACIÓN DE TOPOLOGIA E INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE TELMEX	2
SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL	HABILITACIÓN DE CONCIERGE QUEJAS: ATENCIÓN AL TÉCNICO EN LÍNEA (ATL)	2
SERVICIOS CLIENTES A	HABILITACION DE ESTO ES TELMEX BIENVENIDO	2
	HABILITACION DE FRASEOLOGÍA EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EMPRESARIAL	9
	HABILITACION DE IVR-AVAYA MEJORA EN LA ATENCIÓN AL TÉCNICO CCR	3
	HABILITACION DE MULTIPAGOS EN CENTROS DE ATENCION TELMEX	1
	HABILITACION DE OFFICE	1
SERVICIOS TRAFICO NACIONAL	HABILITACIÓN DE CONCIERGE QUEJAS: ATENCIÓN AL TÉCNICO EN LÍNEA (ATL)	14
Total general		345

CURSOS LIBRES DE INGLÉS

El curso libre de inglés es una prestación dirigida a los compañeros activos con el fin de adquirir el idioma Inglés dentro de las escuelas acordadas en convenio con la empresa, se afinó el proceso de reembolsos ya que en esta prestación la empresa paga por medio de una factura emitida por las instituciones prestadoras del servicio del idioma, posterior a esto se regresa a las y los compañeros el monto de la factura cuando concluyen el nivel o curso. Los trámites realizados en este periodo son:



CONVENIOS CON UNIVERSIDADES

La Capacitación es importante en el entorno Laboral y también como formación académica por lo que la comisión nacional de capacitación colabora para que algunas universidades otorguen a las y los trabajadores y sus familias becas y descuentos con la finalidad de aumentar su nivel académico y profesional.

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

- **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)
- **Grupo Isima** (En actualización de convenio)
- **IMC Escuela Superior de Capacitación y Certificación** (Actualización de convenio)
- **Colegio Saint Mary** (En proceso de convenio)

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

La 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.

Para finalizar queremos agradecer el gran apoyo, durante este último periodo, a las y los desarrolladores e instructores, el personal de la Comisión Nacional de Capacitación, a las y los responsables de capacitación por zona y de especialidad con su aporte continuamos impulsando este eje sindical.

Agradecemos la orientación y el apoyo brindado a esta Comisión por nuestro **Secretario General, el Co. Francisco Hernández Juárez.**

El presente informe lo ponemos a su consideración y quedamos a sus órdenes para cualquier aclaración.

Fraternalmente,

“Unidad, Democracia y Lucha Social”

COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA.

COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD

COMPAÑERAS Y COMPAÑEROS DELEGADOS Y SECRETARIOS GENERALES CONVENCIONISTAS

Es un honor darles la más cordial y fraterna bienvenida a la LI (Quincuagésima primera) Convención Ordinaria y Democrática de los Telefonistas, máximo espacio de análisis, participación y deliberación de nuestra organización sindical.

Esta Convención permite contribuir a la construcción de un sindicato unido, participativo, fortalecido y preparado para enfrentar los retos presentes y futuros de la industria de las telecomunicaciones, manteniendo como prioridad la defensa de los derechos laborales, la estabilidad en el empleo, la dignificación de las condiciones de trabajo y la seguridad de los compañeros telefonistas.

El valor de la prevención no es simplemente cumplir con una regla o evitar una multa, es un compromiso diario con nuestra propia vida, la seguridad y la salud, son las bases del bienestar de nuestras familias.

Como Comisión Nacional de Higiene y Seguridad llegamos a esta LI (Quincuagésima primera) Convención con la responsabilidad como lo marca nuestra Ley Interna de hacer un balance del trabajo realizado, reconocer los avances alcanzados y, de manera autocrítica y constructiva, identificar aquellas áreas en las que todavía tenemos puntos pendientes y oportunidades de mejora.

Haciendo notar que las constantes actividades a desarrollar están sujetas a la inversión que hace la empresa para el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, estas decisiones siguen afectando el oportuno suministro de los insumos necesarios para mantener nuestros centros de trabajo en las mejores condiciones y evitar un posible riesgo o accidente de trabajo.

El presente informe tiene como propósito compartir con ustedes las

principales actividades, gestiones, acciones de representación y resultados desarrollados durante el periodo correspondiente al año 2025 - 2026.

Reconociendo que cada logro alcanzado es resultado del trabajo colectivo. y que cada pendiente representa un compromiso que debemos continuar atendiendo.

De manera particular, se buscó:

- Fortalecer la comunicación con las Comisiones Locales Higiene y Seguridad.
- Atender y dar seguimiento a las problemáticas que las Comisiones Locales nos han reportado derivado de sus recorridos de manera local.
- Defender y preservar las condiciones de Higiene y Seguridad establecidos en nuestro Contrato Colectivo de Trabajo y el Reglamento Interior de Trabajo.
- Impulsar la participación y el compromiso de las nuevas generaciones de las Comisiones Locales de Higiene y Seguridad.
- Mantener una representación responsable, cercana y transparente ante las nuevas Comisiones Locales de Higiene y Seguridad.

Como Comisión Nacional de Higiene y Seguridad les compartimos los ejes que se han estado trabajando para cubrir las necesidades de las y los compañeros durante el periodo 2025-2026.

ROPA Y CALZADO

Durante el periodo 2025-2026 a través de la comisión nacional de higiene y seguridad se realizó la entrega correspondiente de ropa y calzado de trabajo a los compañeros sindicalizados, implementando mejoras significativas en la plantilla ahora llamada performance (ayuda a soportar la postura y la estabilidad, distribuye la presión en la zona plantar ofreciendo una mayor comodidad y confort en cada paso).

CAPACITACIÓN

Se sigue impulsando que estos cursos respondan a las necesidades que actualmente enfrentamos en nuestros centros de trabajo y a los cambios tecnológicos que se presentan de manera constante en nuestro entorno laboral.

- Curso de protección civil de manera presencial divididos en tres módulos (primeros auxilios, evacuación y combate contra incendios).
- Curso de seguridad en alturas que permite a las y los compañeros cumplir con los requerimientos de las normatividades actuales y exigidas por algunas empresas, en el cual se capacita el uso del arnés con línea de vida.
- Se continua con la capacitación de las Comisiones Locales de Higiene y Seguridad que son solicitadas a través de la coordinación.

ACTUALIZACIÓN DE GUÍAS E INFOGRAFÍAS.

Dentro de las actividades desarrolladas como comisión Nacional de Higiene y Seguridad durante este periodo se llevó a cabo la actualización y revisión de diversas guías con el propósito de mantener informados y preparados a nuestras y nuestros compañeros ante los diferentes riesgos que pueden presentarse durante el desarrollo de sus actividades laborales.

- Especificaciones físico-ambientales para seguridad e higiene para áreas de oficina en general.
- Guía de seguridad para Planta Exterior.
- Guía de Prevención de accidentes
- Guía de Planta interna

INFOGRAFÍAS anexo 1

- Electricidad estática
- Vacunación Contra el Sarampión
- Nom 17 equipo protección personal almacenes, conmutación transmisión, LD Mantenimiento, Planta Exterior.

- Golpe de calor
- Nom 026 señalización de seguridad y tuberías.
- Uso del cubrebocas
- Protégete contra diversas enfermedades respiratorias
- Uso de lentes
- Conoce tu casco de Seguridad

VIDEOS DE CAPACITACIÓN CONTINUA

- Videos que reflejan el uso correcto del equipo de protección
- Medidas de seguridad en planta exterior
- Video de señalización en vía pública y medidas de seguridad en líneas eléctricas
- Seguridad para trabajo en pozos
- Seguridad con escaleras
- Seguridad en postes
- Seguridad en azoteas
- Cinco acciones de seguridad

RECORRIDOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD

Durante el periodo que se informa, se llevaron a cabo diversos recorridos de Higiene y Seguridad en los centros de trabajo, con el propósito de identificar condiciones que pudieran representar un riesgo o afectar el bienestar de las compañeras y compañeros.

Estas acciones permitieron fortalecer la participación de las Comisiones Locales y la comunicación con ellas. Derivado de estos recorridos, se realizaron las gestiones y el seguimiento correspondiente ante las instancias responsables, atendiendo diversos puntos, entre los que destacan:

- Mantenimiento y reparación de aires acondicionados.
- Atención de filtraciones de agua e impermeabilizaciones
- Reparación y mantenimiento de sanitarios.
- Fumigación y control de fauna nociva.
- Reparaciones y adecuaciones hidráulicas.
- Retiro de desmontaje y basura acumulada en contenedores.

- Gestión para el cambio de sillas en mal estado.
- Reparación y seguimiento al funcionamiento de elevadores.
- Desazolve de tuberías y atención a problemas de drenaje.
- Reparación y cambio de luminarias.
- Atención de diversas condiciones de mantenimiento y seguridad detectadas durante los recorridos.
- Mantenimiento y cambio de extintores
- Cambio de plafones
- Mantenimiento a los boilers de gas, calentadores solares.

ADECUACIONES EN CENTROS DE TRABAJO

Durante el periodo que se informa se dio seguimiento a diversos proyectos de mejora en los centros de trabajo. A continuación, se presentan los proyectos que, mediante gestión y seguimiento, se han concretado:

- Centro Histórico se concluyó el proyecto de remodelación de la tienda comercial, contando durante su desarrollo con la participación de los compañeros y su visto bueno, procurando que las adecuaciones respondieran a las necesidades del centro de trabajo.
- CAO San Jerónimo se concluyó la remodelación del centro de trabajo, así como la actualización del sistema de climatización del primer piso, mejorando las condiciones del espacio laboral para los compañeros.
- Montemorelos se concretó la adecuación de una oficina para un compañero sindicalizado, con el objetivo de aislarlo del ruido generado por los equipos de la central y proporcionar mejores condiciones para el desarrollo de sus actividades laborales.
- Se inauguró tienda comercial en Apodaca Nuevo León.
- Se adecuo espacio en centro de trabajo Tangañica para que cumpliera las normas vigentes para recibir a las y los compañeros que operarían el nuevo centro de reimpresión
- Se realizaron trabajos de seguridad en guardería Rojo Gómez por protección de las y los niños, así como de las compañeras, estos trabajos consistieron en reforzar la barda perimetral con concertina y malla ciclónica, además se colocaron sensores de

movimiento. Se solicitó monitorear por parte de patrimonial al menos tres por día.

- Se realiza remodelación en tienda comercial y central García Virgil en Oaxaca
- Se realiza construcción de rampas de acceso a las instalaciones del Centro Operativo Villa Durango

PROGRAMA DE SIMULACROS anexo 2

Con el objetivo de fortalecer la cultura de prevención y preparar a las y los compañeros para actuar de manera organizada y segura ante una eventual situación de emergencia se realizaron diversos simulacros de evacuación por sismo de acuerdo con el programa de cada centro de trabajo.

La realización de estos ejercicios permitió poner a prueba los protocolos y procedimientos de emergencia, así como evaluar la capacidad de emergencia de las y los compañeros, brigadistas y responsables de los Centro de Trabajo, identificando áreas de oportunidad en los procesos de evacuación, comunicación y coordinación.

- Simulacro Nacional el día 06 de Mayo de 2026 y próxima fecha 19 de Septiembre de 2026.
- Y los que se realizaron de acuerdo con el programa de manera local.

EXÁMENES MÉDICOS anexo 3

Durante el transcurso del año se han realizado exámenes médicos en los centros de trabajo para las y los compañeros se anexa el concentrado de actividades de los consultorios médicos 2025-2026 para personal sindicalizado.

Concluimos este periodo con el compromiso de continuar trabajando en la prevención, la seguridad y la protección de las condiciones laborales de nuestras compañeras y compañeros y seguir fomentando la cultura de prevención y autocuidado.

Reconocemos que aún existen retos por atender, mismos que asumimos con responsabilidad y espíritu de unidad, convencidos de que la participación y organización de todos son fundamentales para fortalecer a nuestro Sindicato.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestro Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, compañero Francisco Hernández Juárez, por su valiosa orientación, respaldo y liderazgo, que nos permiten continuar avanzando en mejorar las condiciones de Higiene y Seguridad en los entornos de trabajo.

**Fraternalmente,
“Unidad, Democracia y Lucha Social”
COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

SECRETARÍA DE INSTRUCCIÓN FORMACIÓN e INVESTIGACIÓN SINDICAL “SIFeIS”

Compañeras y compañeros convencionistas:

Sean todas y todos ustedes cordialmente bienvenidos a la **LI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas**.

En esta importante edición, queremos destacar el compromiso, la responsabilidad y la dedicación de quienes integramos la Secretaría de Instrucción, Formación e Investigación Sindical, cuyo trabajo tiene como propósito fundamental fortalecer los conocimientos, las capacidades y la formación sindical de nuestras compañeras y compañeros, así como brindar acompañamiento y apoyo a quienes aspiran a asumir nuevas responsabilidades dentro de nuestra organización.

Es importante reconocer el esfuerzo y la dedicación que, de manera permanente, se han destinado al cumplimiento de los trabajos encomendados, actuando siempre con responsabilidad, compromiso y sentido de pertenencia. Todo ello ha sido posible gracias al trabajo conjunto de quienes integramos esta Secretaría y, de manera muy especial, al respaldo y liderazgo de nuestro compañero **Francisco Hernández Juárez**.

En este sentido, la **Secretaría de Instrucción, Formación e Investigación Sindical** somete a la consideración de esta Honorable Convención el presente **Informe de Actividades correspondiente al periodo 2025–2026**, en el que se da cuenta de los principales trabajos y acciones desarrollados durante este periodo.

1. Inducción Sindical

El **Curso de Inducción Sindical** constituye un requisito fundamental para que las compañeras y compañeros cuenten con las herramientas y conocimientos necesarios para comprender los principios, valores,

derechos y responsabilidades que forman parte de nuestra vida sindical.

La formación sindical no solamente representa la adquisición de conocimientos, sino que también contribuye a fortalecer el sentido de pertenencia a nuestra organización, reconocer la trayectoria y el esfuerzo que el **Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)** ha construido a lo largo de los años y, sobre todo, reafirmar la importancia de la unidad como uno de los pilares fundamentales de nuestra organización.

Durante el periodo que se informa, se llevó a cabo la capacitación de **400 compañeras y compañeros**, pertenecientes tanto a la sección matriz como a las diferentes secciones foráneas, mediante la utilización de plataformas de videoconferencia.

Estos resultados reflejan el compromiso permanente de esta Secretaría con la formación y preparación de nuestra base trabajadora, procurando que cada compañera y compañero cuente con mayores elementos para participar activamente en la vida sindical.

Con esta estrategia buscamos generar una mayor participación y ampliar los espacios de formación, haciendo énfasis en la importancia de que nuestras compañeras y compañeros conozcan la historia, los principios, los derechos y las responsabilidades que sustentan al STRM.

2. Transformación Digital e Innovación en la Formación Sindical

La transformación digital ha alcanzado prácticamente todos los ámbitos de nuestra sociedad, y el sindicalismo no puede permanecer ajeno a esta realidad.

Para nuestra organización, hablar de innovación no significa alejarnos de nuestros principios, valores o identidad sindical. Por el contrario, significa **adaptarnos de manera estratégica a las nuevas condiciones para fortalecer nuestra organización y avanzar con mayor capacidad en los retos que plantea el contexto actual.**

En este sentido, esta Secretaría ha trabajado en la incorporación y actualización de herramientas que permitan mejorar los procesos de

formación sindical, desde la revisión y actualización de exámenes y mecanismos de evaluación, hasta la utilización de plataformas tecnológicas que faciliten el acceso a la capacitación permitiendo brindar asesorías de manera más ágil, eficiente y oportuna.

La incorporación de estas herramientas representa un paso importante hacia un **sindicalismo moderno, preparado e innovador**, sin perder de vista los principios que históricamente han dado identidad y fortaleza a nuestra organización.

Nuestro compromiso es continuar impulsando una formación sindical acorde con los nuevos tiempos, aprovechando las herramientas tecnológicas disponibles para fortalecer el conocimiento, la participación y la unidad de nuestras compañeras y compañeros.

La capacitación y la formación son elementos indispensables para construir una organización cada vez más sólida. Por ello, desde esta Secretaría reiteramos nuestro compromiso de continuar trabajando con responsabilidad, dedicación y sentido sindical, poniendo siempre por delante los intereses de nuestras compañeras y compañeros y el fortalecimiento de nuestra organización.

Aplicación de Procesos de Pre-Exámenes en Sección Matriz y Foránea.

Secretaría logró un avance significativo en la aplicación de los **exámenes filtro**, tanto en la Sección Matriz como en las Secciones Foráneas, mediante la incorporación progresiva de **tabletas electrónicas como herramienta tecnológica** para el desarrollo de estos procesos.

Con la finalidad fortalecer, modernizar y hacer más eficientes los mecanismos de evaluación, brindando los aspirantes, la certeza de que nuestra organización continúa avanzando en la incorporación responsable de nuevas tecnologías para mejorar y optimizar los procesos de formación y selección sindical

En sección matriz se recibieron 3,195 presolicitudes esto incluye aprobados, en trámite, reprobados o cancelados, las cuales 1,345 presolicitudes son aprobados y 784 aspirantes reprobados, representando esto el 42.09% de aprobados.

Se aplicaron exámenes para cada una de las especialidades obteniendo un total de 16,360 exámenes aplicados a lo largo del período.

Se muestran la siguiente información.

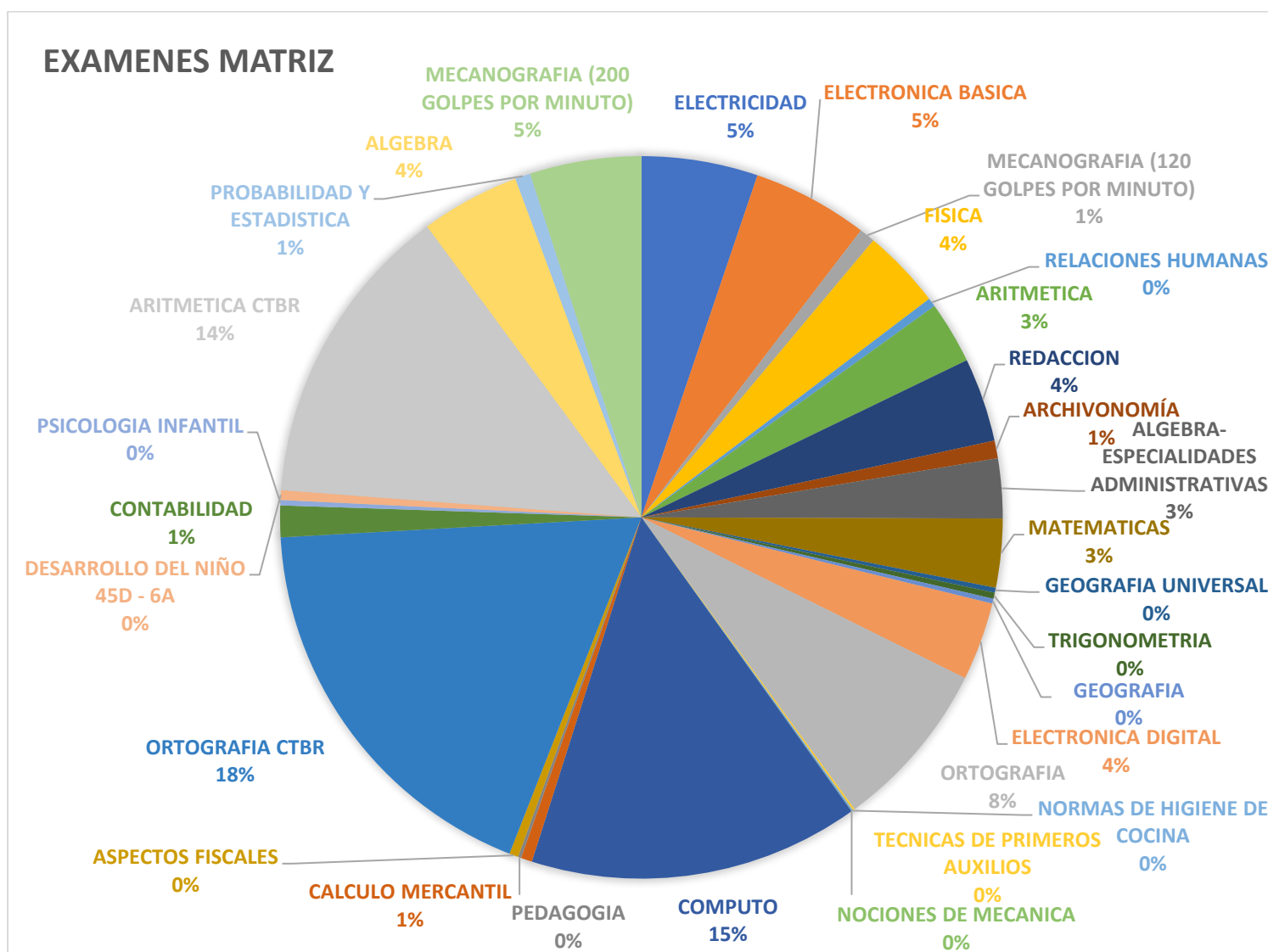
Cantidad de exámenes aplicados por materia.

MATERIAS	TOTAL
ELECTRICIDAD	852
ELECTRONICA BASICA	849
MECANOGRAFIA (120 GOLPES POR MINUTO)	115
FISICA	584
RELACIONES HUMANAS	64
ARITMETICA	456
REDACCION	614
ARCHIVONOMÍA	130
ALGEBRA- ADMINISTRATIVAS	437
MATEMATICAS	503
GEOGRAFIA UNIVERSAL	36
TRIGONOMETRIA	45
GEOGRAFIA	36
ELECTRONICA DIGITAL	573
ORTOGRAFIA	1247
TECNICAS DE PRIMEROS AUXILIOS	14
NORMAS DE HIGIENE DE COCINA	11
NOCIONES DE MECANICA	2
COMPUTO	2420
CALCULO MERCANTIL	82
PEDAGOGIA	23
ASPECTOS FISCALES	66



ORTOGRAFIA CTBR	2974
CONTABILIDAD	231
PSICOLOGIA INFANTIL	39
DESARROLLO DEL NIÑO 45D - 6A	72
ARITMETICA CTBR	2241
ALGEBRA	726
PROBABILIDAD Y ESTADISTICA	112
MECANOGRAFIA (200 GOLPES POR MINUTO)	816

El siguiente grafico muestra en % la cantidad de exámenes realizados.



Procesos de Examen en Secciones Foráneas.

La solicitud de procesos en secciones foráneas para la aplicación de exámenes filtro lleva una programación organizada gracias al sistema SIS que nos permite agilizar tiempos y trabajos en conjunto con las secciones foráneas, se recibieron un total de 4,260 esto incluye aprobados, tramite, reprobados y cancelados.

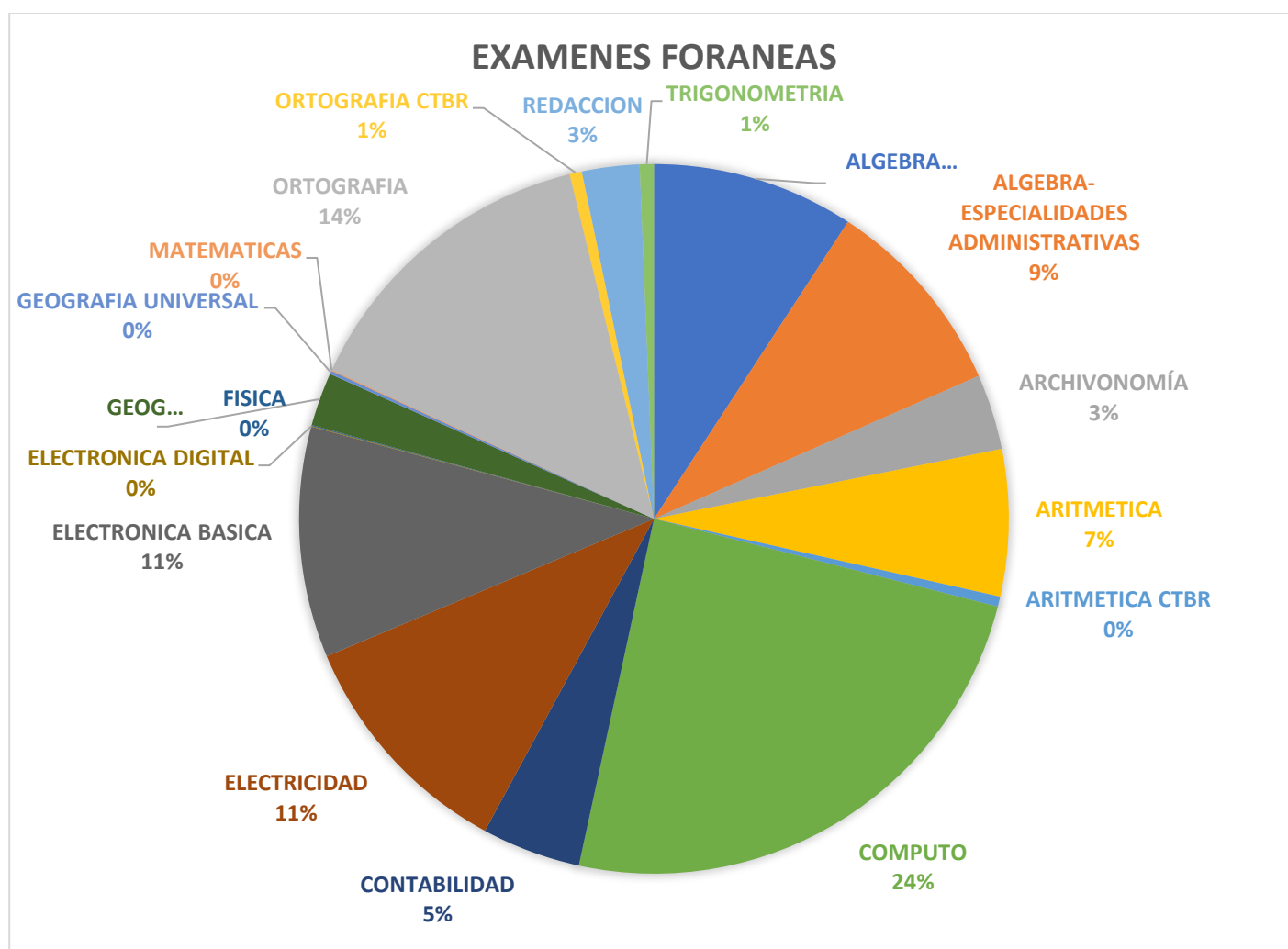
De las cuales fueron 289 aspirantes aprobados y 479 reprobados pre solicitudes cargadas, y se aplicaron 32,989 exámenes para secciones foráneas.

Número de exámenes aplicados por materia en foráneas.

EXAMEN	TOTAL
ALGEBRA	3038
ALGEBRA- ESPECIALIDADES ADMINISTRATIVAS	3032
ARCHIVONOMÍA	1134
ARITMETICA	2205
ARITMETICA CTBR	152
COMPUTO	8054
CONTABILIDAD	1485
ELECTRICIDAD	3554
ELECTRONICA BASICA	3469
ELECTRONICA DIGITAL	11
FISICA	14
GEOGRAFIA	803
GEOGRAFIA UNIVERSAL	49
MATEMATICAS	16
ORTOGRAFIA	4713
ORTOGRAFIA CTBR	185
REDACCION	863

TRIGONOMETRIA	212
MECANOGRAFIA (120 GOLPES POR MINUTO)	894
MECANOGRAFIA (200 GOLPES POR MINUTO)	1058

El siguiente grafico muestra en % la cantidad de exámenes realizados en secciones foráneas.



Nota: Los exámenes de mecanografía en foráneas sólo se califican dando un resultado aprobatorio por no tener una manera práctica en todas las secciones.

Como herramienta principal se utilizan las tabletas para realizar exámenes en seccion matriz y secciones foraneas la cual se sigue ampliando el banco de preguntas para que cada materia de cada especialidad tenga el nivel de dificultad correspondiente.

Exámenes con tableta matriz	4741
Exámenes con tableta foráneas	9714

3) cambio del escudo de la secretaria

Con el propósito de actualizar y fortalecer la identidad institucional y sindical, esta actualización busca mejorar la representación visual de la Secretaría, reforzar su reconocimiento ante las y los compañeros, así como el fortalecimiento de los ejes sindicales.

Se realizo el cambio de sellos de la misma con la finalidad de hacer un cambio en las hojas verdes y evitar la falsa información en sección matriz.

Se implemento la cinta de seguridad para los paquetes de exámenes con el propósito de garantizar a las secciones que los paquetes no hayan sido abiertos o manipulado durante el transporte, brindando confianza a las localidades sobre la integridad de los exámenes. Recordando que los paquetes solo se entregan a secciones que tienen dificultad de acceso, temas de aduana o vandalismo ya que el mayor porcentaje se realiza vía tabletas.

4) Asesorías y acompañamiento a aspirantes

Durante el periodo que se informa, se logró ampliar y fortalecer el servicio de **asesorías para las Secciones Foráneas mediante la modalidad en línea**, con el propósito de brindar a los aspirantes un acompañamiento permanente durante su proceso de preparación.

Esta modalidad ha permitido facilitar la comprensión de temas específicos, resolver dudas de manera oportuna y favorecer un aprendizaje más efectivo, aprovechando las herramientas tecnológicas disponibles y acercando los servicios de la Secretaría a nuestras diferentes secciones.

Es importante señalar que las asesorías tienen como único objetivo la preparación para la presentación de los exámenes correspondientes ante la **Secretaría de Instrucción, Formación e Investigación Sindical (SIFEIS)** también representan un apoyo fundamental para que nuestros aspirantes puedan prepararse adecuadamente para los **exámenes de ingreso a la empresa**, ya sea mediante asesorías en línea o de manera presencial.

Para nosotros es indispensable reconocer y destacar la participación y compromiso de quienes colaboran en estas actividades: **personal administrativo, profesores y aplicadores**, quienes con responsabilidad, disposición y vocación de servicio llevan a cabo los trabajos necesarios para brindar una atención oportuna y de calidad a nuestras compañeras y compañeros, tanto de la Sección Matriz como de las Secciones Foráneas, así mismo agradeciendo a los coordinadores de las diferentes secciones como a los comités locales que nos apoyan a la impartición del filtro SIFEIS colaborando en garantizar la confiabilidad de los mismos.

Recordando a su vez que los coordinadores de secciones foráneas también pueden aplicar los procesos para lograr agilizar los mismos.

Cabe resaltar que **todos los servicios que ofrece la Secretaría, incluyendo las asesorías, cursos y procesos de exámenes filtro, tanto en la Sección Matriz como en las Secciones Foráneas, son totalmente gratuitos.**

Estamos convencidos de que, bajo el liderazgo de nuestro Secretario General, **Ing. Francisco Hernández Juárez**, y con su permanente compromiso con las trabajadoras y los trabajadores, continuaremos fortaleciendo los lazos

sindicales y consolidando una organización cada vez más unida, preparada y comprometida.

El trabajo colectivo, la capacitación y la participación de todas y todos son fundamentales para enfrentar los retos presentes y futuros. Continuaremos trabajando con responsabilidad y visión colectiva, convencidos de que **la unidad, la preparación y el compromiso sindical son pilares indispensables para construir un futuro más justo y fortalecer nuestra organización.**



Fraternalmente

“Unidad, Democracia y Lucha Social”

Ing. Nancy Viviana Petlacalco Rendón

Secretario de Instrucción, Formación e Investigación Sindical

Ing. Víctor Sánchez Martínez

Pro-Secretario de Instrucción, Formación e Investigación Sindical

SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL (SIS)

SIS WEB

- Todas las Secciones Foráneas tienen la posibilidad de acceso a las Aplicaciones del SIS WEB, sólo deben contar con una conexión 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 debe solicitar al Área de Sistemas a través de su Coordinación.
- El año pasado se informó que se liberó la aplicación para la **AUTOMATIZACIÓN DE EXAMENES DE ASPIRANTES**, este año se consolidó el uso de esta aplicación a nivel nacional. Los exámenes de aspirantes se realizan con el uso de tabletas en las Secciones Foráneas.
- Hemos iniciado el proceso para la actualización del lenguaje de desarrollo del SIS para llevarlo a un lenguaje abierto actualizado. En 1998 se inició el desarrollo del SIS usando una herramienta de desarrollo llamada Panther, el cual actualmente es un lenguaje propietario y obsoleto que limita su mantenimiento y hoy día existe nula disponibilidad de talento especializado en el uso de dicha herramienta por lo que es necesario actualizar el lenguaje de desarrollo del SIS a un lenguaje moderno (se propone Python) para mejorar la escalabilidad, seguridad, disponibilidad de personal especializado y la capacidad de incorporar nuevas funcionalidades asegurando la continuidad del SIS para la automatización de procesos de nuestra organización.

PROCESOS DE MANEJO MASIVO DE INFORMACIÓN.

En el presente año el Área de Sistemas apoyó en el desarrollo de aplicaciones e información de la Base de Datos del SIS, para los siguientes procesos:

- Becas emitidas por STRM.
- Control de pago de Ayuda de Útiles Escolares.
- Se continúa dando capacitación a las Secciones Foráneas integradas al sistema para captura y uso de las aplicaciones de control de Aspirantes y Control de Cortes de Caja.

CONSULTA-TEL

Este año se llegó a un total de 11,943 **consultas sobre trámites vía telefónica y 27,005 pases de lista.**

- Les recordamos que CONSULTA-TEL es el servicio de atención y consulta telefónica para las y los compañeros que desean saber de forma directa el estado de sus trámites (préstamos varios, cambios de residencia, etc.), así como pase de lista para los aspirantes a cambios de Especialidad. El número telefónico de **CONSULTATEL** es **51-40-14-39. Agradeceremos a ustedes nos apoyen en la difusión de la información de este servicio.**

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL STRM

Actualización de la plataforma de CORREO ELECTRONICO DEL STRM

Actualmente nuestra plataforma de correo electrónico trabaja con el software EXCHANGE SERVER 2019, esta versión se encuentra fuera de soporte técnico por parte del fabricante por lo que es necesaria su actualización a la versión más reciente, Esta actualización permitirá mantener la plataforma con parches de seguridad, soporte oficial de Microsoft, mejoras de rendimiento y compatibilidad para garantizar la continuidad y confiabilidad del servicio.

La versión actualizada que se instalará es Microsoft M365 la cual permite colocar el servicio de correo electrónico en la nube de internet por lo que las actualizaciones serán automáticas tanto del correo electrónico EXCHANGE como de WORD, EXCEL Y POWER POINT para todos los usuarios.

RED INALÁMBRICA (WIFI STRM)

Les recordamos que el servicio de WiFi en las instalaciones del STRM Matriz (Río Neva y Villalongín) cuentan con un sistema de ADMINISTRACIÓN DE ACCESOS, que tiene el único objetivo de ofrecerles una conectividad eficiente, por lo que, para poder conectarse, requieren darse de alta a la red “Asamblea” es necesario pasar al Área de Sistemas (4º piso de Villalongín) a dar de alta el dispositivo con el cual requieran tener acceso a la red Wifi.

**FRATERNALMENTE,
“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”
SISTEMA DE INFORMACIÓN SINDICAL**

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Los integrantes de la comisión de modernización y todas sus secretarías agradecemos mucho la atención a este informe, como sabemos tenemos retos importantes pero sabemos que estamos sobre la ruta que nos hemos trazado, en términos generales el balance es positivo tenemos mejoras sustanciales en varios temas y debemos de seguir por esa ruta, en donde la participación en unidad de toda la estructura es fundamental, es por ello que les reiteramos nuestra disposición a continuar trabajando de manera conjunta con todas y todos y en estrecha coordinación con nuestro secretario general el Co. Francisco Hernández Juárez, a quien agradecemos todo el apoyo y orientación a lo largo de este periodo.

Quedamos a sus órdenes.

Fraternalmente
“Unidad, Democracia y Lucha Social”
Ciudad de México, septiembre de 2026
COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN.