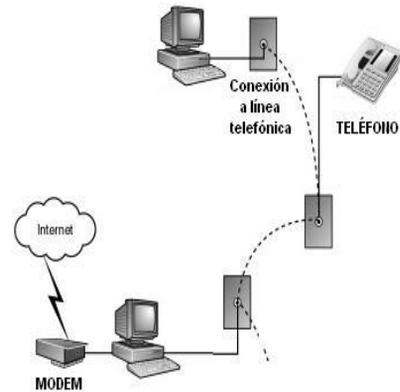




**XXXVIII**

**CONVENCION NACIONAL  
ORDINARIA DEMOCRATICA  
DEL STRM**



**PROPUESTA GENERAL  
DE TACTICA Y ESTRATEGIA**

**PRESENTADA POR:  
FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ  
SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO DE  
TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA**

**Septiembre 2013.**

# I N D I C E

I. LA ETAPA ACTUAL EN LA EVOLUCIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES _____	2
II. TELEFONOS DE MÉXICO Y AMÉRICA MÓVIL _____	10
III. LOS TRABAJADORES DE TELMEX Y DE AMÉRICA MOVIL _____	14
IV. LA ESTRATEGIA SINDICAL INMEDIATA FRENTE A LOS DESAFÍOS DE TELMEX ___	18
V. FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SINDICAL. OFENSIVA Y ALIANZAS ___	30
CONTRA LOS SINDICATOS DE PROTECCIÓN PATRONAL	
VI. LA DEMOCRACIA DEL MUNDO DEL TRABAJO _____	33



## SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA XXXVIII CONVENCION NACIONAL ORDINARIA DEMOCRATICA

### PROPUESTA GENERAL DE TACTICA Y ESTRATEGIA

#### I. LA ETAPA ACTUAL EN LA EVOLUCION DE LAS TELECOMUNICACIONES.

Desde hace varios años venimos discutiendo el proceso de evolución de las telecomunicaciones a través de seis grandes tendencias:

##### a. Evolución tecnológica y de las redes

“Redes de nueva generación” fue el término con el que comenzó a caracterizar la transformación de una red de telecomunicaciones en red universal, es decir, una red capaz de transportar, empaquetados: voz, datos, imágenes, etcétera. La voz sobre protocolo internet (VoIP) y la televisión sobre protocolo internet (TvIP) serían sólo la punta de lanza de una serie de cambios en la arquitectura de las redes, tanto en la planta interna como en la planta externa. Señalábamos la importancia del ADSL y sobre todo, de la fibra óptica, como determinantes en el ancho de banda, factor clave en la propia evolución de las redes.

Hoy nadie puede poner en duda que esta tendencia ha venido ocurriendo, y que haberla previsto nos permitió anticiparnos y enfrentarla en mejores condiciones desde el punto de vista sindical.



Esta evolución tecnológica continuará, aún cuando sus nuevos desarrollos, como la Cuarta Generación LTE (*Long Term Evolution*), ocurren en el segmento móvil.

### **b. Evolución del mercado**

Es en la evolución del mercado en donde advertimos uno de los cambios más agresivos y desafiantes de la evolución de las telecomunicaciones, debido a la conformación de nuevos escenarios de competencia. En su momento, hacíamos notar que los competidores más hostiles y desafiantes para las empresas de origen telefónico serían las empresas de televisión por cable, que prácticamente sin regulación alguna ni controles de tarifas, comenzarían a depredar los clientes de las telefónicas, como de hecho ha venido sucediendo.

Ya desde entonces hacíamos notar que, en un ambiente de competencia voraz, en el que todas las empresas podrían ofrecer los mismos servicios con tarifas tendencialmente planas, la calidad del servicio sería el factor que las diferenciaría en el mercado y lo que les permitiría retener e incrementar su clientela.

### **c. Evolución operativa**

La evolución tecnológica y la evolución del mercado obligarían a las empresas a redefinir sus modelos de operación, sus estructuras y estrategias. La evolución operativa sería la respuesta de cada empresa para reestructurarse y reordenar su funcionamiento a efecto de adecuarse a los nuevos entornos tecnológicos y de mercado. En el caso de Telmex,



la formación de los CAP ha sido un ejemplo de dicha evolución operativa. En el caso de otras empresas, se han dado cambios mucho más drásticos, en los que la evolución operativa de las empresas se ha combinado con medidas regulatorias. La separación funcional y/o estructural de las empresas ha sido un modelo seguido por algunas corporaciones como British Telecom. La intención de los dueños de Telmex de dividir a la empresa, separando de una parte a los clientes de banda ancha y de la otra lo que ha dado en denominarse “Telmex Social” formaría parte, sería otro proyecto de evolución operativa, al que nos hemos opuesto no sólo por sus posibles implicaciones laborales, sino sociales.

Es previsible que la evolución operativa tenga nuevas etapas y nos presentará desafíos mayores. La adquisición de Telmex por parte de América Móvil no puede ser vista, en forma alguna, sólo como una reestructuración financiera o como un ajuste corporativo a secas, sino como parte de un proyecto de más largo alcance de cambios operativos en la lógica de una corporación multinacional como lo es América Móvil.

#### **d. Evolución regulatoria**

Inevitablemente, la evolución de las telecomunicaciones se ha visto acompañada de cambios en la regulación. En algunos países, estos cambios han sido virtuosos y han favorecido un desarrollo de las propias telecomunicaciones, de las empresas y de las economías nacionales y en otros, entre los que se encuentra México, los cambios han sido poco afortunados en términos del desarrollo del país.



Para Teléfonos de México, la regulación ha sido el más adverso de todos los procesos de cambio que han ocurrido en las telecomunicaciones en los últimos veinte años. Este escenario podría tornarse aún más difícil por los efectos de la nueva Ley de Telecomunicaciones, aún inciertos. Como sabemos, la aplicación e interpretación de aspectos clave de la Ley corresponderán al Instituto Federal de Telecomunicaciones, el IFETEL, que todavía no está operando. El proceso de selección de los funcionarios que tomarán las decisiones en el IFETEL ha revelado conflictos de intereses y las intenciones de las empresas más vinculadas al gobierno, para influir en la designación de Consejeros afines a sus intereses.

Eventualmente, del IFETEL dependerán decisiones muy importantes para TELMEX, como la posible declaración de dominancia y su separación estructural y/o funcional en varias empresas, a efecto de cumplir con las disposiciones de la Ley, que prohíben que una empresa concentre más del 50% del mercado en algún segmento.

Debemos de estar preparados para actuar frente a los distintos escenarios y tiempos que plantean tanto la Ley como los que pudieran plantear las decisiones del IFETEL.

#### **e. Evolución de las relaciones obrero-patronales**

En esta evolución no sólo hay que considerar los aspectos obrero-patronales y los contenidos de cuando menos nuestras últimas tres revisiones contractuales, sino una etapa de mayores dificultades y desencuentros con la empresa, que hemos resuelto hasta ahora de manera favorable por la propia fuerza y la experiencia del sindicato, pero



que nos presentará cada vez mayores desafíos, en especial por el fenómeno de la tercerización, que además ha sido reforzado y legitimado por la nueva legislación laboral.

La evolución de las relaciones obrero-patronales no tiene necesariamente una connotación positiva. De hecho, en ausencia de sindicatos fuertes, esta evolución tiende siempre a favorecer al patrón. Hoy, las empresas de telecomunicaciones –y Telmex no es una excepción- han logrado hacer de la tercerización un recurso muy valioso para ellas, en el sentido de abatir costos laborales, evadir a los sindicatos y, más que todo, dividir a los trabajadores, creando conflictos y competencia entre ellos por la materia de trabajo. El sector de telecomunicaciones está intensamente tercerizado en todo el mundo, y no existen indicios de que esta tendencia vaya a cambiar. La tercerización y su expresión laboral más cruda, la subcontratación, requieren de respuestas sindicales contundentes, como puede la organización de los trabajadores tercerizados. Este es, en realidad, el único camino que permitiría dar un sentido positivo a la evolución de las relaciones obrero-patronales en las telecomunicaciones. Nuestra disyuntiva a este respecto es bastante simple: o generamos más división de clase entre los propios trabajadores, enfrentamos y tratamos de cerrar el paso a los terceros, o bien los integramos en una dinámica sindical y de negociación colectiva, bajo nuestra estructura sindical.

Mientras tanto, es importante atender la materia de trabajo y trabajar con calidad, como recurso para detener la proliferación de los terceros.



## f. Evolución sindical

La evolución sindical ha sido, y debiera de seguir siendo, el conjunto de cambios, de respuestas y de soluciones que permitan no sólo la supervivencia, sino más que todo, el fortalecimiento del sindicato. Los sindicatos desaparecen, son aplastados o se debilitan sólo por la ofensiva constante del patrón, sino también por sus propios errores y limitaciones. No cambiar, no interpretar la profundidad de las transformaciones tecnológicas, operativas y de mercado, perder la iniciativa, caer en el conformismo o en el conservadurismo, impedirían hacer de la evolución hacia un sindicato de telecomunicaciones una de nuestras principales herramientas de lucha.

Nuestro sindicato ha tomado decisiones importantes y acertadas de cambio en los últimos años, como la sindicalización de los compañeros de Tecmarketing, de los compañeros de Limsa y, más recientemente, con el proceso de organización de los compañeros de Atento y Cyrsa. Lo cierto es que la opción de sindicalizar a más trabajadores del sector y fortalecer la membresía y la fuerza negociadora del STRM como sindicato de telecomunicaciones sigue siendo nuestra mejor opción. No obstante, esta estrategia no ha penetrado suficientemente entre los telefonistas, y existen aún actitudes de rechazo, de escaso compromiso o de indiferencia frente a la organización de nuevos trabajadores. Eventualmente, el crecimiento del STRM tendrá que llevar a cambios en la propia estructura de la organización, frente a los cuales necesitamos irnos preparando en el debate, la propuesta y la acción.



### **g. La situación actual**

En un momento tan difícil y complejo como en el que nos encontramos, es preciso señalar que todas estas tendencias se han venido confirmando y verificando, que nuestro diagnóstico ha sido correcto y bastante preciso. La evolución de las telecomunicaciones está animada, principalmente, por un puro impulso capitalista, protagonizado por las grandes corporaciones, su vocación monopólica y sus afanes de ganancia. El empuje tecnológico es también parte de ello.

A lo largo de los años, hemos venido siguiendo también la evolución del Grupo Carso en telecomunicaciones. Las tendencias y predicciones que en su momento hemos hecho, también se han confirmado una a una. Hace seis años, señalábamos el desplazamiento de Telmex por América Móvil como la “joya de la corona” de Grupo. Esto fue cuando América Móvil desplazó a Telmex como la empresa número uno en la Bolsa Mexicana de Valores.

Ya como parte de América Móvil, Teléfonos de México enfrenta hoy una dinámica radicalmente distinta de la que habíamos conocido. Es, muy probablemente, el cambio más drástico que se haya presentado en la empresa después de la privatización, no obstante que a lo largo de más de veinte años, hemos sorteado grandes transformaciones en Telmex. Pasamos de una empresa mayoritariamente pública, con enormes deficiencias y rezagos, a una empresa privada que se modernizó muy rápido, en lo tecnológico y lo operativo. Este proceso de cambios intensos no ha concluido, y es de esperarse que no lo haga durante un buen tiempo.



En un sentido capitalista, podríamos ver la adquisición de Telmex por América Móvil como una segunda privatización de la empresa. Si bien la integración tecnológica con América Móvil ha sido y está siendo un proceso natural, dictado por la lógica de las redes de nueva generación de las que hemos venido hablando desde hace tiempo, la integración operativa y de mercado nos depara todavía enormes cambios, frente a los que debemos prepararnos y tomar la iniciativa.

No es correcto pensar que la tendencia del consorcio en el mediano plazo, será mantener operativamente separada a Telmex de América Móvil, o que es un proceso que podamos detener o revertir. De hecho, los dueños de la empresa aprovecharán al máximo las ventajas que para ello pueda darles la nueva Ley de Telecomunicaciones para apuntalar a América Móvil y desplazar a Telmex, que se ha convertido en el blanco de ataques desde múltiples frentes: de una parte, los organismos internacionales (OECD), de la otra, la competencia nacional (Televisa, TV Azteca, entre otras), así como de la competencia multinacional (Telefónica de España). Finalmente, pero no menos importante y como reflejo de las presiones de las empresas nacionales y multinacionales, Telmex ha sido un blanco de ataques por parte de sucesivos gobiernos, que han carecido de proyectos de desarrollo nacional en materia de telecomunicaciones.

En este contexto es preciso reconocer y asumir, con todo lo que esto significa que, según nuestras predicciones de hace algunos años, América Móvil se ha colocado como la pieza maestra del consorcio Carso en telecomunicaciones, y que Teléfonos de México es parte del engranaje de América Móvil. Pensar que la relación de Telmex con América Móvil se

mantendrá como hasta ahora y que los proyectos del consorcio para Telmex son sólo de naturaleza financiera o administrativa respecto de América Móvil, sería un grave error de nuestra parte. En la lógica capitalista, Telmex es ahora una especie de subsidiaria, a la que los dueños le asignarán estrictamente el papel y las funciones necesarias para ser rentable y para hacer más rentable a América Móvil. En el largo plazo, el futuro de Telmex está determinado por su funcionalidad respecto de América Móvil. Para defender a Telmex, es sus dueños no habrá razones: ni sentimentales, ni sociales ni políticas, que valgan frente a la contundencia de hechos y de datos como los que presentamos a continuación. Es un imperativo que asumamos lo que esto significa.

## II. TELÉFONOS DE MÉXICO Y AMÉRICA MÓVIL

América Móvil (AMX) es ya la corporación de telecomunicaciones más grande de América Latina. Provee servicios de internet, televisión por cable, telefonía celular y telefonía fija. A junio de 2013, las ventas de América Móvil alcanzaron los US\$ 61,015.8 millones de dólares y una capitalización en el mercado de US\$75,296.9 millones de dólares.<sup>1</sup> En ese mismo periodo alcanzó 328.8 millones de accesos (suscriptores), 5% más que el año anterior. Esta cifra incluye 262 millones de suscriptores móviles, 30.7 millones de líneas fijas en toda América Latina, siendo las plazas más fuertes México y Brasil. Posee 18.2 millones de accesos de banda ancha y 17.8 millones de unidades de televisión de paga.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> América Móvil, "América Móvil S.A.B De C.V. Reporte Financiero y Operativo Del Segundo Trimestre De 2013. Pdf," Consulta 31 julio 2013, <http://www.americamovil.com/amx/cm/reports/Q/2T13.pdf>.

<sup>2</sup> Ibid.



Sólo en **México**, AMX controla más del 70% de los suscriptores de telefonía fija, el 65% de los suscriptores de banda ancha, aproximadamente 69% de los suscriptores de telefonía móvil y un 65% de los suscriptores de servicios de internet móvil.<sup>3</sup>

En **Brasil**, América Móvil posee, 29.7 millones de suscriptores en telefonía fija (EMBRATEL), lo que representa el 21% del mercado brasileño para este servicio. En telefonía celular América Móvil posee 66.6 millones de suscriptores (24.3% del mercado móvil brasileño); así como 5.4 millones de suscriptores (29%) del mercado de banda ancha y 8.1 millones de suscriptores (53%) en los servicios de televisión por cable.<sup>4</sup>

En **Colombia**, América Móvil tiene 60% del mercado de telefonía móvil,<sup>5</sup> con 27.7 millones de accesos que producen el 13% de sus ganancias.<sup>6</sup> En **Argentina, Paraguay y Uruguay**, tenía 21.4 millones de suscriptores celulares al 1er trimestre del 2013. Al cierre de junio, en Estados Unidos, América Móvil poseía 23.2 millones de clientes en telefonía celular, 15.4% más que el año previo.<sup>7</sup>

Solo para dar un ejemplo de su magnitud en términos de infraestructura, América Móvil posee una red de fibra óptica de 290.000 kilómetros (120.000 kilómetros en México) que inicia en Tierra del Fuego y termina en los Estados Unidos. La infraestructura de AMX ha sido una de las mayores

<sup>3</sup> Moody's, *Mexican Telecommunications Industry Telecom Reform in Mexico To Raise Regulatory Pressure America Movil and Grupo Televisa Are Most at Risk*, 20 mayo 2013, <http://www.moody.com/>.

<sup>4</sup> "Teleco.com.br," Consulta 21 julio 2013, <http://www.teleco.com.br/operadoras/grupos.asp>.

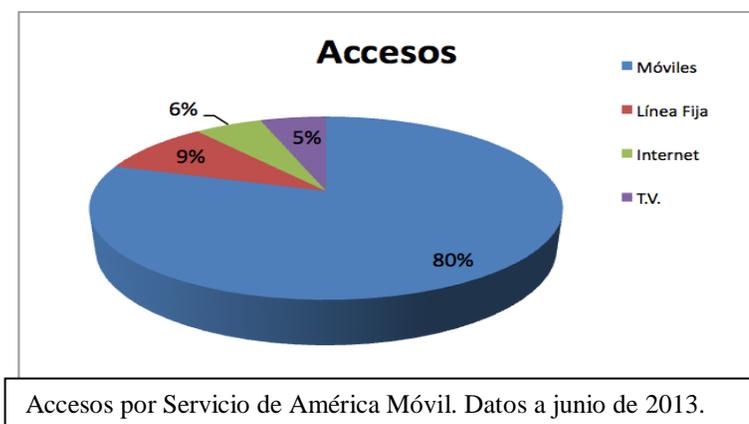
<sup>5</sup> "Carlos Slim's Empire Under Assault - WSJ.com," Consulta 22 junio 2013, <http://online.wsj.com/article/SB10001424127887324392804578360663341911572.html>.

<sup>6</sup> "América Móvil, ¿una Apuesta Segura? - Negocios - CNNExpansion.com," Consulta 19 julio 2013, <http://www.cnnexpansion.com/negocios/2013/02/22/america-movil-invertir-o-no-invertir>.

<sup>7</sup> América Móvil, "América Móvil S.A.B De C.V. Reporte Financiero y Operativo Del Segundo Trimestre De 2013. Pdf," Consulta 31 julio 2013, <http://www.americamovil.com/amx/cm/reports/Q/2T13.pdf>

ventajas para crecer en la región. Solamente en Sudamérica, la empresa es dueña de la licencia para interconectar el sistema óptico Atlantis I y II, integrado por una red de 12 cables submarinos que conectan 39 operadoras internacionales con América, África, Europa y Asia. América Móvil opera el sistema de satélites VSAT y Datasat-EMBRATEL de Brasil. A esto hay que incluir que domina el 53% del mercado de televisión de paga de Brasil mediante sus subsidiarias NET Serviços y EMBRATEL<sup>8</sup>.

Telefonía móvil Suscriptores celular	262 millones Aumentó 4.1 %
Telefonía fija Líneas de voz	30.7 millones Aumentó 2.2%
Accesos de Internet Banda ancha	18.2 millones Aumentó 13.2%
Suscriptores de televisión	17.8 millones Aumentó 18.2%



<sup>8</sup>“Carlos Slim posee 24.7 por ciento del mercado de telefonía celular en Brasil”. Noticias Terra. Consultada 26 diciembre 2012, [http://economia.terra.com.mx/noticias/noticia.aspx?idNoticia=201212202117\\_INF\\_81861163](http://economia.terra.com.mx/noticias/noticia.aspx?idNoticia=201212202117_INF_81861163)



De las 126 subsidiarias directas de América Móvil en todo el mundo, que representan la cabeza de miles de subcontratistas y distribuidores, existen 22 en México, 24 en Brasil, 11 en Colombia y 15 en Estados Unidos.

País	Compañía	Negocio	Participación
Costa Rica	Claro	Móvil	100%
Dominicana	Claro	Móvil/Fija	100%
Ecuador	Claro	Móvil	100%
	Telmex	Tel. Fija	100%
El Salvador	Claro	Móvil/Fija	95.8%
Guatemala	Claro	Móvil/Fija	99.3%
Honduras	Claro	Móvil/Fija	100%
Nicaragua	Claro	Móvil/Fija	99.6%
Panamá	Claro	Móvil	100%
Paraguay	Claro	Móvil	100%
Perú	Claro	Móvil	100%
Puerto Rico	Claro	Móvil/Fija	100%
USA	Tracfone	Móvil	98.2%
Uruguay	Claro	Móvil/Fija	100%

País	Compañía	Negocio	Participación
México	Telcel	Móvil	100%
	Telmex	Fija	97.7%
	Sección Amarilla	Publicidad	100%
	Telvista	Call Center	89%
Argentina	Claro	Móvil	100%
	Telmex	Fija	99.6%
Brasil	Claro	Móvil	100%
	Embratel	Fija	95.5%
	Net	Cable	88.1%
Chile	Claro	Móvil	100%
	Telmex	Fija	100%
Colombia	Claro	Móvil	99.4%
	Telmex	Fija	99.3%
Holanda	KPN	Móvil/Fija	29.8%
Austria	Telekom Austria	Móvil/Fija	23.7%



### III. LOS TRABAJADORES DE TELMEX Y DE AMÉRICA MÓVIL

Según datos de la SEC de los EEUU, al 31 de diciembre del 2012 América Móvil reportó un total de 158,719 trabajadores directos. De estos, 54,794 en el segmento móvil y 103,925 en el segmento fijo. Estas cifras no consideran la enorme cantidad de trabajadores subcontratados que hay en ambos segmentos.

Los trabajadores declarados por América Móvil están distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ México: 71,838
- ✓ Sudamérica: 66,776
- ✓ Centroamérica: 9,241
- ✓ Caribe: 10,074
- ✓ EEUU: 790

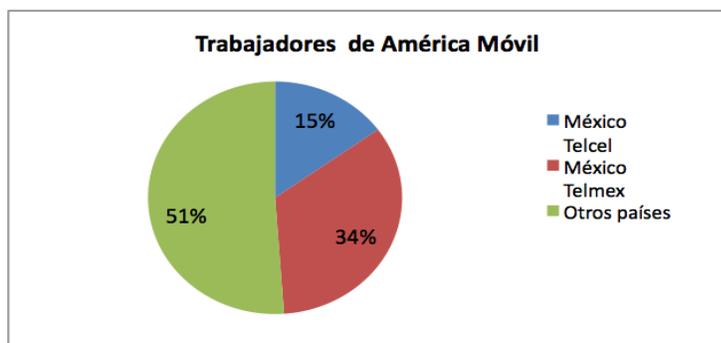
Los costos laborales que reportó AMX a la SEC para el cierre de 2012 fueron: 7,158,318 millones de pesos, equivalentes a USD\$566.22 millones de dólares, cantidad que suma el pago de servicios (salarios y honorarios) y el pago de beneficios y prestaciones.

Por otro lado, el total de compensaciones a los directores y directivos relevantes de la empresa en 2012 fue de aproximadamente 5.4 millones de pesos, USD\$427,140 dólares, y 53 millones de pesos, USD\$4,142,300 dólares, respectivamente.

La principal subsidiaria del servicio móvil en México, Radio Móvil Dipsa (Telcel), tuvo su última revisión contractual en febrero 2012 con el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes

de la República Mexicana, conocido sindicato de protección patronal que detenta también la titularidad del contrato colectivo en Atento.

En 2012, el contrato de protección patronal en Radio Móvil Dipsa (Telcel) consignaba que la compañía tenía 20,466 trabajadores y que hubo un incremento al salario del 4.2%. Cabe destacar que, según datos del informe anual de AMX, el 61% de los empleados de Telcel se dedican al servicio al cliente. Si Telmex cuenta con 45,000 trabajadores en activo, se puede decir que ambas empresas, Telmex y Telcel, representan el 40.9% de la fuerza laboral total de América Móvil.



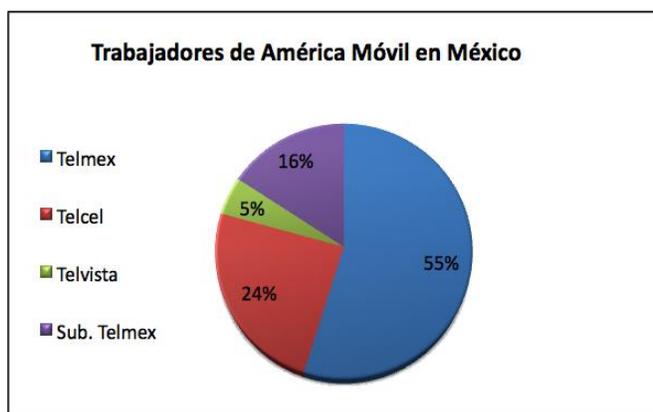
Trabajadores de América Móvil en México *	
Empresa	Trabajadores
Telmex	45,000
Telcel	20,000
Telvista	4,000
Subcontratistas de Telmex	13,000 **
<b>Total</b>	<b>90,000</b>

\* Número de trabajadores declarado por la corporación

\*\*Cifra máxima registrada, principalmente en Planta Exterior

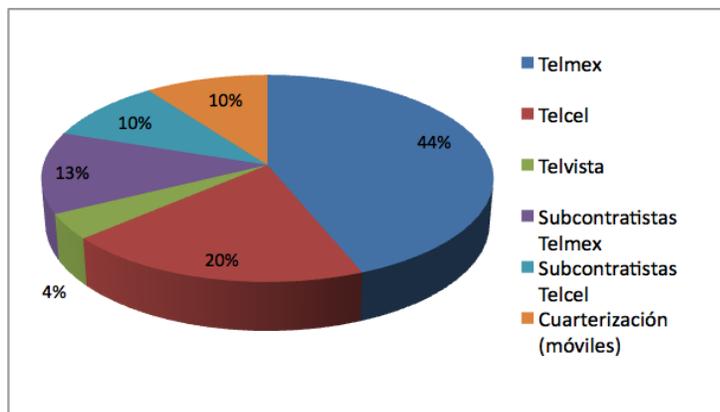
Los trabajadores de AMX podrían ser alrededor de 90,000, ya que además de los 65,000 trabajadores que suman Telmex y Telcel, se calcula una cifra máxima de 13,000 subcontratados o terceros en la línea fija. Telmex representa el 55% de la fuerza laboral de América Móvil, proporción que podría disminuir rápidamente por la todavía alta tasa jubilación. Hay que considerar además la caída anual de 200 mil líneas fijas; esta situación constituye un enorme riesgo para el STRM en relación con Telcel y el sindicato de protección patronal. No podemos descartar que, eventualmente y sin duda alentado por los patrones, este sindicato busque disputarnos la titularidad de un contrato colectivo de trabajo de los trabajadores de América Móvil.

La empresa Telvista, donde América Móvil es accionista al 100%, es un *Call Center* que cuenta con 4,000 trabajadores, con una intensa rotación de personal.



Si se considera que la subcontratación, por parte del segmento móvil, puede duplicar la cantidad de trabajadores contratados directamente por Telcel, es posible estimar que la fuerza laboral de América Móvil en

México alcanzaría los 110,000 trabajadores, con las estimaciones de trabajadores directos más subcontratados.



Empresa/ Sector	Trabajadores directos más subcontratados
<b>Telmex</b>	<b>45,000</b>
<b>Telcel</b>	<b>20,000</b>
<b>Telvista</b>	<b>4,000</b>
<b>Subcontratados Telmex</b>	<b>13,000</b>
<b>Subcontratados Telcel</b>	<b>10,000</b>
<b>Cuarterización (móviles)</b>	<b>10,000</b>
<b>Total</b>	<b>110,000</b>

Por ello es fundamental mantener la fortaleza y la viabilidad de Telmex tanto en el corto como en el mediano y largo plazos.

Nunca antes los riesgos y amenazas sobre el STRM habían sido tan grandes como ahora.



## IV. LA ESTRATEGIA SINDICAL INMEDIATA FRENTE A LOS DESAFÍOS DE TELMEX

### a. Programa de Permanencia Voluntaria (PPV)

El PPV, suscrito en noviembre de 2012 entre Telmex y el STRM, constituye una de las iniciativas sindicales más importantes de los últimos años. Esta importancia radica en que está dirigido a mantener la fuerza y la viabilidad del Sindicato durante los próximos años. De un lado, mediante la salud financiera de la empresa, que podría verse seriamente comprometida por el elevado registro de jubilaciones, que en pocos años nos llevarían a un escenario muy complejo en el que habría más trabajadores jubilados que activos en Telmex. De otro lado, el PPV busca mantener al personal activo de Telmex ante el crecimiento del personal de América Móvil y de los terceros, lo que igualmente nos llevaría a un escenario muy complejo de vulnerabilidad, en el que eventualmente los dueños de la empresa podrían decidir que el sindicato de protección patronal de Telcel, junto con los terceros, nos disputasen la titularidad del contrato colectivo de trabajo. Estamos hablando de una amenaza real ante la cual el PPV representa una estrategia insustituible.

Adicionalmente, el PPV está estrechamente ligado a la calidad del servicio, pues se trata de que los compañeros con más experiencia pongan su mejor esfuerzo en ello, así como en la retención y recuperación de clientes. No obstante la importancia que tiene el PPV para el futuro de todos los telefonistas, de los trabajadores activos y de los jubilados actuales, así como para los trabajadores que se jubilarán en el futuro, una vez que logremos estabilizar y modular el nivel de las jubilaciones hasta que las



condiciones sean más favorables para el Sindicato, el conocimiento y el compromiso de todos los trabajadores sobre el PPV no está a la altura de lo que las circunstancias demandan. El ritmo de las jubilaciones sigue siendo alto, con todos los riesgos que ello implica. A pesar de que hasta el momento se han adherido al PPV más de 800 de los compañeros con 31 años o más de servicio, es necesario incrementar la adhesión de más compañeros al programa.

No es posible pensar que la responsabilidad del PPV recae sólo en los dirigentes y en los representantes sindicales, mucho menos en la empresa, tal vez la más interesada en apresurar la disminución del personal activo de Telmex y en el debilitamiento del Sindicato. Tampoco podemos suponer que el éxito de esta estrategia depende sólo de los compañeros jubilables que decidan adherirse al programa. El PPV es una responsabilidad y debe de ser un compromiso de todos los telefonistas, pues a todos nos corresponde entender, informar y discutir lo que está en juego y, sobre todo, el crear las mejores condiciones en los lugares de trabajo para los compañeros de permanencia voluntaria.

Un compañero que hostiliza o presiona en el lugar de trabajo a quien en vez de jubilarse se adhiere al PPV, está poniendo en riesgo el futuro de todos, tanto como aquél compañero que pudiendo sumarse al PPV no lo hace.



Hemos podido negociar con la empresa algunos beneficios que hacen más atractivo el programa, Los compañeros adheridos al PPV, además de gozar de la honrosa condición de telefonistas eméritos y de un día de descanso adicional, tendrán condiciones especiales y preferenciales para crédito automotriz, televisiones y tablets; boletos de cortesía para eventos recreativos, culturales, deportivos y cenas de gala; además de servicios de salud y educación, todos ellos de manera exclusiva para compañeros que forman el Circulo PPV. Hemos convencido a la administración para que varios de estos especiales se hagan extensivos a los compañeros que se encuentran en el rango de los 25 a 30 años y que reúnen los requisitos de jubilación establecidos en la cláusula 149 del contrato colectivo de trabajo.

No obstante, insisto en que la razón principal de la adhesión de los compañeros al PPV debiera ser la convicción y el compromiso con el futuro de todos los telefonistas y de la organización sindical.

#### **b. Calidad del servicio**

Un segundo pilar de nuestra estrategia es la calidad del servicio, que a su vez está estrechamente vinculada con la retención y la recuperación de clientes.

Todos estamos conscientes de que la prohibición del *triple play* para Telmex es una enorme desventaja respecto de los competidores, que sin regulación alguna ni obligaciones sociales, ofrecen a los clientes servicios de *triple y de cuádruple play*. Si a esta desventaja sumamos los problemas de calidad de servicio que todavía enfrenta Telmex, el panorama es todavía más difícil, por la pérdida de clientes que esto representa.



Desde hace algunos años, nos dimos a la tarea de insistir con la empresa en la urgencia de realizar diagnósticos y emprender acciones conjuntas y coordinadas para el mejoramiento de la calidad del servicio. Ha sido un proceso complicado y no pocas veces difícil, las diferencias de enfoques sobre el tema entre empresa y Sindicato eran muy grandes al principio. La empresa apostó a un diagnóstico que privilegiaba el ausentismo y la baja productividad del personal sindicalizado, particularmente en Planta Exterior, y llegó incluso a un marcaje personal de los técnicos en algunos centros de trabajo.

Sin dejar de reconocer que factores como el ausentismo tienen un impacto sobre la calidad del servicio, el Sindicato buscó construir un enfoque mucho más amplio e integral, en el que consideramos también las deficiencias de gestión por parte del personal de confianza, los problemas de falta de equipo y materiales, el mal trabajo de los terceros y, desde luego, las deficiencias en la capacitación, que ha carecido de un enfoque dirigido específicamente al mejoramiento de la calidad del servicio.

Las discusiones con la empresa han sido intensas, y lo más relevante es que contamos ya con lo que podríamos considerar una especie de plan maestro de calidad del servicio, asentado sobre tres áreas tronco: infraestructura, procesos y productividad para Planta Exterior, Conmutación-Transmisión, Centros de Atención, CEICOS, Tráfico y Tiendas.



No obstante, prevalecen rezagos preocupantes en materia de calidad de servicio, algunos de los cuales impactarían directamente sobre la pérdida de líneas.

Si bien la pérdida de líneas fijas es una tendencia irreversible a escala mundial, que en México se explica en mucho también por las limitaciones de Telmex para ofrecer el *triple* y el *cuádruple play* y por la apuesta del Grupo Carso a *Telcel* en materia de banda ancha y de la cuarta generación LTE, no podemos soslayar que las deficiencias en el servicio son factores de peso en un entorno de competencia depredatoria y de disputa por los clientes como en el que nos encontramos.

### **c. Retención y recuperación de clientes**

En el mismo sentido, la retención y la recuperación de clientes son pilares de la estrategia sindical para mantener la viabilidad de Telmex. Ambas están muy relacionadas con la calidad del servicio, pero también con la posibilidad de que la empresa ofrezca nuevos servicios.

### **d. Revisión contractual 2014-2016**

La revisión contractual 2014-2016 será ocasión de fortalecer en el cuerpo del contrato los contenidos del Acuerdo Marco suscrito con la empresa en el año 2009. No obstante que en todo este tiempo se han registrado avances importantes en las negociaciones del Acuerdo, lo cierto es que existe dilación por parte de la empresa para dar cumplimiento a algunos de los planteamientos ya convenidos, por los que es necesario apuntalarlos.

En particular, debemos de reforzar los avances sobre los siguientes puntos del Acuerdo, con miras a la revisión contractual:

### **Cláusula 2.- Visión común:**

- Incorporar el compromiso en beneficio de los trabajadores derivado de la reforma en materia de telecomunicaciones aprobado por las Cámaras y a punto de ser puesta a consenso en las Legislaturas de los Estados (Transitorio DÉCIMO OCTAVO).
- Integrar los impactos regulatorios en el mercado, derivados de la Reforma en el sector de telecomunicaciones, en particular sobre la interpretación y aplicación de la reforma que genere el IFETEL

### **Cláusula 3.- Inversión:**

- Establecimiento de indicadores por segmento y un mecanismo de seguimiento durante el año que permita evaluar conjuntamente los resultados de la inversión, misma que está íntimamente ligada a la Calidad de Servicio, (procesos, infraestructura y productividad).
- Establecer criterios para el direccionamiento de la inversión hacia segmentos del mercado en los cuales la administración no ha considerado oportuno invertir.



#### **Cláusula 4.- Crecimiento:**

- Establecimiento de estrategia común en este rubro con motivo de la reforma en telecomunicaciones.
- Actualización de acuerdo a lo establecido en la Reforma de Telecomunicaciones para asumir conjuntamente el nuevo escenario.
- Realizar el balance de las alianzas estratégicas sobre la base de los cambios originados por la reforma en telecomunicaciones (por ejemplo: DISH).
- Evaluación para el fortalecimiento de las estrategias de “Todos Promotores”, retención y recuperación de clientes.

#### **Cláusula 5.- Capacitación y comunicación:**

- Actualización de este tema, tomando como base, el punto de acuerdo de la Revisión Salarial del 2013.
- Seguimiento al esquema de capacitación por competencias.
- Evaluación de la capacitación en el puesto de trabajo con indicadores y etapas específicas.



- Establecimiento de una estrategia común para desarrollar pronunciamientos conjuntos en momentos y sobre temas específicos, que logren una mayor presencia en los medios.
- Seguimiento y mejora a la medición de los impactos de la capacitación

**Cláusula 6.-** Materia de Trabajo y Servicios Multimedia:

- Establecimiento de un mecanismo conjunto que con base en el nuevo marco regulatorio, analice los efectos y alcances de la participación de los trabajadores en la materia de trabajo actual y futura.
- Actualización, a partir de la inminente modificación al Título de Concesión y a la luz del nuevo marco regulatorio derivado de la reforma en telecomunicaciones (CONCESIÓN ÚNICA).
- Como consecuencia de las reformas en el sector y ante la posibilidad de que los concesionarios puedan obtener una concesión única, el STRM deja constancia e insistirá en que TELMEX pueda convertirse en una empresa múltiple-play, lo que permitiría nos ofrecer servicios de voz, datos, video, telefonía móvil, radio difusión y otros.

- Revisión y actualización de los Acuerdos sobre materia de trabajo, por área productiva haciendo alusión a los perfiles de puesto, por ejemplo en Planta interna (UNINET y RCDT), Planta externa (FTTH) y Comercialización (FIELDERS).

### **Cláusula 7.- Vacantes:**

El tema de la cobertura de vacantes sigue siendo un aspecto muy importante en la agenda obrero-patronal y desde luego para la revisión contractual del próximo año. Por parte del Sindicato, la estrategia es la de cubrir la mayor cantidad de vacantes posibles durante este año abarcando la mayor cantidad de localidades y especialidades en función de las necesidades del servicio.

Para el cubrimiento de vacantes se consideran los siguientes ejes:

- 1.- Liberación de vacantes
- 2.-Negociación de vacantes prioritarias.
- 3.-Conciliación y cubrimiento de vacantes
- 4.-Balance sobre la aplicación del esquema de factores y variables para la autorización de vacantes en Planta Exterior, haciendo énfasis en la cada vez mayor presencia de filiales y terceros así como la definición del mismo en el resto de especialidades.



### **Cláusula 8.-** Evolución de la relación laboral:

- Fortalecimiento del esquema de escalación de los problemas obrero-patronales, así como de escalación operativa y productiva, para lo cual, es necesaria la vigilancia del cumplimiento de los acuerdos y su difusión por ambas partes.

### **Cláusula 9.-** Calidad de servicio:

- Seguimiento y evaluación del plan integral de calidad de servicio a través de la mesa establecida para tal fin, observando y atendiendo aquellos cambios que se derivan de la nueva legislación.

### **Cláusula 10.-** Jubilación:

- Incorporar el compromiso signado entre las partes referente al Programa de Permanencia Voluntaria, con el objeto de seguir fortaleciendo y consolidando la viabilidad del fondo de pensiones.

Adicionalmente, otros ejes de la revisión podrían ser:

- Incluir previsiones que blinden al STRM y a nuestro CCT frente a posibles embates derivados de su integración a América Móvil. Incluir cláusulas de reconocimiento sindical para el STRM frente a terceros y vías jurídicas que protejan al STRM y hagan menos difícil la vía de la organización y el reconocimiento sindical en otras empresas de telecomunicaciones del grupo.

- Incluir la formalización del diálogo con América Móvil que ya existe con el STRM a través de UNI
- Incluir cláusulas que protejan frente a impactos laborales derivados de la Ley de Telecomunicaciones.

### **e. Ley Federal de Telecomunicaciones**

Es previsible que la aplicación de la nueva Ley tenga fuertes impactos sobre la empresa, ante los que debemos de prepararnos. Desde hace algunos meses, hemos trabajado en un diagnóstico y en escenarios sobre los efectos principales que podemos esperar de la nueva Ley y de su brazo ejecutor, el IFETEL.

La nueva ley secundaria de las telecomunicaciones definirá las formas en que se aplicarán las sanciones en contra de los agentes económicos dominantes, es decir, aquellos con más del 50% del mercado o con poder sustancial en el mercado relevante de servicios de usuarios final.

Entre estas medidas están la desagregación del bucle y de la red local, la reducción de las áreas de servicio local y la desagregación de activos. La ley reglamentaria de las telecomunicaciones deberá de estar aprobada por ambas Cámaras en un lapso de 180 días, a partir de la elección de los integrantes del nuevo órgano regulador del IFETEL, cuyos integrantes fueron ya ratificados por el Senado el día pasado 10 de septiembre.

Muy posiblemente, uno de los mayores golpes es el riesgo de que Telmex sea precisamente declarada operador dominante y su división estructural y/o funcional en diferentes segmentos de negocios. De hecho, la iniciativa de la empresa de separar a Telmex Social de los clientes de banda ancha, es tan sólo un ejemplo de lo que sucedería como efecto de la aplicación de la nueva Ley.

Nuestra estrategia debe de apuntar cuando menos en dos direcciones. Una, la estrategia política y jurídica para defender a la empresa ante el absurdo de ser castigada por haber cumplido con las obligaciones de su Título de Concesión, que le impusieron ofrecer el servicio telefónico a todas las comunidades con más de 5,000 habitantes, lo que a la larga la condujo a concentrar el mayor número de clientes. Una de las grandes debilidades no sólo de la regulación, sino de la política de telecomunicaciones de los distintos gobiernos, ha sido carecer de indicadores cualitativos para distinguir, por ejemplo, a los clientes de mayores ingresos, que son a los que busca y a los que concentra la competencia.

Hasta el momento, los recursos utilizados por la empresa para resistir la adversidad regulatoria han sido de naturaleza principalmente jurídica y han resultado insuficientes, por lo que es importante explorar e intensificar también recursos de índole política: el cabildeo, la movilización, la denuncia.

La aplicación de la Ley de Telecomunicaciones podría, asimismo, potencializar las ventajas de América Móvil-Telcel sobre Telmex, en especial para la prestación de nuevos servicios.

## V. FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SINDICAL. OFENSIVA Y ALIANZAS CONTRA LOS SINDICATOS DE PROTECCIÓN PATRONAL

El corporativismo que impera en el mundo del trabajo en México, constituye sin duda el principal obstáculo para su democratización y para el avance de organizaciones como nuestro sindicato, en la lucha por una mayor unidad y cohesión de los trabajadores.

El corporativismo debe de ser entendido, fundamentalmente, como la serie de controles que desde el poder se ejercen no sólo sobre los sindicatos, sino sobre las relaciones obrero-patronales. De estos controles, el más importante para los grupos oligárquicos ha sido, históricamente, el de la organización sindical. El sistema corporativo, cuyos orígenes se ubican en el fascismo italiano, corresponde a un diseño de las burguesías u oligarquías más conservadoras para ejercer un férreo control de clase sobre los trabajadores. A cambio de este control, a las organizaciones y sindicatos les son dados “monopolios de representación” es decir, se les otorga y reconoce representar “en exclusiva” a determinados grupos o segmentos de trabajadores, al tiempo en que se les impide crecer e ir más allá de los límites y barreras impuestos desde el poder. El efecto de este esquema no es sólo dividir y dispersar la acción colectiva de los trabajadores, sino generar competencia y diferencias entre los propios trabajadores, impidiendo la identidad de clase y, eventualmente, generando confrontación entre los propios trabajadores. Es por esto que en México no es posible, mientras predomine el esquema corporativo, plantear grandes acciones sindicales colectivas, como huelgas generales o coaliciones sociales amplias movilizadas en torno de objetivos o proyectos nacionales.



Una de las consecuencias más obvias del corporativismo en México es el gremialismo, es decir, la incapacidad de los sindicatos y de los trabajadores de ver más allá de su propio gremio o empresa. Otras consecuencias, no tan obvias pero igualmente relevantes, son el economicismo y la predominancia del sindicalismo de empresa.

La consolidación del STRM como sindicato de telecomunicaciones, la organización de trabajadores de otras empresas del sector y el traspasar los límites impuestos desde el poder al sindicalismo, son estrategias que confrontan y retan al corporativismo en la base misma de su estructura, así como acciones decididamente orientadas a la democratización del mundo del trabajo en México.

Si el crecimiento del STRM y la organización de trabajadores de otras empresas del sector, han sido parte muy importante de nuestra estrategia desde hace algunos años, esta importancia es aún mayor si consideramos la amenaza que representa la compra de Telmex por América Móvil y los escenarios que explicamos con anterioridad.

#### **a. Atento y Cycsa**

Tal y como lo explicaron los propios compañeros de Atento en esta Convención, la campaña de organización del STRM en esta empresa con la que Telefónica de España mantiene aún una relación estrecha, constituye una prueba decisiva para nuestro Sindicato, en muy buena medida debido a que el sindicato de protección patronal al que disputamos

la titularidad del contrato colectivo, es el mismo que detenta el contrato de Telcel y de otras empresas de América Móvil.

### **b. América Móvil (Telvista, Radio Móvil Dipsa –Telcel-)**

Ganar la representación de los trabajadores en estas empresas puede ser, sin duda, el desafío más grande que haya enfrentado nuestro sindicato en toda su historia, así como no hacerlo puede ser también su amenaza más poderosa, la que ponga en riesgo su existencia misma.

No es conveniente divulgar aún los planes que estamos desarrollando para avanzar en este propósito, sin embargo, un acuerdo de esta Convención debiera ser dar al Comité Nacional el apoyo necesario para ir en esta dirección, y para convocar a todos los telefonistas a participar en las acciones que los trabajos de organización vayan demandando.

### **c. Terceros (Cydsa y otros)**

También en relación con los terceros o filiales, es momento de plantearnos un viraje estratégico que nos permita superar las trabas del corporativismo. El golpe de timón estaría más orientado a la organización que a la confrontación o a la exclusión. El éxito organizativo y la decisión de los compañeros de Cydsa en el sentido de integrarse como una sección del STRM representa una pauta del potencial de crecimiento que tenemos con los terceros. El caso de Cydsa es muy importante aunque más complejo en términos políticos, pues ha implicado una confrontación con una facción de la CTM que entiende y asume precisamente el costo político



y no sólo económico que le implicaría perder el contrato de una empresa como Cysca.

La tercerización es una práctica muy común en las empresas de telecomunicaciones en todo el mundo, y Telmex no es una excepción. Las filiales han sido parte de nuestro entorno sindical aún antes de la privatización, y es de esperar que la empresa siga acudiendo a este recurso no sólo para abatir costos laborales, sino para mermar la fuerza del Sindicato. Lo cierto es que, merced a las filiales, estamos sitiados por trabajadores precarios a quienes vemos y quienes nos ven como enemigos y antagonistas, para complacencia de la empresa. Es tiempo de superar este estado de cosas y proponernos un enfoque distinto, que nos fortalezca a los trabajadores frente a la empresa y, sobre todo, que fortalezca al sindicato.

## **VI. LA DEMOCRATIZACIÓN DEL MUNDO DEL TRABAJO**

### **a. Propuesta de transformación del Pacto Por México en un Pacto Político y Social y de incluir un Pacto Laboral en sus contenidos**

Con el gobierno actual se ha abierto de nuevo la posibilidad de un acercamiento y de un trato respetuoso que nunca vimos con las administraciones del PAN. De ninguna manera somos ingenuos y sabemos que el acercamiento y el respeto pueden ser simples formas, y que no existen hasta ahora elementos para suponer un fondo distinto para los trabajadores.



Sin embargo, la opción del diálogo nos permite al menos hacer planteamientos y propuestas, como la transformación o evolución del Pacto por México hacia un pacto político y social, uno de cuyos componentes debiera de ser un pacto laboral que permita reorientar y corregir el rumbo de la reforma laboral impuesta a los trabajadores.

Entendemos que esta propuesta de transitar el Pacto por México hacia un pacto político y social, así como dotarlo de contenidos laborales, constituye una aspiración muy difícil de conseguir de nuestra parte, sin embargo, es nuestra tarea y responsabilidad pugnar por ello y establecer las alianzas que sean necesarias para ello. No existe otra posibilidad para tratar de reorientar las políticas del actual gobierno y las reformas estructurales, que no son sólo sino extensiones de la propia reforma laboral.

### **b. La agenda de la UNT**

Es preciso impulsar, en el interior de la UNT, una discusión de fondo sobre la situación y perspectivas del sindicalismo en México. La UNT sigue siendo el principal recurso de los trabajadores para impulsar la agenda del sindicalismo en su conjunto. No obstante, los problemas que día con día enfrentan sus sindicatos han diluido el debate de los temas de fondo y de origen, como el desmantelamiento del sistema corporativo. Somos muy pocos los sindicatos dentro de la UNT que estamos comprometidos con la tarea de democratizar al sistema laboral mexicano y de construir nuevos esquemas orgánicos y estructurales para el sindicalismo en México.



El décimo sexto Congreso Nacional de la UNT será ocasión de plantear un debate de fondo sobre temas sustantivos para el movimiento sindical mexicano, como la propia estructura sindical, la dispersión y el fraccionamiento del movimiento obrero y el debate sobre nuevas opciones de unidad y de lucha orgánica de los trabajadores mexicanos.

### **c. Agenda con los gobiernos federal y local en torno de los convenios fundamentales de la OIT y los derechos humanos**

Una opción que se nos presenta incluso para dar un nuevo enfoque el tema de las reformas estructurales, más allá de la resistencia o de la oposición, es contextualizarlas en el plano del acuerdo recientemente suscrito por el gobierno mexicano con la OIT, alertando no sólo sobre el carácter laboral de dichas reformas, sino proponiendo que en ellas se consideren justamente los impactos laborales y la protección de los derechos de los trabajadores conforme a los convenios fundamentales de la OIT.

Una de nuestras grandes batallas debe ser la suscripción, por parte del gobierno mexicano, del Convenio 98, ya este puede ser nuestro principal instrumento de lucha internacional en contra del sindicalismo de protección patronal.

### **d. Acción internacional (UNI, CWA, OIT, CSI y CSA)**

El trabajo sindical consistente que hemos desarrollado en los últimos años en el plano internacional, ha dado frutos importantes. El mayor de ellos es tal vez la presión que desde la comunidad sindical internacional se ha ejercido para denunciar y condenar precisamente el fenómeno del



sindicalismo de protección patronal. Dentro de CSI y CSA, UNI jugó un rol clave al comprometerse abiertamente en acciones y denuncias sobre este fenómeno, tomando como base la experiencia en Atento.

Hoy este fenómeno es mucho más conocido, al punto en que el gobierno mexicano se ha visto obligado a reconocer su existencia, luego de décadas en que se dedicó a negarlo. Aceptar que el fenómeno existe no es gran cosa por parte del gobierno mexicano, pero al menos nos permite comenzar a ponerlo sobre la mesa, en especial sobre la denuncia de casos concretos que se nos van presentando, como las luchas en Atento y Cydsa y previsiblemente con otras empresas de América Móvil.

En mi calidad de Presidente Mundial de UNI ICTS, cargo para el que fui electo hasta el año 2015, participaré en noviembre próximo en la Conferencia de los sindicatos de UNI ICTS en Europa. Me propongo buscar entonces un acercamiento puntual con sindicatos de países como Holanda y Austria, empresas en donde ya opera América Móvil a través de KPN, a fin de establecer las alianzas y los vínculos necesarios para establecer un diálogo social más efectivo con la corporación, sobre la base de grandes temas como reconocimiento sindical y negociación colectiva, entre otros.

#### **e. Frente Amplio Social, coaliciones y alianzas**

Hemos insistido en que nuestras luchas por hacer de México un país más democrático, más igualitario, más justo, más incluyente, deben de articularse con las de otras organizaciones sociales y políticas con las que



podamos coincidir en grandes propósitos comunes. El Frente Amplio Social, constituido en noviembre de 2012, ha sido un punto de partida para ello, sin embargo, aún no está consolidado y prevalecen la dispersión y las diferencias heredadas de los controles corporativos y clientelares del sistema político.

Construir coaliciones amplias y desarrollar grandes acciones colectivas es una tarea de largo plazo, en la que no podemos bajar la guardia y en la que nuestro sindicato debe de perseverar, tanto en el plano nacional como en los diferentes estados, regiones y comunidades donde tenemos presencia y en donde con frecuencia somos la única opción para aglutinar la protesta social, la propuesta y el diálogo y la defensa de los intereses populares. Es imperativo fortalecer al Frente, ampliar su base y a través de él ir rompiendo también los esquemas de control corporativo y clientelar que históricamente han impedido la formación de coaliciones sociales fuertes en nuestro país.



## **Compañeras y compañeros:**

La tarea sindical es siempre difícil y adversa, pues nunca es fácil resistirse, oponerse y transformar sistemas económicos, sociales y políticos basados en la desigualdad y en la injusticia. Pero la tarea sindical es siempre, también, la mejor oportunidad que tenemos los trabajadores para ser y para trascender, para mostrar que somos seres pensantes y creativos, que nuestro trabajo vale y que sin él no hay sociedad posible.

Los próximos meses y años serán definitivos, en más de un sentido, para el futuro de nuestro sindicato, de los telefonistas y del sindicalismo en México. A pesar de los intentos que han existido y que existen para debilitarnos, disminuirnos y eventualmente, para desaparecernos, hemos salido adelante y fortalecidos. Los escenarios y las amenazas que enfrentamos hoy son inéditas, y ello exige de la información, del conocimiento, de la participación y del compromiso de todos y cada uno de nosotros, en el lugar de trabajo, en la calidad del servicio, en la recuperación y retención de clientes, en favorecer el éxito del programa de permanencia voluntaria, pero también en la convocatoria sindical a la movilización y a la protesta, para la organización sindical de nuevos trabajadores, en la construcción de puentes solidarios y fraternos entre la clase trabajadora y para superar así, la división y el aislamiento, la confrontación y la competencia que los patrones han sembrado entre nosotros y que el gremialismo, la pequeñez de miras o la soberbia de algunos dirigentes ha profundizado, dañando profundamente a todos los trabajadores del país.



A ello los convoco, con la certeza de que los telefonistas hemos asumido y asumiremos nuestro liderazgo, con la humildad, la dedicación, la entrega y la generosidad que nos ha caracterizado, decididos a abrir una nueva etapa para nuestra organización, un sindicato más grande, poderoso, plural y democrático, transformado y transformador, libertario y emancipador, la base y el fundamento de una nueva estructura sindical para los trabajadores de México, lejos de las trampas, de la simulación y de la incertidumbre que imperan en el movimiento sindical mexicano, y que tiene a la mayoría de los trabajadores sumidos en la desigualdad, la pobreza y la desesperanza. Un sindicalismo capaz de convocar y articular a los trabajadores jóvenes, a las nuevas generaciones de sindicalistas que nosotros formemos en la lucha y en el ejemplo de compromiso y de convicción del que nosotros mismos seamos capaces.

**Muchas gracias.**