



CIRCULAR INFORMATIVA

Compañeras y compañeros telefonistas:

La recién concluida Trigésimo Sexta Convención Nacional Ordinaria Democrática de nuestro Sindicato constituyó un espacio importante de información, de reflexión, de discusión y de consensos sobre los problemas que enfrentamos los trabajadores, así como las opciones y perspectivas que se nos presentan o que debemos de construir para abordarlos y encontrar una solución para resolverlos.

El resultado del análisis y la discusión fue el diagnóstico del difícil contexto en el que nos encontramos, tanto en lo que se refiere a la situación de TELMEX, como a la situación del país y a los ataques en contra del sindicalismo democrático e independiente que han caracterizado al actual gobierno, las que presentaron a lo largo de toda la Convención. Revisamos, al mismo tiempo, los escenarios que pueden presentarse en los próximos meses y la agudización de las tensiones políticas con motivo de la sucesión presidencial y el papel que el duopolio televisivo tiene y tendrá dentro de dicho proceso, todo ello buscando ampliar sus privilegios y ventajas a cambio de manipular información, imágenes y contenidos para favorecer a los candidatos y partidos de su preferencia.

Frente a estos y cada uno de los problemas planteados y discutidos en la Convención, se fue articulando las propuestas de la Agenda de Trabajo que desarrollará el STRM el próximo año y que se resume en 4 grandes vertientes que son: el trabajo en el ámbito laboral, políticas para desarrollar la calidad del servicio, la retención e incremento de clientes, las acciones frente a la necesidad de establecer un nuevo marco regulatorio para Telmex y el sector de las telecomunicaciones y la política de alianzas en los ámbitos nacional e internacional.

Trabajo en el ámbito laboral

En este rubro deberemos profundizar las acciones y nuestra negociación con la empresa, a fin de garantizar el cumplimiento del Acuerdo Marco, particularmente en lo referente a las revisiones de Perfiles de Puesto, la recuperación de Materia de Trabajo de mayor valor estratégico, las vacantes y las políticas de inversión. En este sentido, la Convención, mandato al Comité Ejecutivo Nacional y Comisiones Nacionales a estructurar un Plan de Acción que permita vencer la resistencia de la Empresa frente a los planteamientos que sobre estos temas ha promovido nuestro

Sindicato. Muestra de ello, es el mitin realizado frente a las oficinas de Parque Vía el último día de sesiones de la Convención. Por otro lado, para efecto de lograr el cubrimiento de las vacantes que requerimos a fin de brindar una atención oportuna a nuestros clientes, se elaborará un estudio que permita dimensionar las necesidades del personal de todas las especialidades en función de las necesidades del servicio.

Políticas para desarrollar la calidad del servicio y promover la retención de clientes

La Convención ratificó, ante la política de nuestros competidores que consiste en depredar nuestra cartera de clientes, que uno de nuestros principales ejes de acción, es promover todas las acciones que redunden en una mejora en la calidad del servicio, ya que sólo de esta manera, garantizaremos la recuperación, retención y ampliación de nuestros clientes. Para ello contamos con dos instrumentos: primero la aplicación de los esquemas de medición individual en todas las áreas productivas de la empresa y segundo un programa de trabajo realizado con base en los señalamientos y diagnósticos elaborados por de los Convencionistas. Cabe señalar, que durante la Convención los directivos de Telmex conocieron este plan y se comprometieron a trabajar de manera coordinada para cumplir con sus objetivos.

En la circular correspondiente, informaremos detalladamente a todos los telefonistas acerca de esta estrategia. El Programa de Trabajo, que presentaremos en este documento, incluye, indicadores muy precisos para medir los avances, además de un manual de procedimientos que permitirá guiar la labor que realizaremos en todas las unidades de trabajo, sobre los principales problemas que afectan a la Calidad del Servicio.

Estos aspectos, así como otros temas sensibles como pueden ser la profundización del modelo de capacitación que hemos ido construyendo en los últimos años, así como la definición de las acciones que tendremos que realizar para efecto de garantizar la viabilidad de nuestra Cláusula de Jubilación, están involucrados dentro de los 6 ejes que forman parte de nuestra estrategia de negociación para resolver la revisión de nuestro Contrato Colectivo de Trabajo.

Marco regulatorio de Telmex

En relación con este tema lo que es importante destacar, es que nuestro Sindicato deberá actuar, a menudo haciendo causa común con Telmex, con el propósito de evitar que se imponga una regulación asimétrica en favor del duopolio televisivo. En esa perspectiva, nuestro Secretario General, Francisco Hernández Juárez, está impulsando dentro del Legislativo un proyecto de Ley de Telecomunicaciones y Medios, que garantice el mayor acceso de la población a los servicios de banda ancha y a las llamadas Tecnologías de la Información. Este proyecto sería el punto de partida de un conjunto de políticas públicas que permitirían la cooperación de las distintas empresas involucradas en la convergencia. Desde luego, que para lograr

estos propósitos, el primer paso, es detener la inclinación gubernamental a entregar el control total del sector al duopolio televisivo quien se ha manejado en los últimos años como poder de facto y gran elector. La convención reiteró su oposición a la fragmentación de Telmex y fue enfática en que el movimiento accionario que permitió que América Móvil asumiera el control de Telmex de ninguna manera debe afectar la plena vigencia de nuestro Contrato Colectivo de Trabajo, por lo que uno de nuestros principales ejes de acción seguirá siendo la defensa del mismo.

Política de Alianzas en los ámbitos políticos nacional e internacional

La Convención consideró fundamental en el ámbito nacional, el mantener el trabajo que hemos realizado en los últimos años dentro de organizaciones como la UNT, la FESEBS y el Movimiento Nacional por la Soberanía Alimentaria, Energética, los Derechos de los Trabajadores y las Libertades democráticas, de frente a lo que se augura como uno de los procesos electorales para la Presidencia de la República, más complicados y difíciles.

Asimismo mantener y fortalecer nuestras alianzas internacionales, con organismos como la CSI, la CSA y la UNI, ya que de esta manera podremos conformar una amplia convergencia de fuerzas, de cara a la que se pronostica en los próximos meses, como una profunda resección y crisis internacional, y con ello intentar responder las intenciones de los gobiernos de imponer a los sectores mayoritarios de un mayor sacrificio con las usuales medidas económicas, los paquetes de reformas autoritarias y la escalada de agresiones en contra de los trabajadores y de sus sindicatos.

En función del anterior panorama, se abordó uno de los principales retos que afronta hoy en día nuestra organización, es el que se refiere, al del liderazgo y la conducción del STRM. De las discusiones realizadas en el seno de la propia Convención, así como en evaluaciones posteriores realizadas por el CEN, fue que el esquema de transición del liderazgo y del gobierno sindical que nos propusimos en el año 2008 ha quedado rebasado por las circunstancias, y que necesitamos plantear, discutir y consensuar un nuevo esquema de cara al proceso electoral del año próximo en el STRM pero, sobre todo, de cara al fortalecimiento y a las redefiniciones de nuestro proyecto sindical en nuevos escenarios, mucho más complicados y demandantes.

El nivel de hostilidad en contra de la empresa por parte del gobierno, las intenciones del Grupo CARSO para dejar a TELMEX como un carrier y su desplazamiento por América Móvil en el liderazgo corporativo, así como la descomposición acelerada de la vida política en el país, una de cuyas manifestaciones más extremas fueron las agresiones en contra del sindicalismo representadas por SME, los Mineros y los sindicatos del sector aéreo, integran un panorama que, difícilmente podríamos haber previsto hace cuatro años. Debemos reconocer que ésta fue la principal razón que impidió la aplicación del modelo de transición previsto en la Reforma Estatutaria del 2008.

Bajo estas condiciones el esquema de transición terminó por generar disfuncionalidades y confusión operativa en el interior del CEN, problema que se manifestó casi al término de la Convención y que en las actuales circunstancias podría llegar a ser aprovechado por nuestros enemigos internos y externos. Fue por todas estas razones que nuestro Compañero Francisco Hernández Juárez, le planteó a la Convención su renuncia al puesto de Secretario General, como una primera vía para detener y resolver estos problemas. El unánime rechazo al retiro del Compañero Francisco Hernández Juárez, dejó claro que, frente a las adversidades y complejidades de un entorno como el actual, nuestro Sindicato requiere de un liderazgo único y fortalecido, de allí que también se planteara la participación del compañero al frente de la Planilla de los Trabajadores que contendrá en el Proceso Electoral 2012-2016.

Lo anterior implica, además, que el modelo de transición definida de acuerdo con la pasada reforma estatutaria, con la figura del Secretario General Adjunto, tiene que replantearse y que en consecuencia, es necesario iniciar la discusión y el análisis de nuevos esquemas de liderazgo y de gobierno para nuestra organización, a fin de fortalecer nuestra unidad, nuestra eficacia y nuestras acciones hacia el interior y hacia el exterior del STRM.

En este marco, requerimos de la participación, la capacidad de propuesta y del compromiso de todos los telefonistas, a fin de definir entre todos las características que deberá contener esta nueva etapa de la gestión sindical y para afrontar con éxito los retos que nos presentan y avanzar en el proyecto histórico que nos hemos trazado de unidad, democracia y lucha social.

Fraternalmente,
"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"
México, D. F., a 10 de octubre de 2011.

Comité Ejecutivo Nacional

Comité Nacional de Vigilancia

Comisiones Nacionales