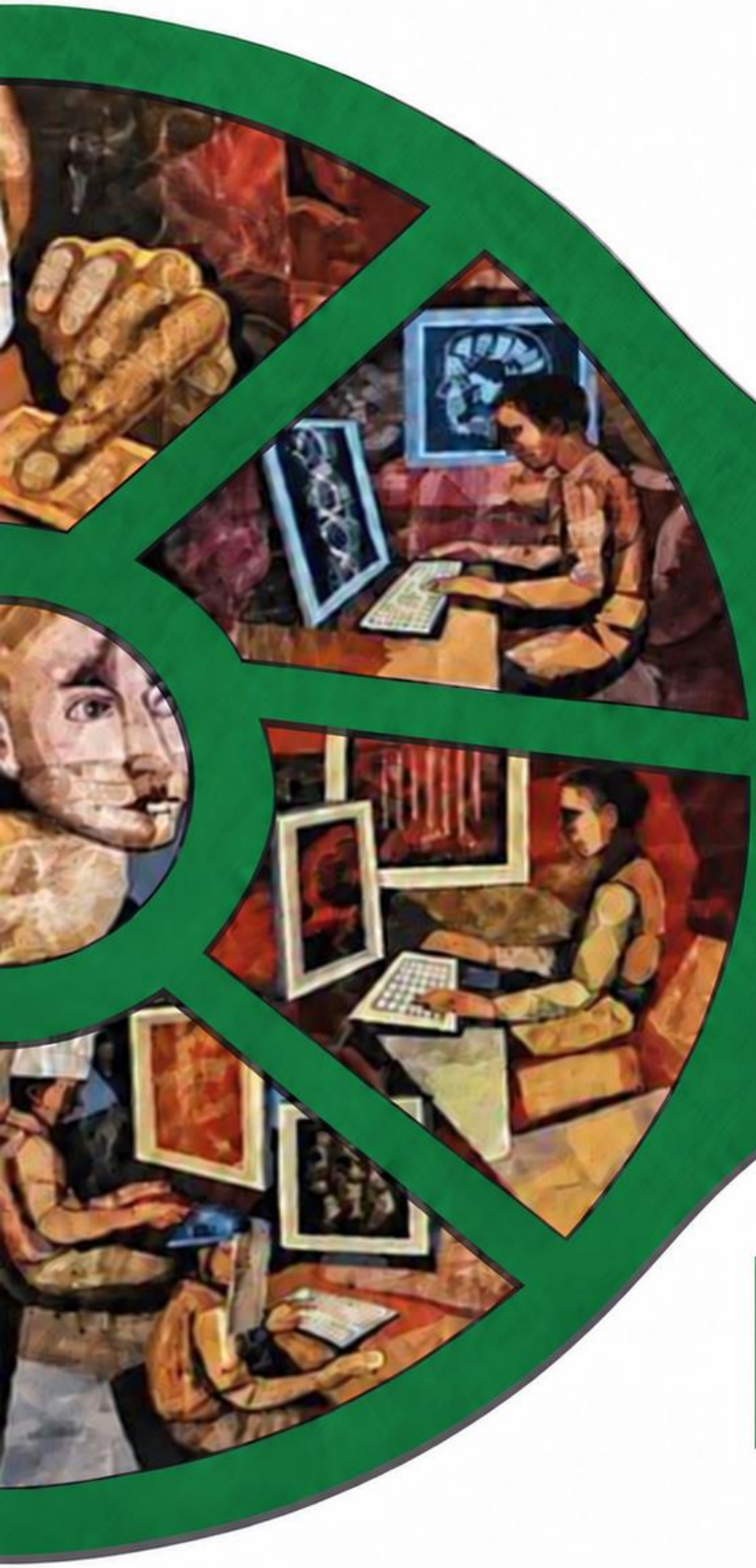
SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXXICANA

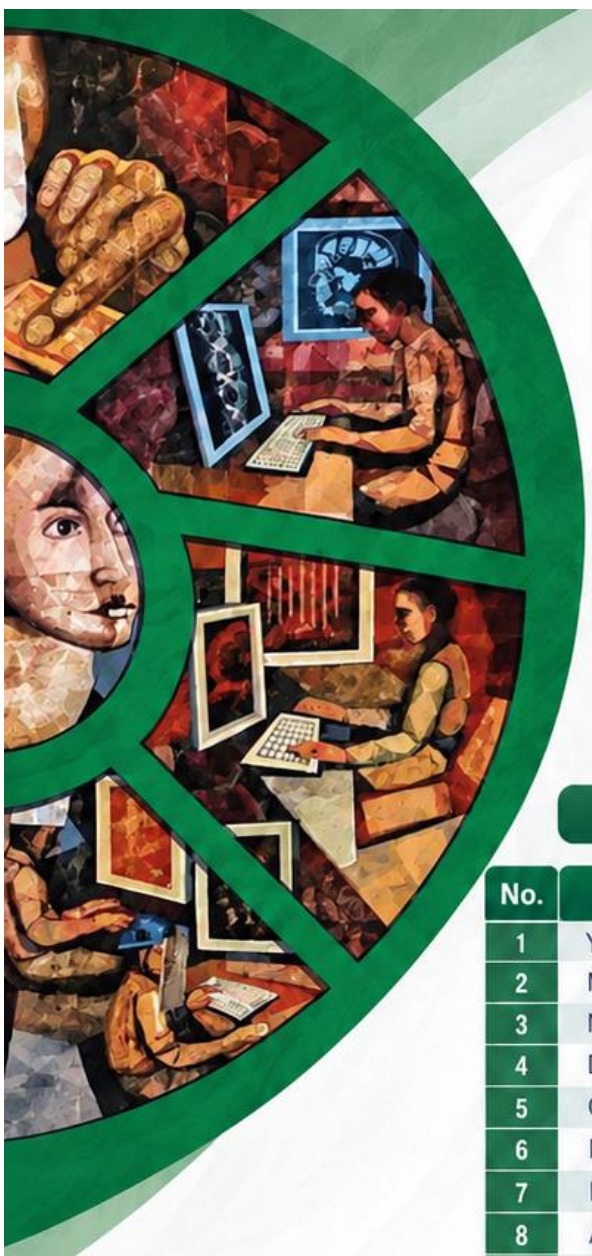
"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"



INFORME Comisión Obrero Patronal

LI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas

2026



INFORME QUE RINDE LA COMISIÓN OBRERO PATRONAL A LA LI CONVENCIÓN NACIONAL ORDINARIA DEMOCRÁTICA DE LOS TELEFONISTAS

SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA
"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"

COORDINADOR GENERAL

Co. Francisco Hernández Juárez

RESPONSABLES

Yolanda Rendón Lizárraga
María Alejandra Flores Ávila
Raisa Julia Preciado López
Gerardo Antonio de Luna Solís

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN OBRERO PATRONAL

No.	Nombre
1	Yolanda Rendón Lizárraga
2	María Alejandra Flores Ávila
3	Norma Gabriela Mendoza Villalobos
4	Dulce Verónica Villalobos Angulo
5	Carlos Samuel Ruíz Oláis
6	Manuel Santiago Charles Beltrán
7	Luis Alejandro Montero Caballero
8	Aarón Ruíz Arellano
9	Patricia Delgado Cepeda
10	Ehliam Octavio Garduño Pulido
11	Karina Contreras Gómez
12	Fernando Rojas Torres
13	Jaime Ovalle García
14	Rafael Federico Morfín Aguilar
15	Raúl Hernández Crisóstomo
16	Jorge García Porras

No.	Nombre
17	Raisa Julia Preciado López
18	Gerardo Antonio de Luna Solís
19	Silvia Castillo Flores
20	José Manuel Flores García
21	Alma Jenny Franco González
22	Héctor Manuel Acosta López
23	Elizabeth Castillo Torres
24	Nancy Viviana Pellacalco Rendón
25	Ricardo Lozada Hernández
26	Braulio Nava Roldan
27	Carlos Alberto Salamanca Candelario
28	Rafael Hernández Juárez
29	María Teresa Hernández Juárez
30	Eduardo Suárez Viana
31	Carlos Roberto Mendoza Mendoza
32	Gil Vicente Castillo Moreno
33	Jovani Godínez Padilla
34	Mauricio Rojas Ayala
35	Yanin Arellano Gómez
36	Verónica Alejandra Velasco Martínez

LI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas

2026

Unidad, Democracia y Lucha Social

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Sean todas y todos bienvenidos a los trabajos de la LI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas. Reciban un saludo fraterno quienes integran esta Honorable Convención, quienes con su participación y representación contribuyen al fortalecimiento de la vida democrática de nuestra Organización Sindical.

La LI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, máximo órgano de gobierno de nuestra Organización Sindical, constituye el espacio para analizar los retos que enfrentamos, evaluar los avances alcanzados y definir, de manera colectiva, las acciones que nos permitan continuar fortaleciendo la defensa de los derechos e intereses de las y los trabajadores telefonistas.

Nos encontramos ante una etapa de profunda transformación del mundo laboral. El acelerado desarrollo de las nuevas tecnologías y, particularmente, el avance y creciente utilización de la Inteligencia Artificial, están modificando los procesos productivos, los servicios y las formas tradicionales de organización del trabajo. Esta realidad representa importantes desafíos para las organizaciones sindicales y exige mantener una participación activa para garantizar que la transformación tecnológica avance acompañada del respeto a los derechos laborales, la estabilidad en el empleo, la capacitación y la preservación y generación de materia de trabajo.

Para nuestro Sindicato, la innovación tecnológica debe representar una oportunidad de desarrollo y no un factor de desplazamiento laboral. Por ello, resulta indispensable continuar impulsando condiciones que permitan a las y los trabajadores telefonistas participar en la materia de trabajo derivada de los avances tecnológicos, fortaleciendo sus conocimientos y capacidades para afrontar los cambios presentes y futuros.

En este escenario, reconocemos la visión, experiencia y liderazgo de nuestro compañero **Francisco Hernández Juárez**, Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, cuya conducción ha sido fundamental para mantener una Organización sólida, democrática y con capacidad de negociación, preparada para enfrentar las distintas transformaciones tecnológicas, económicas y laborales que históricamente han impactado a nuestra fuente de trabajo.

Ante estos nuevos retos, quienes integramos la Comisión Obrero Patronal refrendamos nuestra responsabilidad de mantener una comunicación permanente y ser un vínculo de atención, gestión y negociación ante la Empresa, dando seguimiento a los asuntos canalizados a través de la Secretaría General, Comité Ejecutivo Nacional y los Comités Ejecutivos Locales privilegiando el diálogo y la búsqueda de soluciones, sin perder de vista la defensa de los derechos de las y los trabajadores.

Con esta visión, la Comisión Obrero Patronal presenta ante esta Honorable LI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas el informe de las actividades, gestiones y resultados correspondientes al periodo que se informa, convencidos de que frente a los desafíos de la transformación tecnológica y del futuro del trabajo, la unidad, la organización, la participación y la solidaridad sindical continuarán siendo nuestra principal fortaleza para defender nuestras conquistas y construir nuevos derechos para las presentes y futuras generaciones de telefonistas.

A todas y todos ustedes, nuestro reconocimiento y agradecimiento por su participación en este máximo órgano de gobierno. Sean bienvenidos y que los trabajos de esta LI Convención contribuyan a fortalecer la unidad, la democracia y el futuro de nuestra Organización Sindical.

REVISIÓN CONTRACTUAL TELMEX 2026 - 2028

La Revisión Contractual 2026-2028 se llevó a cabo en un contexto complejo, derivado de las dificultades financieras manifestadas en todo momento por la Empresa durante el proceso de negociación. Por lo que el Sindicato mantuvo una posición firme en la defensa del Contrato Colectivo de Trabajo, los derechos adquiridos y las condiciones laborales de las y los telefonistas.

La unidad, participación y respaldo de las compañeras y los compañeros fueron fundamentales para fortalecer la posición de nuestra Organización Sindical durante las negociaciones y alcanzar acuerdos orientados a preservar los derechos laborales.

Entre los principales acuerdos alcanzados destacan:

- Incremento salarial.
- Cobertura de vacantes.
- Aumento a la bolsa de productividad y pago de remanente.
- Apoyo para útiles escolares.
- Incremento en la prima dominical.
- Capacitación.
- Renovación del parque vehicular.
- Materia de trabajo.
- Inclusión estratégica de personal sindicalizado en los procesos productivos actuales y futuros.
- Lactarios.
- Programa de desarrollo y profesionalización (Diplomados).
- Protocolo de Atención ante Conductas Agresivas de Clientes.
- Calidad de Servicio.

Los acuerdos alcanzados en la negociación del Contrato Colectivo de Trabajo 2026-2028 fueron sometidos a consulta y votación de las y los trabajadores a nivel nacional, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Federal del Trabajo (LFT) y en apego a los principios democráticos que distinguen a nuestra Organización Sindical. La amplia participación y aprobación mayoritaria de las y los trabajadores refrendó la unidad, fortaleza y compromiso colectivo en la defensa de nuestro Contrato Colectivo de Trabajo y de nuestros derechos laborales.

Los resultados alcanzados en esta Revisión Contractual son producto de la unidad y participación de las y los telefonistas, así como de la conducción y apoyo de nuestro compañero **Francisco Hernández Juárez**, Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, cuyo liderazgo y experiencia fueron fundamentales durante el proceso de negociación.

El contenido integral de los acuerdos alcanzados en la Revisión Contractual 2026-2028 se presenta en el Anexo 1 Revisión Salarial Telmex y CTBR de este informe.

A continuación, se presentan los principales puntos de acuerdo:

Cláusulas Económicas

- Cláusula 103 Salario: Incremento del 4.6% al salario para activos y jubilados con ingresos menores o iguales a $1,361.42 (Mil trescientos sesenta y un pesos 42/100 M.N.) diarios, arriba de este monto incremento fijo de $62.63 (Sesenta y dos pesos 63/100 M.N.).

  Por indexación, Renta, Transporte, Despensa y Manejo.

- Cláusula 97 Prima Dominical: Aumento del 3% pasa de 90% a 93%.
- Cláusula 146 Gastos Funerarios personal activo: Aumento de 2 días pasa de 148 a 150 días.
- Cláusula 158 Gastos Funerarios personal jubilado: Aumento de 2 días pasa de 144 a 146 días.
- Cláusula 159 Ayuda por Fallecimiento personal jubilado: Aumento de 2 días pasa de 162 a 164 días.
- Cláusula 174 Aguinaldo: Aumento de 1 día pasa de 63 a 64 días.
- Cláusula 180 Becas:

  a) Hijos de trabajadores: Aumenta $15,000,000.00 (Quince millones de pesos 00/100 M.N.). Pasa de $162,361,200.00 (Ciento sesenta y dos millones trescientos sesenta y un mil doscientos pesos 00/100 M.N.) a $177,361,200.00 (Ciento setenta y siete millones trescientos sesenta y un mil doscientos pesos 00/100 M.N.)

  b) Trabajadores: Aumenta $15,000,000.00 (Quince millones de pesos 00/100 M.N.). Pasa de $116,480,400.00 (Ciento dieciséis millones cuatrocientos ochenta mil cuatrocientos pesos 00/100 M.N.) a $131,480,400.00 (Ciento treinta y un millones cuatrocientos ochenta mil cuatrocientos pesos 00/100 M.N.).

Transitorios

- Ayuda de útiles escolares. Pago único de $1,602.00 (Mil seiscientos dos pesos 00/100 M.N.) para empleados activos y jubilados.
- Gastos de Asamblea y Revisión de Contrato Colectivo de Trabajo. Pago único de $30,000,000.00 (Treinta millones 00/100 M.N.).
- Edificios Sindicales. Pago único de $20,000,000.00 (Veinte millones de pesos 00/100 M.N.).
- Apoyo para Actividades Deportivas y Culturales. Pago único de $40,000,000 00 (Cuarenta millones de pesos 00/100 M.N.).

Aumento Total en Prestaciones: 1.1501%

- Bolsa de Productividad. Se incrementa la bolsa de productividad en $100,000,000.00 (cien millones de pesos 00/100 M.N.), por lo que pasa de $3,960,700,000.00 (tres millones novecientos sesenta mil setecientos pesos 00/100 M.N.) a $4,060,700,000.00 (cuatro millones sesenta mil setecientos pesos 00/100 M.N.).

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en su arbitraje entre la Empresa y el Sindicato dictaminó:

Salario diferenciado. - Dada la diferencia de posturas en torno a la repercusión de desaparecer el salario diferenciado y dado que los estudios actuariales de ambas partes difieren ampliamente y reconociendo que es un problema que ha sido planteado como irreductible por ambas partes, las partes acuerdan, para dar una solución definitiva, que la STPS proponga un despacho independiente de reconocida trayectoria que no tenga vínculos ni con uno ni con otro para que audite los estados financieros con especial atención al costo de la bolsa de pensiones y determine el costo real de eliminar la diferencia de incrementos anuales. La STPS propondrá en un máximo de 40 días, contados a partir de la firma de este documento, el despacho antes mencionado. 60 días después se entregarán los resultados.

Una vez recibidos dichos resultados, la STPS convocará a las partes para que el despacho presente los mismos y en un proceso de negociación que no podrá durar más de un mes, contados a partir de la fecha en que se presenten los resultados se acordará por las partes lo relativo al salario diferenciado. En caso de no haber acuerdo entre las partes en ese lapso de un mes, las partes aceptarán el dictamen de la STPS respecto del salario diferenciado. El costo de los honorarios de dicho despacho será absorbido por la Empresa. Lo que se acuerde o sea dictaminado por la STPS tendrá efectos a partir del 1 de enero de 2027.

Cláusulas Administrativas

- Vacantes. Las partes deberán colaborar y apoyarse para continuar con el proceso de cobertura de las plazas pendientes. De manera adicional, la Empresa deberá asignar **350 vacantes** adicionales en un plazo de 120 días contados a partir de la firma del convenio.
- Parque Vehicular. Se dictamina que, dentro de la metodología pactada con el Sindicato, la Empresa renovará **750 vehículos** adicionales entre la fecha de firma de este acuerdo y a más tardar el 31 de diciembre de 2027.
- Tiempo Extra. En materia de reducción de la jornada laboral, Empresa y Sindicato establecerán durante 2026 y 2027 los acuerdos correspondientes con el objeto de que la reforma no afecte a lo estipulado en el C.C.T.

VACANTES TELMEX

La cobertura de vacantes continúa siendo un tema prioritario para nuestra Organización, Empresa y Sindicato tienen establecida la negociación para definir la distribución por Especialidad, Centro de Trabajo y Sección de las 760 vacantes acordadas en revisiones anteriores: **200 vacantes de la Revisión Salarial 2023, 300 vacantes de la Revisión Contractual 2024 y 260 vacantes de la Revisión Salarial 2025.**

Durante 2026 se ha avanzado en su liberación de manera gradual. En marzo **se autorizó** un **primer paquete** de **159 vacantes** para Tráfico 050, Tráfico Nacional, Especialistas Administrativos, SAC, Comercial, Planta Exterior, CxTx, Líneas LD y Almacenes.

Posteriormente, en julio, se liberó un **segundo paquete** de **117 vacantes** para IP, IPR, Líneas LD y Planta Exterior y el 14 de septiembre, un tercer paquete de 162 vacantes para Almacenes, Especialistas Administrativos, SAC, IPR, CxTx y Choferes.

Con estos tres paquetes se han liberado 438 de las 760 vacantes acordadas, lo que representa un avance del 57.6%, quedando 322 vacantes pendientes de liberación.

El Sindicato continuará dando seguimiento a la negociación para avanzar en su distribución y cobertura, considerando las necesidades de las diferentes Especialidades, Centros de Trabajo y Secciones, con el objetivo de fortalecer la plantilla laboral y garantizar la atención de las necesidades operativas.

A continuación, se presenta la **distribución de las vacantes liberadas por Especialidad**, conforme a los tres paquetes autorizados en 2026:

Asignación de Vacantes				
Especialidad	**12-mar-26**	**08-jul-26**	**14-sep-26**	**Total**
Planta Exterior	17	57	0	**74**
CxTx	19	0	41	**60**
IPE	0	10	0	**10**
IPR	0	34	7	**41**
LLD	8	16	0	**24**
Almacenes	21	0	56	**77**
Comercial	16	0	0	**16**
SAC	16	0	10	**26**
Tráfico 050	12	0	0	**12**
Tráfico Nacional	26	0	0	**26**
Tráfico Internacional	0	0	0	**0**
Esp. Administrativos	24	0	45	**69**
Finanzas	0	0	0	**0**
Guarderías	0	0	0	**0**
Choferes	0	0	3	**3**
Total	**159**	**117**	**162**	**438**

Derivado de la Revisión Contractual 2026 se acordó la autorización y contratación de 350 vacantes adicionales a las de las Revisiones de años anteriores. Solicitamos el apoyo a los Secretarios Generales para realizar un mayor esfuerzo en la presentación de candidatos para lograr un rápido cubrimiento de las mismas.

Dentro de los compromisos de la Revisión Contractual 2026-2028, la Empresa entrega la Carta Compromiso para agilizar la cobertura de vacantes:

1. Se modifica el criterio para que el dictamen final de aprobado tenga una vigencia de 24 meses, los cuales se contabilizarán a partir de la fecha en que sean notificados los resultados al Sindicato.
2. Para la validación de certificados de estudios si en treinta días hábiles la Empresa no ha recibido la respuesta de validación correspondiente se programará a exámenes al candidato en caso de aprobar la contratación se realizará hasta contar con la confirmación de validez.
3. Se modifica de treinta a sesenta días el plazo establecido en el inciso g) de la cláusula 62 del C.C.T. en caso de que un aspirante repruebe el examen la Empresa le dará dos nuevas oportunidades en un plazo no mayor de sesenta días, siempre y cuando exista vacante.
4. Los exámenes de admisión que se aplicarán a los candidatos serán programados en un periodo máximo de treinta días a partir de que se cuente con el 100% de los requisitos de ingreso y los cuales sean validados.
5. Considerando la Especialidad la Empresa revisará los casos en los que el aspirante sea mayor a 35 años 11 meses hasta la fecha en que cumpla 45 años de edad para su ingreso.
6. Considerando la Especialidad a la que se dirige el candidato cuando se presenten casos de obesidad al concluir el examen médico estos serán revisados por el grupo central a fin de valorar su condición física de salud.
7. Cuando un candidato apruebe los exámenes de ingreso y en un plazo máximo de 30 días hábiles no se cuente con un mínimo de seis participantes para iniciar el TCEA, estando de acuerdo Empresa y Sindicato se programará el mismo en la parte práctica y a su término se le impartirá la parte teórica.

PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA (PPV) Y CÍRCULO ORGULLO

El Programa de Permanencia Voluntaria (PPV), establecido en 2012 mediante acuerdo entre la Empresa y el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, continúa siendo una herramienta importante para preservar la experiencia y conocimiento de las y los compañeros a nivel nacional.

La participación en este programa ha contribuido al fortalecimiento de la calidad en el servicio, así como a las acciones orientadas a la permanencia y recuperación de clientes, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos establecidos.

En este sentido, se continúa promoviendo la participación de las y los compañeros que cumplen con los requisitos para incorporarse al programa, reconociendo su experiencia, compromiso y aportación a nuestra organización sindical.

Como parte de los beneficios establecidos en el PPV, las y los trabajadores participantes pueden acceder a un día adicional de descanso, tarjeta de crédito Inbursa, evaluación médica anual y, para quienes cuentan con cinco años o más de permanencia en el programa, la asignación de un vehículo para uso personal.

De acuerdo con el reporte del Programa de Permanencia Voluntaria (PPV) al 18 de septiembre de 2026, se registran los siguientes resultados:

- 1,419 trabajadoras y trabajadores forman parte del PPV, lo que representa una participación del 95.42%.
- Se han entregado 1,315 tarjetas de crédito Inbursa activas.
- De 452 trabajadores que cuentan con 36 años de servicio o más, se han entregado 398 vehículos.
- En materia de salud, se han realizado 399 evaluaciones médicas (Check Ups).

Desde el relanzamiento del programa en 2025 y a la fecha, 1,274 trabajadores adheridos al PPV y sus familias han participado en diversas actividades recreativas y de entretenimiento, entre ellas visitas a museos, eventos en el Salón del Deporte y conciertos, entre otros.

Estos resultados reflejan la importancia de mantener y fortalecer los beneficios asociados al Programa de Permanencia Voluntaria y al Círculo Orgullo, reconociendo la trayectoria, experiencia y compromiso de las y los trabajadores telefonistas. El Sindicato continuará dando seguimiento al Programa de Permanencia Voluntaria, procurando que los beneficios alcanzados se mantengan y fortalezcan en favor de las y los trabajadores. Asimismo, se continuará insistiendo ante la Empresa en la ampliación y mejora de los beneficios para las y los compañeros que forman parte del Círculo Orgullo a partir de los 25 años de servicio, como un justo reconocimiento a su antigüedad, compromiso y trayectoria laboral dentro de Teléfonos de México.

REVISIÓN CONTRACTUAL CTBR 2026 - 2028

La Revisión Contractual 2026-2028 de la Sección 87 CTBR se desarrolló en un contexto similar al de Teléfonos de México, alcanzándose el mismo porcentaje de incremento salarial, así como acuerdos en conceptos económicos y administrativos afines a los aplicables a las y los compañeros de Telmex.

En lo particular, la negociación enfrento diversas dificultades derivadas de la posición inicial de la Empresa; sin embargo, mediante el diálogo y la negociación se logró alcanzar un acuerdo integral que contempla aspectos relevantes en materia de salario, prestaciones, capacitación, categorías, seguridad e higiene, parque vehicular, materia de trabajo y otros temas de importancia para las y los trabajadores, entre los que se mencionan los siguientes:

Cláusulas Económicas

- Cláusula 57 Salario: Incremento del 4.6% al salario para activos y jubilados con ingresos menores o iguales a $1,361.42 (mil trescientos sesenta y un pesos con cuarenta y dos 00/100 M.N.) diarios, arriba de este monto incremento fijo de $62.63 (sesenta y dos pesos con sesenta y tres 63/100 M.N.).
- Cláusula 80 Prima Dominical: Aumento del 3% pasa de 90% a 93%.
- Cláusula 98 Aguinaldo: Aumento de 1 día de 63 a 64 días.

- Cláusula 99 Becas:

  a) Hijos de trabajadores: Aumenta en $1,500,000.00 (Un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.), pasa de $15,636,120.00 (Quince millones seiscientos treinta y seis mil ciento veinte pesos 00/100 M.N.) a $17,136,120.00 (Diecisiete millones ciento treinta y seis mil ciento veinte pesos 00/100 M.N.).

  b) Trabajadores: Aumenta en $1,500,000.00 (Un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.), pasa de $11,348,040.00 (Once millones trescientos cuarenta y ocho mil cuarenta pesos 00/100 M.N) a $12,848,040.00 (Doce millones ochocientos cuarenta y ocho mil cuarenta pesos 00/100 M.N.)

- Cláusula 140 Gastos Funerarios personal activo: Aumento de 2 días pasa de 228 a 230 días.
- Cláusula 149 Gastos Funerarios personal jubilado: Aumento de 2 días pasa de 144 a 146 días.
- Cláusula 150 Jubilados Ayuda transitoria: Aumento de 2 días pasa de 162 a 164 días.

Transitorios

- Ayuda de útiles escolares. Pago único de $1,602.00 (Mil seiscientos dos pesos 00/100 M.N.) para empleados activos y jubilados.
- Edificios Sindicales. Pago único de $2,000,000.00 (Dos millones de pesos 00/100 M.N.).
- Apoyo al Deporte. Pago único de $2,000,000 00 (dos millones de pesos 00/100 M.N.).
- Bolsa de Productividad. Incremento en un 4.6% (cuatro punto seis por ciento) la bolsa individual de productividad, quedando a partir del 1° de mayo de 2025, para personal de aseo, mensajería y portería un monto de $11,438.93 (once mil cuatrocientos treinta y ocho 93/100 m.n.), el bono adicional a partir del 1° de mayo de 2025, será del 25% del monto del incentivo individual que obtuvo el trabajador; es decir, personal de aseo, mensajería y portería equivale a $2,859.73 (dos mil ochocientos cincuenta y nueve pesos 73/100 M.N.) anual por trabajador.

Aumento Total en Prestaciones: 1.8055%

Cláusulas Administrativas

- Cláusula 74: Disfrute de vacaciones hasta en cuatro periodos.
- Cláusula 160 TER: Cumplimiento a la NOM 035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo.

Punto de Convenio

- Proceso de Ingreso: Agilización de la cobertura de vacantes.
- Punto de Convenio Seguridad e Higiene. Cumplimiento por parte de la Empresa al punto de convenio de la Revisión Salarial 2025.
- PPV. Se acordó revisar y definir nuevos beneficios que incentiven la incorporación de más trabajadores a los Programas de Permanencia Voluntaria y Circulo Orgullo.

- Parque Vehicular. Implementar un nuevo modelo de gestión automotriz, con el objetivo de contar con una flotilla de vehículos en condiciones adecuadas.
- Protocolo de atención. Para las y los trabajadores en eventos que se presenten durante el desarrollo de sus labores o con motivo de ellas, las cuales puedan repercutir en la continuidad de sus actividades.

Las propuestas fueron sometidas a un proceso de consulta nacional, conforme a los procedimientos democráticos establecidos en nuestra organización. Dicho proceso derivó en una aprobación mayoritaria que posibilitó la formalización del convenio.

MIGRACIONES Y VACANTES CTBR

Se acordó un Punto de Convenio en la Revisión Contractual 2026 donde la Empresa aplicará cambios con el propósito de flexibilizar el proceso de selección de aspirantes a tener una vacante, mismos que se detallan en el párrafo previo.

En el mes de febrero se lanzó la convocatoria en Sección Matriz para el proceso de contrataciones CTBR por vacante natural, registrándose un total de 2,100 aspirantes, de los cuales 1,070 aprobaron en la primera etapa, que corresponde al examen filtro del SiFeis. En el examen ante la Empresa aprobaron 427 de 440 aspirantes presentados.

Actualmente está vigente el proceso de exámenes médicos de 55 candidatos para cubrir las vacantes solicitadas por la Empresa en Sección Matriz, mientras que en secciones foráneas se cubrieron 24 vacantes, de las cuales 16 son migraciones de Limsa y 8 son vacantes naturales.

La Empresa se compromete a conciliar de manera inmediata con el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y la Empresa Teléfonos de México S.A.B. de C.V., las migraciones, que se han acordado entre las partes. Adicionalmente, la Empresa gestionará ante TELMEX sobre el otorgamiento de nuevas migraciones con vigencia al acuerdo de la presente revisión.

Con respecto a la plantilla de trabajadores, actualmente tenemos 1,426 compañeros activos (978 en matriz y 448 en foráneas), lo que significa que deberemos cubrir las 74 vacantes existentes, de las cuales 55 son las mencionadas previamente en proceso de examen médico y las restantes se ubican en foráneas, por lo que solicitamos nos puedan indicar su estatus para apoyarlos en caso de que tengan algún problema para cubrirlas.

TECMARKETING

Revisión Salarial 2026
Acuerdos Administrativos

Capacitación Didáctica y Práctica
Con la finalidad de mejorar y asegurar la calidad en atención al cliente, Empresa y Sindicato acordaron implementar la capacitación con metodología didáctica y práctica.

Flexibilidad de Ascensos
Se continúa con los acuerdos hasta el año 2027 para flexibilizar el ascenso a los trabajadores que no cuenten con el perfil académico, así como a los que ingresaron después del 2001.

Cuarto Centro de Trabajo
La Empresa está de acuerdo en habilitar el Cuarto Centro de Trabajo en la calle Sabino #199 esquina Manuel Carpio, colonia Santa María la Ribera. Este centro de trabajo quedará habilitado en el mes de noviembre del presente año.

Jornada Reducida 1 de Agosto
Se acordó con la Empresa implementar el día 1 de agosto una jornada reducida de cinco (5) horas, con pago de jornada completa.

Acuerdos económicos

En los temas económicos se alcanzaron acuerdos en salario, prestaciones, así como en los montos máximos de productividad, los cuales quedaron de la siguiente manera:

- Incremento al salario 4.5%
- Prestaciones 0.79%
- Incremento a la bolsa de productividad 4.2 %

Participación de utilidades ejercicio fiscal 2025

Revisión de carátula del ejercicio fiscal 2025 de la PTU. - Para el ejercicio fiscal 2025, la Empresa Tecmarketing reportó un monto total a repartir de **$1,033,975.00** a un total de 2,007 trabajadores entre sindicalizados y de confianza, correspondiéndole a cada trabajador sindicalizado un monto aproximado de $553.53 a la categoría más alta y de $464.45 a la categoría más baja.

Participación de utilidades complementaria

Debido al recurso de inconformidad que el Sindicato presentó por el ejercicio fiscal de 2022, el SAT le realizó auditoría a la Empresa, por lo que se revisó declaración complementaria de Tecmarketing S.A. de C.V., correspondiente al ejercicio fiscal 2022, con un saldo a favor para los trabajadores que a continuación se detalla:
Monto total a repartir de $44,973.00.

Vacantes y ascensos

Uno de los acuerdos que se realizó en la pasada revisión salarial fue la liberación de 40 vacantes, mismas que ya fueron cubiertas; así mismo se realizó el ascenso de 89 compañeros de la categoría "Representante de ventas telefónicas (triple A)", los cuales pasaron a la categoría "Representante técnico especializado".

Al término del cubrimiento de las 40 vacantes y los 89 ascensos, la Empresa liberará 100 vacantes de las 203 pendientes por liberar.

Sección 171 LIMSA

Como en años anteriores, en la Revisión Contractual 2025 de la Sección 171 LIMSA el factor que ha implicado que las revisiones contractuales y salariales se prolonguen tanto tiempo ha sido que el acuerdo de incremento salarial ha dependido de la fecha en que se publiquen los salarios mínimos, ya que el monto y la forma son importantes para no dejar en desventaja a nuestros compañeros de LIMSA.

Este año, el convenio se firmó el 23 de enero de 2026, en el cual el incremento salarial ascendió a 5% más el Monto Independiente de Recuperación, con lo que el salario de aseador mensajero quedó en $461.51 para la franja fronteriza y $326.95 para el resto del país. En cuanto a prestaciones, recibieron un incremento de 1.1577%.

Adicionalmente, se acordaron aspectos administrativos de relevancia para las y los compañeros de LIMSA como son:

- Un permiso para el Comité Ejecutivo Local.
- 1 vacacionero por cada 12 trabajadores.
- Día de descanso obligatorio 1 de agosto.
- Punto de convenio: implementación de las disposiciones contenidas en la NOM-035-STPS-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Uniformes, ropa y calzado: se adiciona una sudadera.

VACANTES LIMSA

Debemos hacer un esfuerzo en cada una de las localidades para cubrir todas las vacantes que tenemos autorizadas para LIMSA, sobre todo considerando que los puestos de trabajo ocupados por terceros son lugares que pertenecen a la Sección 171.

En la Sección Matriz se ha mantenido cubierta la plantilla, de tal manera que hoy contamos con 774 compañeros sindicalizados.

En cuanto a las Secciones Foráneas, tenemos cubiertos 1,074 puestos; sin embargo, aún existen 400 puestos por cubrir. Es importante que en donde existan problemas nos lo hagan saber para apoyar en el proceso de la contratación.

REPARTO DE UTILIDADES – EJERCICIO FISCAL 2025

Teléfonos de México S.A.B. de C.V., entregó al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana copia de la declaración anual correspondiente al ejercicio fiscal 2025, presentada ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en la cual la Empresa no reportó utilidad fiscal susceptible de reparto entre las y los trabajadores.

Ante esta situación, el Sindicato, en defensa de los derechos e intereses de las y los trabajadores, presentó ante el SAT el escrito de objeciones a la declaración anual de la Empresa, mismo que fue admitido por la autoridad fiscal.

En este proceso se solicita a la autoridad fiscal revisar los conceptos y cuentas objetadas por la representación sindical, conforme a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo y la legislación aplicable, a efecto de determinar si existen elementos que modifiquen el resultado declarado por la Empresa y, en consecuencia, generen un reparto de utilidades a favor de las y los trabajadores.

Actualmente, se encuentra pendiente la resolución de la autoridad fiscal. En caso de que las objeciones resulten procedentes, se dará seguimiento a la determinación del pago de las cantidades que correspondan por concepto de Participación de los Trabajadores en las Utilidades (PTU). De resultar desfavorable la resolución el Sindicato ejercerá los medios legales de defensa que correspondan, con el propósito de salvaguardar los derechos de las y los trabajadores telefonistas.

JURÍDICO

Se están trabajando y atendiendo todos los asuntos que nos han sido turnados, especialmente los de la Secretaría General.

1. **Emplazamientos a Huelga**.
   a) Revisión Salarial 2027 de Teléfonos de México S.A.B. de C.V., con vencimiento el 25 de abril de 2027.
   b) Revisión Salarial 2027 de Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces S. A. de C.V., con vencimiento el 25 de abril de 2027.
   c) Revisión salarial 2026 de la Empresa de Limpieza Mexicana S.A. de C.V. (Limsa), con vencimiento el 15 de noviembre de 2026.
   d) Revisión Contractual de Tecmarketing 2027, con vencimiento para el 14 de febrero de 2027.
2. **PTU Telmex 2025**
   Se presentó escrito de objeciones ante el SAT, se admitió el mismo**.**
3. **Demandas de Reformas estatutarias:**
   a) Junta Federal Especial Número Cinco de Conciliación y Arbitraje Expediente 15/2010, en desahogo de Pruebas.
4. **Proceso Electoral 2024-2028**
   a) Procedimiento Especial Colectivo 43/2025, 1er Tribunal de Asuntos Colectivos en la Ciudad de México, absolvieron al Sindicato en primera instancia, pendiente resolución de amparo directo.

b) Procedimiento Especial Colectivo 1459/2024., Tribunal Federal de Asuntos Colectivos en la Ciudad de México, absolvieron al Sindicato está pendiente resolución de amparo directo.
c) Procedimiento Especial Colectivo 1171/2024 Tribunal Federal de Asuntos Colectivos, en la Ciudad de México, pendiente resolución Recurso de Revisión sobre la competencia.
d) Procedimiento Especial Colectivo 470/2025. Tribunal Federal de Asuntos Colectivos en la Ciudad de México, absolvieron al Sindicato en primera instancia, pendiente resolución de amparo directo.

5. **Demandas ante el Tribunal Federal de Asuntos Individuales:**
   Por despidos en contra de Telmex, CTBR, Tecmarketing y Limsa.

6. **Atención de Audiencias Prejudiciales en el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral o Centro de Conciliación laboral de los Estados.**

CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS

Becas Escolares ciclo 2024-2025

El pasado 4 de septiembre del presente año, se emitió la Convocatoria de Becas para el trámite correspondiente al ciclo escolar agosto a diciembre 2024 y de enero a julio 2025 para la Beca por Parentesco y la Beca Universal Caja de Ahorro. El periodo de registro electrónico se llevará a cabo del 7 de septiembre al 6 de octubre de 2026, con disponibilidad en la plataforma las 24 horas del día a través de la página web https://www.catbecas.org.mx o https://strm.org.mx/becas, así como en la App Becas CATCOOP disponibles para Android o iOS.

De manera simultánea al registro, se está realizando la revisión y validación de las solicitudes y documentación presentada, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Convocatoria. Las y los Socios recibirán, a través del correo electrónico registrado en la base de datos de la Institución, las notificaciones relacionadas con el estatus de su solicitud (documentos pendientes e incompletos, documentos actualizados, beca rechazada o beca autorizada).

Operaciones SPEI

Como parte del proceso de autorización ante el Banco de México para el restablecimiento de la operación normal, denominado SPEI-COA a partir del 7 de septiembre de 2026 se estableció un horario de procesamiento de operaciones de 09:00 a 17:30 horas.

Esta medida forma parte de las acciones implementadas para avanzar en la normalización y fortalecimiento de los servicios financieros que la Caja de Ahorro brinda a sus Socios a través del Portal Cooperativo.

Renovación de Cajeros Automáticos

Se inició el programa de renovación de cajeros automáticos, comenzando con el equipo ubicado en las instalaciones del STRM y continuando, el 18 de septiembre de 2026, con el correspondiente a la Sucursal Coapa. Como se informó durante la Asamblea celebrada en abril de 2026, el objetivo es concluir el presente ejercicio con 50 nuevos cajeros automáticos en operación, fortaleciendo la infraestructura tecnológica y mejorando el servicio que se brinda a las y los Socios.

PLATAFORMA DE APLICACIONES WEB

La plataforma de aplicaciones web se sigue utilizando continuamente desde 2012 siendo fundamental en los procesos de logística de recopilación de información, consultas y consensos que se realizan en nuestro Sindicato. Por medio de videoconferencia, se hicieron – además de las reuniones plenarias de UNT y del FASU – talleres, foros y seminarios y las movilizaciones que el STRM desarrolló.

Los links a plataformas se utilizan para encuestas sobre materia de trabajo, productividad y eventos de acción política, entre otros; generando reportes ejecutivos estadísticos con la información que envían los delegados y secretarios generales, y se obtienen reportes inmediatos. En este rubro se tuvieron 663,165 consultas.

Adicionalmente, la plataforma se usó en las votaciones en la Asamblea de Revisión de Telmex-CTBR 2026-2028, con los consensos sobre los convenios respectivos e incluyendo la Revisión Contractual de Limsa 2025, utilizando la plataforma para enviar las cédulas requeridas -digitalizadas en formato PDF- vía electrónica; lo mismo que los enlaces para captura de votos y generación de actas de votación a cada Sección Foránea y coordinaciones de Centro de Trabajo de Sección Matriz, con resultados en línea de forma inmediata, necesario para la publicación inmediata de las actas de resultados-parciales y general- fundamentales en la consulta, que es verificada por el Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral. También fue utilizada para la captura y generación de Actas de Asamblea de Elección de Delegados para esta Convención, con cédulas de votación individuales para emitir el voto libre, personal, directo y secreto en todos los procesos. Semestralmente, además, se utiliza como medio de confirmación de la entrega del Informe de Finanzas, publicado en la página web, y requisito que el STRM ha cumplido desde la reciente modificación a la LFT.

En este periodo en particular, se creó además un micrositio de consulta con el mismo esquema, para el proceso de cubrimiento de vacantes de CTBR en Sección Matriz, en el cual se han registrado 77,123 accesos. Los mensajes en video de nuestro Secretario General, compañero **Francisco Hernández Juárez**, en el período alcanzaron las 95,000 reproducciones.

Consideramos que los resultados y el uso de estas plataformas han sido satisfactorios, razón por la que seguiremos impulsando mejoras para un mayor aprovechamiento de nuevas herramientas tecnológicas.

MESAS DE TRABAJO

Se dio atención y seguimiento a las solicitudes de mesas de trabajo con la Empresa y los Comités Ejecutivos Locales de las Secciones Foráneas, con el propósito de revisar y atender diversas problemáticas relacionadas con la operación y las condiciones laborales. Entre los principales temas abordados se encuentran vehículos dañados, participación de filiales, Evolución Comercial, programas de abatimiento de quejas y pagos de tiempo extraordinario, entre otros.

En el ámbito de esta Comisión, se mantiene una participación permanente en la revisión, seguimiento y mejora de los procesos de trabajo, procurando en todo momento garantizar la participación de las y los trabajadores sindicalizados y la defensa de sus derechos laborales.

Asimismo, se han fortalecido los mecanismos de atención y coordinación para dar respuesta a las solicitudes de las y los compañeros de la Sección Matriz, Secciones Foráneas y Secciones de Empresa, manteniendo comunicación permanente con las distintas Secretarías y Comisiones del Sindicato.

INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS O LABORALES

Derivado de los citatorios emitidos por la Empresa, relacionados con Investigaciones Laborales y/o Administrativas, se presenta el informe correspondiente al periodo comprendido del 16 de agosto de 2025 al 20 de agosto de 2026. Durante este periodo, se tuvo la responsabilidad de atender y dar seguimiento a un total de 27 investigaciones, en donde las conductas señaladas podían derivar en la rescisión de la relación laboral, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 20 del Contrato Colectivo de Trabajo (C.C.T), el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo (L.F.T.) y el artículo 87 del Reglamento Interior de Trabajo (R.I.T.).

Ante cada uno de estos casos, la representación sindical llevó a cabo el análisis y seguimiento correspondiente, privilegiando en todo momento la defensa de los derechos laborales de las y los compañeros, así como el debido cumplimiento de las disposiciones contenidas en nuestro Contrato Colectivo de Trabajo. Es importante destacar que, mediante el diálogo, el respeto mutuo y la disposición para alcanzar acuerdos entre Empresa y Sindicato, fue posible resolver favorablemente la mayoría de las investigaciones. En diversos casos, la intervención y negociación sindical resultaron determinantes para evitar la aplicación de medidas disciplinarias de mayor alcance e, incluso, posibles rescisiones de la relación laboral.

A continuación, se presenta un cuadro que concentra las faltas o causas más recurrentes que dieron origen a las investigaciones, así como el número de compañeras y compañeros citados en cada caso:

Investigación	Cantidad
Diversas Sanciones	16
Sanción más pago	1
Atención Localmente	1
Rescisión	1
Total	**19**

Percances Automovilísticos:
Respecto de las comparecencias derivadas de percances automovilísticos, es importante señalar que, de conformidad con la Cláusula 113, inciso a), del Contrato Colectivo de Trabajo (C.C.T.), la Empresa, en consideración a la responsabilidad que asumen las y los trabajadores al conducir vehículos, cubre el 80% del costo de las reparaciones cuando éstos resulten responsables, así como de los daños ocasionados a terceros en sus personas o bienes.

Adicionalmente, desde febrero de 2004 existe un acuerdo verbal entre Empresa y Sindicato mediante el cual, tratándose de daños ocasionados a terceros, la Empresa cubre el 90% del costo total, en lugar del 80% establecido en el C.C.T., lo que representa un beneficio adicional para las y los trabajadores.

Asimismo, se ha reiterado a las y los compañeros que los vehículos utilitarios asignados constituyen una herramienta de trabajo destinada al cumplimiento de las actividades laborales. Por ello, para disponer de las unidades fuera de dichas actividades o trasladarse a domicilios particulares, se requiere autorización previa. De igual manera, se ha enfatizado la responsabilidad de utilizarlas adecuadamente, procurando en todo momento su cuidado y resguardo para prevenir daños, accidentes o posibles robos.

Reinstalaciones y Reingresos

La atención de los casos de reinstalación y reingreso continúa siendo un tema prioritario dentro de la agenda de la Comisión Obrero Patronal. En este sentido, se ha insistido ante la Empresa en la importancia de contar con la participación de personal de confianza con capacidad resolutiva, que permita analizar y atender oportunamente los asuntos que permanecen pendientes.

Como resultado de las gestiones realizadas y privilegiando el diálogo y la negociación entre Empresa y Sindicato, se han concretado diversas reinstalaciones; asimismo, otros casos han obtenido una resolución favorable a través del juicio laboral.

La Comisión continuará dando seguimiento puntual a cada caso, procurando alcanzar alternativas de solución que salvaguarden los derechos laborales de las y los compañeros.

TRÁMITES SECCIONES FORÁNEAS

Una de las tareas permanentes de esta Secretaría consiste en gestionar y dar continuidad a los trámites de las Secciones Foráneas**,** manteniendo una comunicación constante con sus Comités Ejecutivos Locales y coordinadores, quienes hacen llegar las solicitudes y planteamientos de las y los compañeros.

En coordinación con la Comisión Obrero Patronal**,** se atienden y gestionan diversos asuntos, entre ellos cambios de residencia, permutas, permisos mayores a 35 días y demás solicitudes que requieren la intervención sindical**.** Para garantizar una atención oportuna, se realiza un seguimiento individual de cada caso, actualizando su situación y efectuando las gestiones necesarias ante la Empresa hasta obtener una respuesta, procurando siempre que ésta sea favorable para la o el trabajador.

Otro de los asuntos que requiere especial atención es el relativo a las solicitudes de jubilación**.** Como parte de esta responsabilidad, se establece comunicación directa con las y los compañeros que han iniciado dicho proceso, con el propósito de brindarles orientación y, cuando las condiciones lo permiten, invitarlos a conocer y considerar alternativas como Círculo Orgullo y/o PPV**.**

Este acercamiento busca generar un espacio de diálogo que permita a cada compañero valorar su decisión y, en aquellos casos en que exista disposición para ello, reconsiderar su jubilación, contribuyendo así a preservar la experiencia, fortalecer nuestra plantilla laboral y mantener la unidad de nuestra base telefonista**.**

PRESTACIONES ECONÓMICAS

Préstamos al Aguinaldo

Para el periodo de marzo a junio de 2026, se asignó un presupuesto general de $42,755,000.00 (cuarenta y dos millones setecientos cincuenta y cinco mil pesos 00/100 M.N.). De los cuales se tramitaron 8,551 solicitudes.

Préstamo al Fondo de Ahorro

Para el periodo de julio a septiembre 2026, se asignó un presupuesto de $33,265,000.00 (treinta y tres millones doscientos sesenta y cinco mil pesos 00/100 M.N.) atendiendo 6,653 solicitudes para el anticipo de fondo de ahorro.

La cantidad máxima autorizada por la Empresa para estos dos préstamos fue de $5,000.00 por trabajador, distribuidos en dos etapas:

- La primera etapa comprendió de marzo a junio de 2026, cuyo monto será descontado del aguinaldo correspondiente al mes de diciembre.
- La segunda etapa comprendió de julio a octubre de 2026, cuyo monto será descontado del fondo de ahorro.

Retiros de Antigüedad

Durante el periodo comprendido de agosto 2025 a agosto 2026, se recibieron y atendieron diversos trámites relacionados con el retiro de antigüedad, conforme a la siguiente distribución:

Solicitudes normales	1023
Solicitudes PPV	21
Solicitudes orgullo	14
Total	**1,058**

Fideicomisos

Durante el periodo informado se recibieron **1,128 Solicitudes de Préstamos para la Vivienda,** de las cuales fueron autorizadas 869, por un monto total de **$148,547,000.00** (ciento cuarenta y ocho millones quinientos cuarenta y siete mil pesos 00/100 M/N).

De los préstamos autorizados:

566 préstamos se han pagado por Scotiabank Inverlat.
303 préstamos en la Tesorería del S.T.R.M,
259 trámites fueron **rechazados.**

Comedores

Con el propósito de garantizar la calidad y adecuado funcionamiento del servicio de comedores, se realizan recorridos de supervisión sin previo aviso, mediante los cuales se verifica el cumplimiento de los procesos establecidos para la preparación y manejo de los alimentos, así como las condiciones de higiene, atención y servicio en general.

Despensas

Como parte de la prestación de despensas, se continúa trabajando en la búsqueda de las mejores alternativas en precios y calidad de los productos que se ofrecen a nuestras compañeras y compañeros.

De manera permanente, se realizan comparativos de precios de los productos que integran la canasta básica respecto de los principales establecimientos comerciales, con el propósito de procurar que los precios ofrecidos se mantengan por debajo de los existentes en el mercado.

DEPORTES, CULTURA Y RECREACIÓN

Becas

Durante el periodo informado se autorizaron **9,931** becas a nivel nacional, de las cuales 2,056 correspondieron a la Sección Matriz y 7,875 a las Secciones Foráneas.
Asimismo, se dio inicio a la Convocatoria de Becas 2026, dando continuidad al proceso de apoyo educativo.

Apoyos deportivos

Se continúa brindando apoyo a la Sección Matriz y a Secciones Foráneas para el desarrollo de actividades deportivas mediante la entrega de playeras, uniformes, trofeos y reconocimientos, así como apoyo en arbitrajes y logística.

Eventos recreativos

Se llevó a cabo el evento recreativo del 1 de agosto, con la participación de más de 22,000 compañeras y compañeros y sus familias. Asimismo, se realizó el Torneo del día del Telefonista en Zumpango, que reunió a más de 7,000 participantes entre trabajadores y familiares, fortaleciendo los espacios de convivencia e integración.

Fútbol

Se fortaleció la participación de las **ligas varonil y femenil del STRM**, además de participar en diversos torneos organizados por el **INDET** y la **OIT**, promoviendo la actividad física, la integración y el compañerismo.

Carrera del Telefonista

Se llevó a cabo la Carrera del Telefonista, con la participación de **248 corredores**, a quienes se entregaron medallas de reconocimiento, así como premios a quienes obtuvieron los primeros lugares.

Cultura y Recreación

Se respaldó la realización de actividades culturales, grupos artísticos y de baile, además de gestionar convenios y descuentos para el acceso a diversos espacios recreativos, ampliando las alternativas de convivencia y esparcimiento para las y los compañeros y sus familias.

JUBILADOS

Vigencia de Vida (Supervivencia)

Como parte de los acuerdos establecidos en la Revisión Contractual 2024, se contempló la implementación de un mecanismo que permita realizar el trámite de Vigencia de Vida o Supervivencia mediante reconocimiento facial, con el propósito de facilitar este proceso a nuestras compañeras y compañeros jubilados.

Desde el mes de marzo del presente año, el Sindicato y la Empresa han venido trabajando en el desarrollo y revisión de este proyecto, mediante una alternativa digital que permitirá realizar la Vigencia de Vida a través de una aplicación, utilizando mecanismos de validación y reconocimiento facial.

Una vez realizadas las pruebas correspondientes en la Ciudad de México, se contempla ampliar de manera gradual este ejercicio a Monterrey, Guadalajara, Puebla, Chihuahua y Querétaro, contando con el apoyo de las compañeras Especialistas Administrativas en las áreas de Recursos Humanos.

Para participar en esta modalidad será necesario contar con un teléfono celular con acceso a internet y tener actualizada la aplicación TELMEX Infinitum Mail, que permita ingresar al correo con dominio @serviciostelmex.com desde el dispositivo. Es importante señalar que la implementación de esta alternativa digital no elimina la posibilidad de realizar el trámite de manera presencial en las áreas correspondientes de Recursos Humanos.

Concluida la etapa de pruebas en Sección Matriz, el próximo 21 de septiembre se llevará a cabo una reunión con la Empresa para revisar los resultados y definir las fechas y condiciones para implementar, de manera voluntaria y como prueba piloto, este mecanismo en las ciudades antes señaladas.

El objetivo es avanzar hacia un procedimiento más accesible y ágil para nuestras compañeras y compañeros jubilados, aprovechando las herramientas tecnológicas sin limitar las alternativas de atención presencial.

Salario Diferenciado

Se continúa dando seguimiento a los planteamientos realizados por el Sector de Jubilados respecto al salario diferenciado.

Con la intervención de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), se han desarrollado trabajos encaminados a que una instancia independiente de TELMEX y del STRM lleve a cabo el análisis correspondiente, con el propósito de contar con elementos objetivos que permitan determinar la viabilidad de eliminar el esquema de salario diferenciado.

Otras actividades

Talleres de Tanatología. A partir del 16 de octubre de 2025 se dio inicio a los Talleres de Tanatología, como un espacio de acompañamiento y orientación para las compañeras y compañeros jubilados.

Digitalización de Póliza GNP. A principios del mes de marzo se inició una campaña para la digitalización de la Cédula GNP 4100 G, en la que participaron 1,980 compañeras y compañeros jubilados, quienes acudieron a realizar el trámite correspondiente.

Marcha-mitin del 1 de mayo. En el marco de la conmemoración del Día Internacional del Trabajo, se contó con la participación de 1,833 compañeras y compañeros del Sector Jubilados de Sección Matriz en la Marcha-Mitin el 1° de mayo, refrendando con su presencia el compromiso en las actividades de nuestra Organización Sindical.

COMERCIAL

Evolución Comercial: Se acuerda en la revisión 2026, se estableció dar cumplimiento al acuerdo de Evolución Comercial, mediante la integración de un grupo de trabajo para su seguimiento.

En este sentido, se han reanudado las reuniones con la Empresa, incorporando diversos temas de la agenda comercial. Asimismo, se ha solicitado iniciar los trabajos relacionados con Evolución Comercial, a fin de avanzar en los compromisos establecidos.

Vacantes: Se continúa insistiendo ante la Empresa en la asignación y cobertura de vacantes, debido a que en la mayoría de las tiendas y centros de trabajo se presentan situaciones críticas por falta de personal, lo que repercute directamente en la atención a los clientes y en la calidad de servicio. Asimismo, se ha señalado la importancia de fortalecer oportunamente la plantilla para evitar el debilitamiento o extinción de las áreas por falta de personal, lo que impacta productivamente.

Venta de Configuración de Equipos Mesh: En las reuniones de trabajo con la Empresa para el desarrollo de esta materia de trabajo, se ha comprometido a garantizar los inventarios de venta de productos y se tienen como pendientes los siguientes puntos:

- Separar los inventarios entre COMERCIAL y SAC, a fin de que cada Especialidad cuente con su propio stock de ventas.
- Revisión del proceso con la Empresa de la asignación de citas de configuración de dispositivos MESH que se le envían a COMERCIAL, para que los clientes estén direccionados a las tiendas que les corresponden y se consideren las zonas de riesgo.
- Que la Empresa garantice el inventario de productos y equipos de configuración en todas las Tiendas.

Problemas y Fallas en los Sistemas: En distintas mesas de trabajo hemos exigido se cambien y renueven los equipos de cómputo por las fallas constantes que se han tenido en los sistemas de atención; y así evitar que nos impacte productivamente en la percepción de los clientes.

Servicios que el Cliente No Contrató: Se le solicita a la Empresa que se revisen los procesos de alta a los clientes por canales externos ya que se le dan de alta servicios a los clientes que no contratan.

TAC Comercial: Se trabaja en la prueba piloto del **TAC** Comercial necesitamos seguir trabajando con la Empresa en protocolos de atención en situaciones difíciles con los clientes; por lo que, en los casos que se han presentado se necesitó tener mayor agilidad en la oportunidad de atención.

Información de Comunicados Comerciales: Se le solicitó a la Empresa se informe a los compañeros antes de la difusión de cualquier información comercial en las tiendas, para mejorar la oferta y comunicación con los clientes.

Retención de Clientes, Atributos en Sistema, Herramientas e Insumos: Se continúa exigiendo a la Empresa se devuelvan los atributos en sistemas para la contratación, seguimiento y retención de clientes, ya que esto ha impactado directamente en la retención de los clientes y en nuestra participación en el mercado.

Tiempo Extra: Se le ha solicitado a la Empresa de forma reiterada otorgar tiempo extra para suplir la falta de personal, y contrarrestar la presencia de la competencia.

Entrega de Vehículos: Es necesario seguir insistiendo con la Empresa en las gestiones de entrega de vehículos en las áreas que lo necesitan en agendación y mensajería, y seguir desarrollando materia de trabajo.

SERVICIOS A CLIENTES

Se han realizado mesas de trabajo con la Empresa para dar seguimiento a los diversos temas relacionados con CEICO´S en la cuales han participado coordinadoras y coordinadores de secciones foráneas con la finalidad de homologar procesos a nivel nacional.

Requisitos de Contratación: Se da seguimiento a reuniones con la Empresa y Coordinación a nivel nacional para homologar los requisitos de contratación, tanto vía telefónica como en la página Telmex.com. Así mismo se han llevado a cabo videoconferencias con las y los compañeros de los CEICO´S para recabar retroalimentaciones y mejorar sus condiciones.

Simplificación del IVR: Se insiste ante la Empresa en la modificación del IVR para que el primer canal de atención vía telefónica sea CEICO, enfocado en las ventas y la comercialización de productos y servicios.

Dispositivos de cobertura en los CEICO´S: Se solicitó a la Empresa contar con el stock suficiente de dispositivos de cobertura e IoT para incentivar la venta.

Redes Sociales: Se mantiene el seguimiento con la Empresa respecto a la participación de redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp, entre otros.

CAACM´S Y CAACN

Derivado de las migraciones que se realizan de cobre a FO, las cuales se concentran en la Nube (Cloud), la Coordinación trabaja para incluir a la Especialidad en la contratación y seguimiento de los servicios que comercializan los ejecutivos (terceros). Esta actividad actualmente la realiza UNINET. Se realizan mesas de trabajo con Grupos de Análisis y la Empresa buscando la homologación de cuentas.

CARRIERS, CUENTA MAESTRA, FRONTERA

A raíz de la implementación del SAP/4 HANA en las tres áreas de la Especialidad, se continúa trabajando con la Empresa en la optimización de los procesos de trabajo derivados de esta herramienta.

Carriers. Se solicitó la homologación de procesos con los diferentes concesionarios.

Frontera: Se trabaja en el proceso de suspensiones para la recuperación de facturas vencidas en la continuidad de las reanudaciones. Asimismo, se da seguimiento a minuta firmada entre Empresa y Sindicato, buscando mejorar el ambiente laboral.

Cuenta Maestra: Reuniones con la Empresa para la recuperación de la Refacturación del sector Gobierno.

CASES

Se han llevado a cabo mesas de trabajo con la Empresa y videoconferencias con las y los compañeros de los diferentes CASES a nivel nacional para abordar los temas del PORTAL DE FOLIOS Y QUEJAS DE SEGMENTO 40 (las cuales deben ser atendidas por Tráfico 050). Se mantiene el seguimiento a las reuniones para los temas mencionados. Se está trabajando con la Empresa para encontrar la forma de eficientar el sistema Sisa, esto para resolver la problemática de la contestación, el IVR y Transferencia de llamadas.

CAO

Sistema INTEGRITY: Implementación del sistema para detectar oportunamente afectaciones en enlaces y generar folios SISA de manera proactiva, fortaleciendo la continuidad operativa y una mayor contribución de la Especialidad de SAC con respecto a materia de trabajo.
Se llevó a cabo renovación de equipos de cómputo, mobiliario y sistemas de aire acondicionado.

Seguimiento a acuerdos de Materia de Trabajo. Se dará seguimiento a los acuerdos de Materia de Trabajo para CEICOS y las distintas áreas donde participa la Especialidad de Servicios a Clientes, firmados en la pasada Revisión Contractual 2026.

Capacitación: Se continúa con el seguimiento para que se brinde la capacitación dirigida en todas las áreas de la Especialidad.

Vacantes: Se insiste ante la Empresa sobre la necesidad de cubrir vacantes en toda la Especialidad, priorizando a las áreas corporativas.

Seguridad e Higiene. Se solicitó el suministro de sillas nuevas para áreas corporativas de los centros de trabajo que las requieran.

Contamos con el apoyo de la Comisión Obrero Patronal y Calidad de Servicio para atender los diferentes temas. Seguiremos impulsando las estrategias necesarias en las distintas mesas de trabajo con el objetivo de obtener mejores beneficios para la Especialidad.

Agradecemos a nuestro Compañero **Francisco Hernández Juárez** por su valioso e impulsador liderazgo, el cual nos permite mantenernos a la vanguardia de las telecomunicaciones y la evolución tecnológica. Tenemos la certeza de que saldremos adelante en los compromisos asumidos. Reiteramos nuestro reconocimiento en nombre de nuestras y nuestros compañeros de la Especialidad, así como de la Coordinación.

GUARDERÍAS

Durante el periodo 2025–2026, la Coordinación de Guarderías mantuvo una labor permanente orientada al bienestar, cuidado y desarrollo integral de las niñas y los niños, así como al acompañamiento, capacitación y fortalecimiento de las compañeras que integran las Guarderías. Las acciones realizadas han tenido como propósito garantizar espacios seguros, confiables y adecuados, en cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Secretaría de Educación Pública (SEP) y en materia de protección civil.

En materia de seguridad y cuidado del entorno, se avanzó en las gestiones para la instalación de cámaras de vigilancia, como una medida encaminada a reforzar la protección de las niñas y los niños, así como de las compañeras que laboran en las Guarderías.

Actualmente, se encuentra pendiente la confirmación de la fecha para su instalación, por lo que se continuará dando seguimiento hasta la conclusión de este proyecto.

Respecto a la integración de la plantilla de personal, se logró cubrir la vacante pendiente correspondiente a la categoría de Enfermera, fortaleciendo la capacidad de atención y prevención dentro de las Guarderías. Asimismo, permanece pendiente la cobertura de una vacante en la categoría de Asistente, cuya incorporación contribuirá a fortalecer la operación y atención cotidiana que se brinda a las niñas y niños. Este proceso se atiende con responsabilidad y en apego a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo y los Estatutos.

El proceso continuo de formación del personal continúa siendo un eje fundamental. El **proceso continuo de formación y actualización** ha permitido que las compañeras mantengan la toma de cursos obligatorios establecidos por la SEP, asegurando el cumplimiento normativo y la actualización pedagógica. Asimismo, se alcanzó un avance significativo en materia de protección civil, al contar con el 90 % de las compañeras capacitadas en los cursos correspondientes, fortaleciendo con ello la capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad y consolidando una cultura preventiva dentro de las guarderías.

Las acciones desarrolladas durante este periodo refrendan el compromiso de continuar fortaleciendo la seguridad, el cuidado y la atención integral de las niñas y los niños, así como la preparación de las compañeras que diariamente hacen posible este servicio. Su trabajo resulta fundamental para mantener espacios seguros y adecuados que contribuyan al bienestar de las familias de nuestras compañeras y compañeros telefonistas.

TRÁFICO

Tráfico 050 Sección Matriz

Vacantes. Se hace necesario el cubrimiento de vacantes para la atención de nuestros clientes, así como la atención a nuestros compañeros técnicos en CONCIERGE QUEJAS**. Actualmente el personal con el que se cuenta, es insuficiente.**

Acuerdos de Materia de Trabajo. Dar seguimiento a los acuerdos firmados en la Revisión Contractual 2026, con respecto a identificar las áreas de oportunidad que se tienen en los procesos de trabajo actuales y revisar la incorporación de actividades de comercialización dentro de sus procesos de trabajo, conforme a lo establecido en los Perfiles de Puesto de la Especialidad.

Concierge Quejas. Se han llevado a cabo mesas de trabajo con la Empresa y Calidad de Servicio, para solucionar fallas de la herramienta con el fin de implementar mejoras. Asimismo, se da seguimiento a los reportes de fallas en la herramienta HAQ.

Capacitación. Se insiste en cursos de clientes difíciles, habilidades blandas, manejo del estrés, con el objetivo de optimizar el servicio a nuestros clientes y mantener un entorno laboral que promueva una atención con calidad y calidez.

Quejas Wass Gráfico. Se insiste con la Empresa que las quejas que entran por Wass Grafico (exp 9999999), sean atendidas por las operadoras de tráfico 050, debido a que actualmente ingresan sin la información necesaria para su atención. Esta medida permitirá dar respuesta a nuestros clientes en tiempo y forma, garantizando un servicio eficaz.

Redes Sociales. Atender las quejas que entran por redes sociales, WhatsApp, Chat Bot, entre otros.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento de manera especial a nuestro Secretario General, compañero **Francisco Hernández Juárez** por su apoyo incondicional el cual ha sido una pieza fundamental para afrontar con éxito los retos de la evolución tecnológica en nuestra especialidad.

Reconocemos que su liderazgo firme y su constancia han consolidado a nuestra organización como un referente a nivel internacional. Desde Tráfico 050, manifestamos que estamos incondicionalmente con su proyecto sindical y reiteramos nuestro compromiso de seguir impulsando todos los trabajos que nos lleven a un bien común, siempre bajo su guía, orientación y visión estratégica.

Especialidades de Servicios Tráfico Nacional e Internacional

Concierge Órdenes de Servicio con TAC/ATL: Como parte de los trabajos de seguimiento y fortalecimiento de las actividades de Tráfico Nacional e Internacional, se concluyó la capacitación del Servicio de Concierge Órdenes de Servicio con TAC/ATL a nivel nacional, concluyendo con la integración de las Salas de Tráfico de San Juan y Lindavista.

Asimismo, se inició el proceso de homologación de las funciones correspondientes a la categoría de Auxiliar de Jefe dentro del Servicio de Concierge Órdenes de Servicio, con el propósito de establecer a nivel nacional criterios uniformes respecto de las actividades y responsabilidades que corresponden a dicha categoría.

Como siguiente etapa, se continuará trabajando en la homologación de las funciones de las Profesoras de Tráfico en las Salas, buscando mantener una adecuada definición de responsabilidades, así como fortalecer la operación y los procesos de capacitación relacionados con la atención de este servicio.

De igual manera, se dio seguimiento y atención a la problemática reportada por las compañeras Operadoras, relacionada con el manejo de las citas anticipadas dentro del Servicio de Concierge O.S.

Derivado de las gestiones realizadas y del análisis de la operación, se llevó a cabo una adecuación al proceso de atención de las citas anticipadas para los servicios de Órdenes de Servicio, Migraciones y Cambios de Domicilio, lo que ha reflejado resultados favorables, observándose un incremento en el número de órdenes posteadas.

Se continuará dando seguimiento a los resultados de esta adecuación, así como a las observaciones que se presenten durante su operación, con la finalidad de procurar que los procesos implementados contribuyan tanto a la mejora del servicio como al adecuado desempeño de las funciones de las compañeras Operadoras.

Concierge Quejas 050 con TAC/ATL – Salas de Tráfico Foráneas: Se ha avanzado en la capacitación de 30 Salas de Tráfico Foráneas para la atención del Servicio de Concierge Quejas 050 con TAC/ATL.

Actualmente se encuentran pendientes las Salas de Córdoba, Jalapa, Oaxaca y Saltillo, cuya capacitación se tiene contemplada del 21 al 24 de septiembre del año en curso. Con ello, se prevé concluir la capacitación de la totalidad de las Salas de Tráfico consideradas para la atención de este servicio a nivel nacional.

Materia de Trabajo: Se da seguimiento con la Empresa al Acuerdo de Materia de Trabajo, suscrito en el marco de la Revisión Contractual 2026-2028, correspondiente a las Especialidades de Tráfico Nacional e Internacional.

Cursos de Ascenso de Categorías de Tráfico a Nivel Nacional: En relación con las Salas de Tráfico que mantienen pendientes cursos de ascenso para las diferentes categorías, se tiene previsto iniciar su programación a partir del mes de octubre, dando a conocer oportunamente las fechas correspondientes a través de las Coordinaciones respectivas.

En lo referente al ascenso a la categoría de Operadora Calificada Multifuncional (OCM), y conforme a lo establecido en el Perfil de Puesto y en la minuta suscrita entre Empresa y Sindicato, misma que fue dada a conocer a nivel nacional, se inició la aplicación de los exámenes de conocimientos en las Salas de Tráfico de San Juan y Lindavista.

Como parte de la continuidad de este proceso, a partir del 21 de septiembre se presentará el calendario para las demás Salas de Tráfico, el cual será comunicado a través de las Coordinaciones correspondientes, con la finalidad de continuar avanzando de manera ordenada en el proceso de ascenso a esta categoría.

Capacitación. Durante el periodo que se informa, se ha mantenido el seguimiento a las gestiones realizadas ante INTTELMEX para impulsar un programa de capacitación en habilidades blandas dirigido a las compañeras de Tráfico Nacional e Internacional a nivel nacional.
Este planteamiento continúa siendo materia de seguimiento, considerando la importancia de complementar los conocimientos técnicos y operativos con herramientas que fortalezcan aspectos como la comunicación, el trabajo en equipo, la atención al usuario, el manejo de situaciones de conflicto y la adaptación a los cambios en los procesos de trabajo.

Por parte de la representación sindical, se continuará impulsando esta propuesta ante las instancias correspondientes, buscando concretar alternativas de capacitación que contribuyan al desarrollo integral de las compañeras, al fortalecimiento del ambiente laboral y a la mejora continua en la calidad del servicio.

Homologación de Usos y Costumbres. Se ha continuado dando seguimiento con la Empresa al planteamiento relacionado con la homologación de usos y costumbres entre el personal de mayor antigüedad y las compañeras que ingresaron a partir del 25 de abril de 2009, tema que permanece dentro de los asuntos de interés para las Especialidades de Tráfico Nacional e Internacional.

Hoy, los servicios de Tráfico Nacional e Internacional continúan transformándose. La incorporación y fortalecimiento de Concierge OS y Concierge Quejas 050 TAC/ATL, junto con los procesos de capacitación y ascenso de categorías, representan nuevas oportunidades para demostrar la importancia de las Operadoras en la atención a nuestros clientes, aportando la experiencia, sensibilidad y calidad humana que históricamente han distinguido nuestro trabajo.

Ante este escenario, nuestro compromiso es continuar preparándonos, fortalecer el servicio, impulsar la cobertura de las vacantes necesarias en las Salas de Tráfico a nivel nacional e incorporarnos a las nuevas funciones que se generen como resultado de los cambios tecnológicos.

Este proceso ha sido posible gracias al respaldo de nuestro compañero **Francisco Hernández Juárez**, Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, quien con su visión y experiencia ha impulsado la búsqueda de alternativas para que las compañeras de Tráfico Nacional e Internacional continúen vigentes frente a las transformaciones de la Empresa, privilegiando la permanencia del empleo y la defensa de nuestra materia de trabajo.

Las Operadoras de Tráfico hemos sabido adaptarnos a cada etapa de transformación y hoy tenemos la responsabilidad de continuar construyendo el futuro de nuestra Especialidad. Tráfico tiene historia, experiencia y capacidad para seguir evolucionando.

Compañeras y Compañeros Convencionistas:

Al concluir la presentación de este informe, la **Comisión Obrero Patronal** refrenda ante esta LI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas su compromiso de continuar trabajando con responsabilidad, cercanía y firmeza en la atención de los asuntos que inciden directamente en las condiciones laborales y en los derechos de nuestras compañeras y compañeros.

Los trabajos realizados durante este periodo son resultado de la participación y coordinación de quienes integramos esta Comisión, así como del acompañamiento del Comité Ejecutivo Nacional, las Comisiones Nacionales y de las distintas instancias de nuestra Organización, cuya participación ha sido fundamental para atender los planteamientos de las y los telefonistas y avanzar en la búsqueda de alternativas y soluciones.

Expresamos nuestro reconocimiento a todas y todos los integrantes de la Comisión Obrero Patronal por la disposición y compromiso con los que desempeñan sus funciones. Asimismo, agradecemos a nuestras compañeras secretarias Sandra Torres Hernández, Mayra Arianne Buenos Aires Cárdenas y Brenda Reyes Villareal, cuyo trabajo representa un apoyo para el desarrollo de las actividades de esta Comisión.

De manera muy especial, expresamos nuestro reconocimiento al compañero **Francisco Hernández Juárez**, Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y Coordinador General de la Comisión Obrero Patronal, por la confianza depositada en quienes integramos esta Comisión y por su respaldo a nuestros trabajos. Su amplia experiencia, capacidad de negociación y conducción sindical han sido determinantes para encauzar el diálogo con la Empresa y enfrentar escenarios cada vez más complejos, manteniendo como prioridad la defensa de nuestra fuente de empleo y nuestros derechos laborales.

Los desafíos presentes y futuros nos obligan a mantener una Comisión cercana a las necesidades de nuestras compañeras y compañeros, con capacidad para construir propuestas y encontrar soluciones que contribuyan al fortalecimiento de nuestra Organización.

Ponemos a consideración de esta Honorable **LI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas** el presente Informe, reiterando nuestra disposición para atender las observaciones, planteamientos o propuestas que de él se deriven, así como para convertir los acuerdos de esta Convención en acciones concretas de organización, defensa y fortalecimiento sindical.

Estamos convencidos de que los retos que tenemos por delante sólo podemos enfrentar con la **unidad, participación, solidaridad y compromiso de todas y todos los telefonistas**. La fuerza de nuestra Organización Sindical reside en su base, en su historia de lucha y en la capacidad colectiva para mantenerse firme frente a cualquier adversidad.

Continuaremos trabajando para que cada gestión, cada negociación y cada acuerdo se traduzca en acciones concretas para defender nuestro puesto de trabajo, preservar y ampliar nuestra materia de trabajo, proteger nuestros derechos laborales y fortalecer a nuestro Sindicato como instrumento de lucha de las actuales y futuras generaciones de telefonistas.

Ese es nuestro compromiso y la responsabilidad que asumimos ante esta LI Convención Nacional.

Fraternalmente

Ciudad de México, septiembre 2026

"Unidad, Democracia y Lucha Social"

Comisión Obrero Patronal

Nota: *En el documento de anexos de la Comisión Obrero Patronal se encuentran las respuestas a las propuestas de la L Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas que fueron planteadas a esta Comisión.*