



# Asamblea Nacional de Representantes

16 de Febrero 2013

## Anexos



**Anexo 1 frente externo y alianzas con el frente amplio social y la unt**

**Anexo 2 programa de permanencia voluntaria**

**Anexo 3 calidad de servicio y retención de clientes**

**C.E.N. 2012- 2016**

## Anexo 1

### Frente Externo y Alianzas con el Frente Amplio Social y la UNT

Existen tendencias que favorecen la inclinación de la empresa a marginar a los telefonistas; como es el caso de la aplicación de las recientes reformas a la LFT que traen consigo la reducción de los costos laborales en otras empresas y especialmente en el sector de las telecomunicaciones, lo que acentuará el contraste entre nuestro Contrato Colectivo de Trabajo y las precarias condiciones laborales de los otros trabajadores del consorcio América Móvil.

Para revertir el efecto pernicioso de la contrarreforma laboral y construir el escenario más favorable a los telefonistas será necesario intensificar el trabajo de organización y sindicalización entre los trabajadores de las telecomunicaciones.

Sólo de esta forma podemos evitar que se siga ensanchando la brecha entre los salarios y las prestaciones de las demás empresas del sector y los miembros del STRM. Simultáneamente requerimos de nuevas y más fuertes alianzas en México y otros países como las que se concretan en organismos como la UNT, el Frente Amplio Social, la UNI, la CSA y la CSI para promover nuestros proyectos vinculados al desarrollo de las telecomunicaciones, así como la democratización de la vida nacional y el fortalecimiento del sindicalismo. Nunca como ahora el trabajo en los frentes internos y externos, habían estado tan ligados, de hecho la lucha por modificar el Título de Concesión de TELMEX y garantizar la participación de los telefonistas en los nuevos servicios del múltiple play es en el fondo una parte de la lucha política para terminar con los privilegios y con las redes de intereses acumulados por los poderes de facto de nuestro país, entre los que destacan las televisoras.

Finalmente, la acción desplegada en el ámbito productivo deberá complementarse con las distintas medidas de presión social y política que **serán encabezadas y debidamente coordinadas por la representación sindical**. El Plan de Acción que emprenderemos para retomar la iniciativa e iniciar una nueva etapa de nuestro proyecto sindical deberá incluir los aportes de la Asamblea Nacional y será dado a conocer a todos los telefonistas para su aplicación.

#### Propuestas para el Programa de Acción

- Presentar las propuestas del STRM en materia de telecomunicaciones a las instancias gubernamentales a fin de incidir en la definición de políticas para modificar el Título de Concesión de Telmex. Lanzar una campaña para la participación del STRM en los servicios de Triple Play impulsando mítines y acciones ante la Cámara de Diputados y la SCT.

- Dar seguimiento a los acuerdos de la COFECO y COFETEL para elaborar posicionamientos sobre las políticas que ahí se aprueben.
- Fortalecer los trabajos de la Unión Nacional de Trabajadores (UNT) y el Frente Amplio Social (FAS) en sus diferentes niveles (Nacional, Estatal, Regional y Municipal), a través del impulso de un Programa de Acción. Se propone que en cada coordinación foránea se designe a un miembro responsable del Comité Ejecutivo Nacional, que se encargue junto con la Comisión de Acción Política, de la coordinación en conjunto con las Presidencias Colegiadas respectivas.
- Solicitar a las organizaciones nacionales UNT – FAS, a las internacionales: UNI, CSA, CSI, OIT y otros organismos internacionales el apoyo a las acciones que haya que ejercer.
- Considerar como eje prioritario la Presidencia Mundial de UNI Telecomunicaciones encabezada por el Co. Francisco Hernández Juárez, impulsando la Alianza Sindical conformada por los sindicatos afiliados a la UNI miembros de América Móvil.
- Dar seguimiento a la acción jurídica con los amparos interpuestos contra la reforma a LFT. Así como promover otros si la empresa aplica los aspectos regresivos de la Reforma de la LFT.
- Implementar los acuerdos como resultado de la Movilización Nacional del 31 de enero.
- Profesionalizar los trabajos de afiliación y sindicalización. Ganar la titularidad del CCT en CYCSA y ATENTO.
- Realizar un diagnóstico de las empresas filiales de Telmex y América Móvil a fin de diseñar una estrategia de organización sindical democrática.
- Impulsar, coordinadamente Comisión de Acción Política y SIFEIS, campañas permanentes de formación político-sindical a todos los niveles de la organización.
- Diseñar contenidos y metodologías para la formación sobre la problemática interna y externa y análisis para elaborar propuestas e iniciativas que fortalezcan al STRM.
- Involucrar a nuestros compañeros jubilados y aspirantes en todas estas acciones.

## Anexo 2

# PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA.

En un contexto de análisis del pasivo del fondo de pensiones –principal riesgo financiero de la empresa-, del creciente número de jubilaciones de los últimos 4 años y del proyecto sindical para el período 2012-2016, el Co. Francisco Hernández Juárez propuso a la Asamblea Nacional el 11 de febrero de 2012, iniciar las negociaciones con la empresa de un PLAN DE PERMANENCIA VOLUNTARIA, que permitiera, por una parte, reducir los efectos sobre el fondo de pensiones y respaldar la viabilidad financiera de la empresa, y por la otra, y más importante aún, generar incentivos para los compañeros que alcanzando la condición de jubilarse según la cláusula 149 del CCT decidieran voluntariamente seguir laborando con un esquema distinto por un período preestablecido (originalmente 4 años). La Asamblea Nacional y más tarde la XXXVII Convención Ordinaria de los Telefonistas respaldaron de forma unánime la iniciativa del Co. Francisco Hernández Juárez, quien de inmediato propuso a la Empresa este plan, con lo que se iniciaron las negociaciones respectivas.

Al final de las mismas, en diciembre de 2012 se rubricó el Convenio General del PROGRAMA DE PERMANENCIA VOLUNTARIA, por el Co. Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM y el Lic. Héctor Slim Seade, Director General de Telmex, promoviendo de inmediato en dicho evento la invitación a todos los compañeros con más de 31 años de servicio o próximos a cumplirlos para adherirse a este programa, que, de manera directa beneficia a quien se suscribe con un día de descanso adicional a la semana, con el pago completo de todas sus prestaciones y productividad de ese día no laborado. De manera indirecta y mediata, se generan beneficios adicionales, como el hecho de que la pensión del IMSS aumenta considerablemente si se sigue cotizando en el Instituto hasta llegar a tener una edad cercana a los 60 años. La adhesión es voluntaria hasta por cinco años, y si causas de salud o personales no permiten seguir laborando se puede jubilar con las condiciones establecidas en el CCT.

Con esta perspectiva, la respuesta de los compañeros al programa ha sido contundente y satisfactoria, pues a la fecha se han adherido el 43% de los compañeros con 31 años de servicio cumplidos, y aunque el ritmo de adhesiones al programa se mantiene estable, es importante mencionar que mientras más compañeros se adhieran al mismo, el futuro de los telefonistas será efectivamente respaldado. Mantener a los compañeros en los puestos de trabajo es la mejor manera de retener a los clientes, con calidez en la atención, asegurando la calidad en el servicio. Con esto, aun a pesar de los embates del gobierno y la competencia, podemos garantizar que el futuro de la Empresa esté lleno de cosas buenas, y, si le va bien a la Empresa, nos va bien a los Telefonistas.

Con el propósito de promover estos aspectos del Programa de Permanencia Voluntaria e invitar a quienes aún no se hayan adherido, es importante entregar la carta personalizada que el Co. Francisco Hernández Juárez está enviando a esos compañeros, así como difundir el video informativo de reciente edición que de manera conjunta presentan nuestro Secretario General y el Director de la Empresa, mismo que podrán encontrar en nuestra página Web y el cual debe ser ampliamente difundido, para que más compañeros se adhieran al programa y todos nos sumemos a esta acción sindical, que sin duda, será un apoyo fundamental para resolver exitosamente los retos que enfrentamos como organización, en beneficio de nuestro futuro y de nuestras familias.

Por último, es importante invitar a los compañeros que se encuentran entre los 25 y 30 años de servicio y que cumplen con los requisitos de jubilación, a que continúen laborando ya que por las razones arriba explicadas son parte importante y fundamental para el logro de los objetivos y metas planteados.

## **Anexo 3**

# **CALIDAD DEL SERVICIO Y RETENCION DE CLIENTES**

La visión y la evaluación de tendencias del sector, demandas del mercado y necesidades competitivas del país, creando espacios de consulta, análisis, propuestas y difusión con diversos sectores productivos y sociales, para generar propuestas que permitan al país contar con una infraestructura de redes y servicios amplia, moderna y eficiente, así como recursos humanos calificados para la competitividad y desarrollo social.

**Dicha inversión debe ser enfocada a la Modernización retención y crecimiento de capacidad y cobertura de infraestructura, para garantizar evolución hacia convergencia tecnológica de redes y servicios multimedia.**

Es importante que la empresa cumpla con los compromisos establecidos en el acuerdo Marco, en la relación laboral es importante el tema de inversión, ya que a nivel corporativo los montos son significativos, pero están destinados a los sectores de alto nivel adquisitivo, en los niveles medios y bajos no en todos los casos llega el programa de inversión, y cuando se revisan los resultados generales de la empresa no se cumplen los objetivos por que ahí si consideran el total de clientes.

**Ante este escenario en nuestra organización debe ser un factor fundamental trabajar en dos frentes, por una parte al exterior en tomar el liderazgo del sector para lograr que estas reformas estén enfocadas en mejorar el desarrollo del país y mejorar la calidad de vida de los trabajadores, priorizando la acción en el sector de comunicaciones para garantizar que se modifique el título de concesión de teléfonos de México para lograr el acceso de la banda ancha con todas sus aplicaciones a todo la población incluyendo el video y por consiguiente potenciar el desarrollo del país.**

**En el otro frente el STRM debe trabajar para establecer una nueva relación laboral acorde con el nuevo escenario en el sector de telecomunicaciones, para garantizar que la empresa sea líder en el sector de telecomunicaciones, pero esto debe ser invariablemente en conjunto con el strm mediante la participación plena de los trabajadores sindicalizados en este proyecto.**

Desde hace algún tiempo la administración de Telmex ha venido endureciendo su postura en diferentes aspectos, como muestra de ello tenemos la desviación de la materia de trabajo en algunas especialidades, la introducción de empresas terceras y filiales, la indefinición en el mantenimiento y operación de cargas de trabajo, los criterios unilaterales en el tema de las zonas Conurbadas, el recorte de presupuesto, la actitud del personal de confianza, etc., esto ha generado en varios lugares un clima negativo en la relación laboral entre el sindicato y la empresa; lo mas preocupante es que estas políticas son impulsadas desde el propio corporativo, por lo que se convierte en un tema de alta prioridad trabajar sobre estos aspectos y es necesario estar al pendiente de los mismos y reportar a través de los coordinadores esta situación, misma que ya fue tratada de manera directa por el co. Francisco Hernández Juárez ante la dirección general de Telmex

**Actualmente existen las bases pala lograr este objetivo, pero parece que la empresa pretende tomar otro camino mediante la Terciarización de las nuevas tecnologías, la indiferencia a las políticas de gobierno, el tortuguismo para cubrir las vacantes y por**

consiguiente la disminución de la plantilla laboral, ante este escenario nuestra organización debe establecer nuevas formas de lucha para obligar a la empresa a cumplir con los compromisos establecidos en el acuerdo marco.

Esta estrategia esta definida sobre 3 ejes fundamentales:

- Permanencia Voluntaria
- Calidad de servicio
- Materia de trabajo

En cada uno de estos ejes debemos establecer un plan de trabajo para lograr el fortalecimiento del STRM y la garantía de que en la vía de los hechos apropiarnos de los nuevos procesos de trabajo mediante la permanencia en el puesto de trabajo.

### **Calidad de servicio**

El otro eje fundamental del trabajo es la calidad de servicio, mediante esta estrategia debemos retener, recuperar e incrementar el numero de nuestros clientes mediante el concepto de calidad de servicio, considerando los 3 ejes de acción.

- Procesos
- Infraestructura
- Productividad

Procesos es indispensable que el sindicato se involucre para mejorar el proceso de trabajo mediante la apropiación del mismo y proponiendo mejoras para eficientar, la participación de los trabajadores en el diseño del mismo para beneficio de los clientes.

Infraestructura uno de los problemas que tenemos es la inversión para lograr que la inversión llegue a todas las unidades de trabajo, aunque no podemos negar que hay un programa de inversión corporativo esta diseñado para los segmentos de mercado mas altos, pero en algunos casos se esta descuidando los niveles medios y bajos, es en estos lugares es donde se debe establecer un levantamiento para ubicar objetivamente las necesidades de infraestructura en todos los conceptos incluyendo el tema de vacantes

Productividad es indispensable contar con estrategias que potencialicen el factor humano y superar el tema de la productividad; para tener compañeros competitivos, bien calificados, participativos, motivados, verdaderos gestores del cambio hacia la calidad.

### **Materia de trabajo**

El estudio, la discusión y la proyección sobre la evolución de las telecomunicaciones, nos permiten y nos permitirán plantear diagnósticos, aún preliminares, sobre la evolución de la materia de trabajo y de los puestos de trabajo. Pero elaborar y plantear estos diagnósticos no es suficiente, si al mismo tiempo no comenzamos a ponernos de acuerdo sobre la manera cómo, sindicalmente y con una visión de conjunto, iremos resolviendo los cambios en la materia de trabajo y en los puestos de trabajo.

Es muy posible que si utilizamos los esquemas predominantes que hemos seguido hasta ahora, para la materia de trabajo y para los puestos de trabajo telefónicos, que son bastante rígidos y predecibles, corremos el riesgo de politizar o de desviar la esencia de la discusión a cuestiones de fuerza, de “mayorías” o de otra naturaleza, que poco tienen que ver con la transformación compleja de los procesos en los tres niveles principales: evolución de la red, evolución operativa y de sistemas y evolución del mercado.

La evolución de la materia de trabajo y de los puestos de trabajo en telecomunicaciones apunta inevitablemente a una mayor universalización y a una mayor flexibilidad, no podemos caer en el error de pensar que estas tendencias serán pasajeras y que podemos resistirnos a ellas o impedir las con actitudes o con negociaciones tradicionales o de fuerza. De ser esta visión y esta nuestra estrategia, estaríamos apostando sin duda al fracaso y a acotar nuestro propio futuro. La tendencia en telecomunicaciones apunta a que está llegando a su fin la figura del trabajador telefónico que podía pasar toda su vida productiva y laboral en un mismo puesto de trabajo, rutinizado y rígido, y que en su lugar se está configurando, de manera ascendente, la figura del trabajador de telecomunicaciones universal, capaz de moverse dentro de una empresa conforme evoluciona y cambian la industria y las propias empresas.

La modernización que hemos vivido e impulsado en los últimos quince años nos ha permitido hacer cambios oportunos hacia la universalización y flexibilización pactada de nuestros puestos de trabajo. El esfuerzo que deberemos hacer en los próximos diez quince años, comenzando desde ya, es todavía mayor, pues la dimensión del cambio tecnológico al que nos enfrentamos no tiene precedente.

No podemos aferrarnos a materia de trabajo y a puestos de trabajo condenados a desaparecer. Tenemos que actuar mirando hacia delante, convencidos de que los cambios que tengamos que hacer, por drásticos que parezcan, nos permitirán asegurar el futuro, la materia de trabajo y los puestos de trabajo del futuro, y que tenemos que lograrlo juntos, no mirando a través del enfoque parcial y limitado de una especialidad, de un centro de trabajo o de una sección, sino construyendo, como hemos hecho hasta ahora, la mejor visión integrada, colectiva y global de nuestro futuro como trabajadores y la mejor visión global de nuestro Sindicato. Es nuestra unidad lo que está a prueba, es la unidad sindical en todos sentidos, la estrategia a seguir frente a estos desafíos.

La discusión sobre la materia de trabajo y los puestos de trabajo del futuro debe de irse dando en **GRUPOS DE TRABAJO SINDICALES INTERDISCIPLINARIOS, para crear nuevas formas de representación y de integración para SUPERAR LA ESTRUCTURA DISPERSA**, el fraccionamiento, la competencia interna y los desacuerdos poco funcionales que aún prevalecen en nuestras prácticas.

Se sigue dando seguimiento a los compromisos de la revisión contractual 2010 – 2012, donde la empresa cada vez demuestra menos interés en dar respuesta a los requerimientos solicitados por el sindicato, las respuestas que da la empresa no cumplen con las expectativas de lo pactado, en ocasiones solo da respuestas parciales y en otras no ha dado respuesta como es el caso de rehabilitación reconstrucción de distritos, consideramos que es hora de tomar medidas mas contundentes, asumiendo con responsabilidad y compromiso para con ello seguir garantizando estabilidad laboral para todos los telefonistas.

## **Plan de Accion**

- **Que se obligue a la empresa a presentar propuesta de mejoras en proceso e inversión en infraestructura por áreas y especialidad.**
- **Que la empresa nos entregue programa de mantenimiento y rehabilitación de distritos por centro de trabajo**
- **Que la empresa agilice las aplicaciones en herramienta netbook**
- **Que la empresa impulse la capacitación para mayor uso y explotación de los equipos de medición.**
- **Que la empresa consolide de manera conjunta con el Sindicato y concluya compromiso de concluir modelos de medición individual.**
- **Que la empresa nuevamente libere presupuesto y renovación de vehículos.**
- **Exigir por medio de oficio respuesta a los problemas de sabotaje y robos de cable y problemas operativos de procesos e inversión.**
- **Tener una mayor inversión en los segmentos C,D Y E**
- **En la parte interna es concientizar a los compañeros para enfrentar el problema con mayor involucramiento en el trabajo y defender la materia en el campo realizándola**
- **Que a nivel nacional se porten gafetes y pancartas**
- **No permitir el ingreso a las instalaciones de Telmex a ningún tercero**
- **No permitir surtimiento de material en los centros de trabajo**
- **Campaña publicitaria y masiva con los clientes para no permitir mala calidad por parte de terceros.**
- **Generar campaña para documentar por medio de fotos video la presencia y los malos trabajos ejecutados por filial.**
- **Que se recupere el control de los trabajos de ftth**
- **Que en cada centro de trabajo el trabajo sea controlado por los tepes**
- **Que se tengan brigadas de grupos interdisciplinarios para trabajar mantenimiento de la fibra hogar por COPE**
- **Que exista mayor capacitación**