



SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA

XLIX CONVENCION NACIONAL ORDINARIA DEMOCRÁTICA DE LOS TELEFONISTAS

Propuesta General de Táctica y Estrategia

**Presentada por:
Co. Francisco Hernández Juárez
Secretario General del Sindicato de
Telefonistas de la República Mexicana**

Septiembre 2024

ÍNDICE

Contexto Político, Económico y Social	3
Relación con el Gobierno Federal, con el Congreso de Unión y con los Sectores Productivos.....	5
Iniciativa Sindical de la UNT, FASU- ENADI, Mesa de Diálogo Sindical y AGT.....	6
Relaciones internacionales	7
Telecomunicaciones, nuevo acuerdo laboral y productivo con Telmex	8
Negociaciones entre el STRM y Telmex.....	10
Revisiones Salariales y Contractuales 2025-2026.....	12
Calidad de Servicio y Participación de Mercado.....	13
Materia de Trabajo: El nuevo entorno tecnológico y los cambios en los procesos de trabajo de Telmex, capacitación.....	13
Tráfico	15
Programa de Pertenencia Voluntaria y Circulo Orgullo.....	15
STRMnoticias y Redes Sociodigitales	15
Trabajo de Igualdad de Género.....	16
Formación de Jóvenes Telefonistas	17

Contexto Político, Económico y Social

El desenvolvimiento económico, político y social del país durante el presente año estuvo determinado por el ataque permanente de las fuerzas opositoras al gobierno encabezado por el presidente Andrés Manuel López Obrador, buscando a cada momento desestabilizar al gobierno de la llamada 4ª Transformación.

Esta postura se agudizó con el inicio de las contiendas electorales locales y nacionales, especialmente en la relativa a la sucesión presidencial, donde se volcaría la oposición en una campaña sucia y de mala fe, sin un proyecto viable para el país, caracterizada por la descalificación y por la intensa difusión de acusaciones sin sustento. Su única intención era vulnerar la representatividad del gobierno y de la candidata que encabezará la continuidad del proceso de cambio con el que se pretende revertir el efecto de las políticas neoliberales que fueron aplicadas durante casi 40 años.

De cara a esta compleja problemática, los acontecimientos en la región norteamericana crearon un ambiente de incertidumbre, tanto política como económica, siendo un verdadero reto para nuestro país el mantener los principios de la política exterior mexicana para dar continuidad a lo pactado en el T-MEC y materializar una estrategia conjunta que permita aliviar la migración, fomentando el desarrollo en los países de origen y, en especial para el caso de México, como único medio para contenerla e incluso disminuirla.

Por otra parte, es necesario atacar las causas del narcotráfico y la demanda que resulta de las adicciones en Estados Unidos, cuyas repercusiones crean un campo fértil para la acción del crimen organizado; asimismo, es urgente e impostergable mejorar la seguridad pública y reducir los niveles de pobreza en México.

En este contexto resalta el proceso electoral estadounidense que se llevará a cabo el 5 de noviembre de este año, ya que la llegada a la presidencia de cualquiera de los dos candidatos supone una reconfiguración de las estrategias de México para responder a esta circunstancia, en las que nuestro país necesita plantear medidas más eficaces de cooperación entre las tres naciones y redefinir su papel dentro del T-MEC, fortaleciendo así su soberanía.

La crisis originada por el conflicto ruso-ucraniano ha precipitado un profundo cambio en las relaciones de intercambio comercial del continente europeo y la región norteamericana, ya que, sumados al fortalecimiento de las relaciones entre Rusia y China, representan un rediseño de las alianzas estratégicas a nivel internacional que pueden dar mayor relevancia al intercambio comercial y de los servicios entre Estados Unidos, Canadá y México. Esta situación ofrece nuevas oportunidades de desarrollo para nuestro país que podría capitalizar así la confrontación de Estados Unidos y China, buscando un intercambio comercial más justo.

Lo anterior ha acelerado la conformación de nuevos mercados, inversiones, cadenas productivas e intercambio comercial que demandan a nuestro país la capacidad para responder de manera más eficiente a las necesidades derivadas de la relocalización de inversiones (*nearshoring*) en aspectos como despliegue de las infraestructuras necesarias, entre otras las de telecomunicaciones, así como la formación de recursos humanos.

Las telecomunicaciones tienen una relevancia estratégica para cualquier país en la actualidad porque promueven el alcance a los diversos derechos digitales y son una herramienta para el desarrollo tecnológico, entre otras muchas características; sin embargo, también resulta fundamental que las políticas públicas y de regulación en este sector se encuentren alineadas con la soberanía de los distintos países. Muestra de lo anterior es lo sucedido con la red social

“X”, antes Twitter, la cual entró en contradicción con el gobierno de Brasil como consecuencia de la difusión generalizada de mensajes de odio y noticias falsas. Este episodio demuestra hasta que punto es importante que, en toda regulación de telecomunicaciones, se considere el interés nacional tanto en contenidos como en los aspectos técnicos.

La tendencia económica para el *nearshoring* es una posibilidad que se abre para nuestro país y que debe promover condiciones para alcanzar un desarrollo estable y sostenido, además de contribuir a reducir la pobreza y la desigualdad; pero esta oportunidad demanda de los mexicanos y mexicanas un esfuerzo inédito de unidad, además de una cuidadosa determinación de las prioridades que se traduzca en nuevas políticas públicas capaces de fomentar el desarrollo con cambio social.

Desde luego, en este proceso hace falta digitalizar la economía, desplegar más y mejor infraestructura en todos los ámbitos productivos y generar empleos dignos, lo cual nos permitirá reducir el burocratismo asociado con la sobrerregulación y eliminar la corrupción, además de impulsar la salvaguarda de los recursos naturales y del medio ambiente mediante el aprovechamiento de las nuevas tecnologías y el impulso de un desarrollo sustentable.

A pesar de estos augurios positivos, el rumbo del país se encuentra corriendo sobre un estrecho sendero plagado de acechanzas en numerosos flancos, como es el caso de la latente posibilidad de una depresión económica en EE. UU., las tendencias inflacionarias a nivel internacional, las presiones migratorias, las posibles caídas abruptas de los precios del petróleo, las tensiones devaluatorias, las repentinas caídas de las bolsas de valores y las amenazas de retiro de las inversiones tanto nacionales como extranjeras.

A pesar de ello, las autoridades económicas y financieras de México han logrado corregir las tendencias más desestabilizadoras, utilizando medidas monetarias que han contenido y afianzado el rumbo económico con crecimiento moderado pero estable, creando empleos y reforzando la estabilidad laboral, a pesar de vivir un año electoral tan confrontado políticamente.

No obstante, buena parte de la estabilidad alcanzada ha sido consecuencia de una política de gobierno que emprendió diversas iniciativas en todos los órdenes, fortaleciendo su presencia en el sector energético, tanto en los hidrocarburos como en la electricidad. Asimismo, se canalizó la inversión pública en la recuperación de los ferrocarriles, en la irrigación, en el impulso de las carreteras y en la construcción de nuevos aeropuertos, obras que se han reflejado en beneficios y prosperidad para la población de diversas regiones del país y en utilidad pública.

Por otra parte, se ha logrado un equilibrio cambiario reflejado en la contención de la inflación que se ubica en niveles competitivos ante nuestros socios comerciales, manteniendo los precios de las gasolinas y de los hidrocarburos. El poder adquisitivo de los salarios mínimos se ha recuperado significativamente a niveles históricos, se ha generado un sistema de apoyos a los estudiantes, a miembros de la tercera edad, a mujeres y a otros grupos vulnerables que ha fortalecido el nivel de aceptación de la actual gestión gubernamental, ya que los apoyos llegan directamente a la población, lo que se ha reflejado en los procesos electorales recientes, asegurando así la continuidad de este proyecto.

De esta manera, los resultados electorales para la presidencia favorecieron ampliamente a la Doctora Claudia Sheinbaum Pardo, obteniendo una mayoría contundente e inobjetable que le da una representatividad sólida a su gobierno y a su partido en todos los ámbitos de la vida

política de México en los gobiernos estatales y municipales, en congresos locales y en ambas cámaras del Congreso de la Unión, lo cual da certidumbre al proyecto de la llamada 4ª Transformación.

Relación con el Gobierno Federal, con el Congreso de Unión y con los Sectores Productivos.

Es importante establecer las condiciones que enfrentará el gobierno entrante, para lo cual el sindicalismo deberá llevar a cabo un análisis de las circunstancias y posibles escenarios que se darán en todos los ámbitos de la vida económica, política y social en nuestro país.

El sindicalismo en México deberá promover el diálogo social con el nuevo gobierno e iniciar un proceso de encuentros con todos los sectores sindicales y sociales, en donde deberemos dar a conocer nuestras propuestas y proyectos para definir las que deben ser las grandes prioridades para el desarrollo.

Será necesario fortalecer la unidad del sindicalismo, impulsando el diálogo social y la negociación colectiva; esta es una gran oportunidad que sólo podremos capitalizar si asumimos la iniciativa con base en una propuesta que involucre a todos los sectores, tanto del gobierno como del sector empresarial, de manera que se puedan construir acuerdos que garanticen un desarrollo más amplio y sostenido de nuestra economía que se refleje en el pleno respeto de los derechos laborales, así como un reparto más equitativo de la riqueza generada; estas serían las bases para iniciar el diálogo con la Doctora Claudia Sheinbaum Pardo, próxima Presidenta de la República, así como con el Poder Legislativo de ambas cámaras, con el objetivo de influir en el Plan Nacional de Desarrollo y establecer un acuerdo nacional de todos los sectores productivos.

Es fundamental que esta nueva política económica e industrial establezca un Plan Nacional de Infraestructura que impulse el desarrollo de todos los sectores con base en una política que propicie el desarrollo científico y tecnológico con autonomía e independencia. Ello requiere, a su vez, de una política fiscal y presupuestal que apoye el financiamiento de un desarrollo estable y sostenible.

En esta ruta, es útil recuperar los consensos de la Mesa de Diálogo Sindical y aprovechar el avance alcanzado en el proceso de unidad del sindicalismo, que se tradujo en la conformación de la Asociación General de las y los Trabajadores, los cuales se resumen en las siguientes prioridades:

a) Agenda Legislativa y Social

- Impulsar la iniciativa de reforma en materia de Telecomunicaciones, Ciencia y Tecnología.
- Impulsar la reforma sobre jornada laboral, para que esta sea de 40 horas con pago de 56.
- Exención del Impuesto Sobre la Renta (ISR) hasta por tres salarios mínimos, así como, al pago de tiempo extraordinario, prestaciones sociales y bonos de productividad.
- Fortalecimiento de las políticas de vivienda, sistemas pensionarios y de salud.
- Incremento de aguinaldo, de 15 a 30 días por lo menos y pago de las utilidades acorde al Artículo 123 Constitucional.

b) Agenda Política

- Crear el Consejo Económico, Social y Ambiental como un mecanismo de diálogo social permanente.

- Fortalecer el trabajo de Agenda de Género, comenzando por el tema de los cuidados y abarcando todos los Convenios Internacionales en la materia.
- Seguimiento y evaluación del Mecanismo Laboral de Respuesta Rápida (MLRR) del T-MEC, con el propósito de que funcione como una herramienta para lograr la justicia y la democratización del mundo del trabajo, promoviendo la homologación de criterios, de normas laborales y jurídicas en los tres países.
- Fortalecer el presupuesto para el Sistema Educativo Nacional y a la Investigación Científica, Tecnológica y Cultural, como lo establecen los lineamientos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

c) **Agenda Laboral**

- Buscar la ratificación de todos los convenios faltantes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que protegen derechos laborales.
- Análisis de las implicaciones en materia laboral de la Iniciativa de Reforma Judicial.
- Fortalecimiento del salario mínimo y del contractual para superar la línea de bienestar familiar de las y los trabajadores, para alcanzar el cumplimiento de la norma Constitucional.
- Fortalecer la libre sindicalización y contratación colectiva de las y los trabajadores, así como la prohibición del trabajo infantil y demás derechos fundamentales.
- Demandar que el Estado garantice un transporte público eficiente y seguro.

Iniciativa Sindical de la UNT, FASU- ENADI, Mesa de Diálogo Sindical y AGT

La actual situación del país se caracteriza por la estabilidad, pero aún subsisten profundas desigualdades, por lo que en materia sindical mantendremos la solidaridad y apoyo a todas las organizaciones que han enfrentado diversos conflictos, con el propósito de prevenir cualquier pérdida de derechos y buscar la solución de su problemática.

Respecto de la Unión Nacional de Trabajadores (UNT), reiteramos el compromiso de mejorar los mecanismos de comunicación, promover la unidad y la solidaridad para respaldar el plan de acción de la Mesa de Diálogo, así como su propuesta de agenda. Mantendremos la movilización como mecanismo para lograr la solución de problemas que enfrentan los trabajadores, evaluando internamente la estructura y el funcionamiento de nuestra Central Sindical para impulsar el trabajo sectorial, fortaleciendo la negociación y contratación colectiva en todos los niveles.

Durante los últimos años, la UNT ha desarrollado un intenso trabajo unitario con otras expresiones sindicales, agrupadas originalmente en la Mesa de Diálogo Sindical (MDS); esto nos ha llevado a buscar una forma superior de organización que se materializa en la **Asociación General de las y los Trabajadores (AGT)**, la cual tiene el propósito de promover una interlocución efectiva con el Gobierno Federal y los sectores productivos, especialmente ante las inclinaciones de ciertos sectores gubernamentales que intentan reproducir las tendencias corporativas en su relación con una parte del sindicalismo.

La AGT, como se ha mencionado, es producto del trabajo impulsado desde la UNT, cuyas prioridades en relación con esta nueva central sindical serán: normalizar el funcionamiento de las plenarias; iniciar las actividades de las comisiones de trabajo; construir los consensos necesarios de cara al proceso fundacional, y; mantener el funcionamiento de la Mesa de

Diálogo Sindical para seguir construyendo acuerdos y profundizar en el proceso de unidad de los trabajadores.

Por otra parte, además de nuestra propia agenda, nos mantendremos vigilantes al procesamiento en el congreso sobre las iniciativas prioritarias planteadas por el titular del Poder Ejecutivo, entre las cuales se encuentra la iniciativa para la desaparición de los órganos constitucionales autónomos (OCA), sobre todo del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). Como se abundará más adelante, esto ameritará una actividad específica por parte del STRM y sus aliados.

Promoveremos el robustecimiento del capítulo laboral del T-MEC, que está próximo a revisarse ante la inminente contienda electoral de los Estados Unidos de América, el cual de seguro afectará este proceso, por lo que las organizaciones sindicales deberemos estar pendientes para buscar una mayor equidad en los ordenamientos laborales entre los tres países; esto es particularmente importante en el sector de las telecomunicaciones.

Ratificamos nuestra decisión de continuar colaborando con diversas organizaciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Confederación Sindical de Trabajadores de las Américas (CSA) y la Confederación Sindical Internacional (CSI), buscando alternativas y opciones ante los nuevos procesos de trabajo vinculados con la digitalización y con los nuevos desarrollos tecnológicos como la Inteligencia Artificial.

En relación con el FASU-ENADI, continuaremos analizando los posibles escenarios sobre la situación económica del país y las dificultades que se dan a nivel internacional, por lo que es necesario impulsar su reactivación como el instrumento que vincula a la UNT y a la Mesa de Diálogo con el movimiento social en las que la incorporación de la Sección 22 de la CNTE puede ser un activo importante.

Organizaremos, junto con nuestros aliados, la realización del XXII Congreso de la Unión Nacional de Trabajadores (UNT), la XII Asamblea Nacional del Frente Amplio Social y Unitario (FASU), así como el VII Congreso del Encuentro Nacional de Dirigentes (ENADI) para diseñar nuestro plan de trabajo y fortalecer la unidad, en dichos eventos serán de gran importancia las jornadas nacionales de lucha del 31 de enero y del 1º de mayo. Llevaremos a cabo la organización y sindicalización de nuevos núcleos de trabajadores, particularmente en los sectores vinculados con el nuevo entorno tecnológico.

Relaciones internacionales

Nuestra acción en el ámbito del sindicalismo internacional adquiere trascendencia ante el nuevo entorno tecnológico, la inminente revisión del T-MEC, la redefinición de las alianzas estratégicas entre los distintos bloques de países y de frente a los conflictos bélicos en curso; por ello, se marcan las siguientes prioridades:

- Continuar participando en organismos internacionales multilaterales como la OIT y la ONU para impulsar, desde estos espacios, una protección efectiva de los derechos laborales y promover nuestra agenda de derechos humanos y medio ambientales.
- Con la OIT, debemos insistir en la ratificación por parte del gobierno de México de los convenios pendientes, principalmente los que refieren a la eliminación de la brecha salarial entre hombres y mujeres, los que promueven la inclusión de jóvenes y mujeres en diversos ámbitos laborales y que corresponden a la Agenda de Cuidados, así como todos aquellos que protegen la libertad de asociación sindical y los demás derechos de los trabajadores, manteniendo las denuncias

acerca de los casos de violaciones a los derechos laborales por parte del gobierno de nuestro país.

- Al mismo tiempo, es necesario fortalecer nuestras alianzas con organizaciones sindicales internacionales como la CSI, la CSA, UNIFOR, AFL-CIO y UNI.
- Con UNI, debemos promover la organización de las y los trabajadores de las telecomunicaciones, socializando experiencias acerca de los nuevos procesos de trabajo y detectando formas innovadoras de acercamiento con los trabajadores de sectores emergentes como los empleados de plataformas o *Call Centers*.
- En la región de Norteamérica, debemos prepararnos para incidir en la actualización del T-MEC, reforzando la participación de los sindicatos mexicanos en la perspectiva de impulsar tanto el capítulo laboral como el Mecanismo Laboral de Respuesta Rápida (MLRR) del tratado, para que se conviertan en un instrumento eficaz para lograr la reciprocidad en el marco de las relaciones laborales, así como el impulso de la libertad de asociación sindical en los 3 países.
- De la misma manera, es importante preservar el interés nacional en sectores estratégicos como el energético o el de las telecomunicaciones ante las tendencias proteccionistas que se vislumbran en el marco del debate parlamentario sobre las reformas prioritarias del gobierno mexicano, principalmente las que tienen que ver con la posible eliminación de los Órganos Constitucionales Autónomos (OCA).
- Debemos explorar un mayor acercamiento con naciones como China para efecto de asimilar las experiencias respecto al desarrollo científico y tecnológico autónomo, todo ello con la intención de preparar las condiciones adecuadas para que México participe en el *nearshoring* con una nueva política industrial y de propuestas de políticas públicas.

Telecomunicaciones, nuevo acuerdo laboral y productivo con Telmex

Para los telefonistas, no sólo es un reto defender nuestros derechos laborales y contractuales, sino impulsar una estrategia que permita revitalizar al sector de las Telecomunicaciones como un eje fundamental para incentivar el desarrollo del país, ya que esta infraestructura impacta en todos los sectores productivos, de esta manera el impulso del e-gobierno puede propiciar la inclusión social, digital y productiva.

Hemos desarrollado una iniciativa para reformar la Ley de telecomunicaciones y radiodifusión, ya que la actual regulación inhibe la inversión en infraestructura, así como el desarrollo del sector. Nuestra iniciativa busca vincular la digitalización de la economía con el desarrollo científico y tecnológico autónomo.

Con este objetivo, se plantea la eliminación del IFT y la recuperación de la rectoría del Estado sobre este estratégico sector, propósito coincidente tanto con la iniciativa gubernamental de eliminación de los OCA como con la propuesta de Agenda Digital de la Dra. Claudia Sheinbaum Pardo, próxima Presidenta de la República.

Para poder recuperar la vanguardia en las telecomunicaciones, necesitamos actuar en 3 ámbitos estratégicos:

- Para hacer efectiva su estrategia de desarrollo, el nuevo gobierno pretende asumir la rectoría del sector desarrollando políticas públicas que podrían favorecer la conectividad y la inclusión digitales de la población; en este sentido, la iniciativa de reforma del STRM en materia de telecomunicaciones, ciencia y tecnología complementará la iniciativa gubernamental para la desaparición del IFT, eliminando además del Artículo 28

Constitucional el modelo de regulación asimétrica conocido como “preponderancia”. De esta manera, los operadores telefónicos contarían con alicientes para invertir en la infraestructura que necesita el país y competirían en igualdad de condiciones.

- Es necesario construir un nuevo pacto laboral con la Empresa que reconozca la importancia del factor humano en la revitalización y recuperación del liderazgo en el sector de Teléfonos de México, junto con el compromiso de los trabajadores para continuar manteniendo a Telmex como una empresa de vanguardia y cambio tecnológico. Ello implica cubrir las necesidades presentes y futuras con nuevas vacantes, materia de trabajo e inversión, entre otros.
- Es indispensable que la Empresa presente un plan para su revitalización que otorgue certidumbre en aspectos como la inversión en infraestructura, recambio tecnológico, capacitación y la incorporación de nuevos servicios, recuperando algunas de las porciones del negocio sustraídas de la empresa. Este plan puede dar viabilidad a otras iniciativas.

Es importante tener en cuenta que la actual regulación, ha sido parte causante de la contracción de la inversión para el despliegue de más infraestructura en el sector. A su vez, esto ocasionó una reducción significativa en el desarrollo de muchos sectores productivos que se mantuvieron al margen de los beneficios de la digitalización, profundizando con ello la exclusión de amplios sectores sociales de bajos recursos y de los habitantes de poblaciones alejadas. Adicionalmente, la regulación asimétrica aplicada por el IFT se ha convertido en una fuente de conflictos entre el STRM y la empresa Telmex.

Actualmente se ha aprobado el dictamen de la desaparición del IFT; sin embargo, en dicho decreto no se modifica la regulación. Es decir, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión queda intacta y el regulador sería la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), misma que tendría las facultades técnicas y jurídicas para continuar con el mismo esquema regulatorio que actualmente ha generado una crisis en el sector de las Telecomunicaciones.

Es primordial que los trabajadores afiliados al STRM contemos con una estrategia para asumir los retos venideros, esto con la posibilidad de que nuestras iniciativas sean contempladas y aprobadas por la nueva legislatura y que sea conveniente para el interés general de la población, impulsando así una conectividad universal, tal y como está plasmado en el Artículo 6º Constitucional que las políticas regulatorias impuestas por el IFT han estado obstaculizando.

Hemos trabajado en la construcción de una ruta de trabajo para lograr promover nuestras propuestas con distintos legisladores que cuenten con la voluntad política de apoyar la presentación de nuestras iniciativas, tomando en cuenta que nuestra intención es impulsar políticas públicas que incentiven la inclusión digital de todas y todos los mexicanos. Para ello, es necesario actuar en dos frentes de trabajo que serían los siguientes:

1. La gestión e interlocución con el Congreso de la Unión
2. la construcción de alianzas políticas, aprovechando la fuerza y representatividad de organizaciones fraternas como la recién nacida AGT y la UNT.
3. El trabajo al interior, estableciendo una estrategia de formación de cuadros sindicales, de difusión y de movilización de toda la base telefonista en torno a nuestro proyecto sindical.

El Sindicato ha emprendido la tarea de contactar con nuevos legisladores y lograr alianzas en beneficio de los trabajadores telefonistas y el interés general en torno al sector de las telecomunicaciones, con una clara visión de transformación, mayor inversión e inclusión de

todos los involucrados en el sector; es decir, de todos los operadores y concesionarios privados y la red compartida de CFE Telecom, tomando en cuenta que la mayor red de fibra óptica en México es la de Telmex y que ésta debe ser la punta de lanza en el sector.

Es importante hacer notar que la Empresa está desarrollando una estrategia para convertir a Telmex en una mera transportadora de datos y servicios de telecomunicaciones; en esta ruta, intenta acotar las capacidades y la materia de trabajo de los telefonistas, tratando de marginarnos de los planes de desarrollo del consorcio. Así se explica el proceso por medio del cual se han segregado de Telmex las partes más rentables del negocio en beneficio de América Móvil, con la consecuente descapitalización de Teléfonos de México.

Diversos estudios elaborados por el STRM demuestran, sin lugar a dudas, cuál es el papel que dicho proceso de descapitalización silenciosa ha tenido sobre el estado financiero actual de la empresa, por lo que un elemento fundamental de la estrategia sindical para recuperar materia de trabajo implica reintegrar a Telmex las unidades de negocio escindidas.

En cualquier escenario se necesita una relación obrero-patronal más dinámica, donde nuestra prioridad sea el diálogo y la negociación, cuyos resultados redunden en un mayor número de vacantes y en la impartición de la capacitación necesaria a todas las especialidades. Sólo de esta manera Telmex podrá responder más adecuadamente a fenómenos como el *nearshoring*, por lo cual es importante que definamos un plan de acciones ante la renuencia que se prevé que muestre la Empresa y ante sectores de gobierno que busquen detenernos.

Es importante que los trabajadores adquieran conciencia sobre la necesidad de recuperar la materia de trabajo e insertarnos en la de nueva creación. Necesitamos impulsar una nueva política laboral sindical con la que podamos enfrentar los retos que significa la reestructuración de nuestra fuente de empleo, empoderando a nuestra organización ante las nuevas tecnologías y condiciones laborales.

Negociaciones entre el STRM y Telmex

Telmex está reduciendo su tamaño e importancia por diversas causas tales como la restricción en inversiones, la reducción de la plantilla laboral y otros factores que se traducen en una menor participación de mercado, lo cual nos obliga a profundizar el trabajo para incidir en un cambio de mentalidad por parte de los trabajadores, y en un cambio en los términos de la negociación con la Empresa; de esta manera, podremos lograr mejores resultados en rubros como la Calidad del Servicio, Participación de Mercado y la Retención de Clientes.

Con este objetivo debemos promover campañas de concientización que generen una nueva cultura laboral, con la correspondiente reevaluación del programa de productividad, buscando la recuperación de nuestra materia de trabajo, así como la viabilidad económica y financiera de Telmex, por lo que deberemos impulsar intensamente un mayor sentido de pertenencia respecto a nuestra fuente de empleo y, sobre todo, a nuestra organización.

Nuestro reto será involucrar a los trabajadores en la evolución de la materia de trabajo, a partir de un diagnóstico y de una estrategia planificada que nos permita identificar los puestos laborales que se harán obsoletos, así como aquellos que surgirán a futuro.

De la misma manera, seguiremos tratando las principales preocupaciones de las y los telefonistas ante las reuniones periódicas con la Dirección General de Teléfonos de México, con el objetivo de atender problemáticas que, por cierto, deben resolverse para mejorar los

resultados comunes y que sin duda alguna serán benéficos para Teléfonos de México y sus trabajadores.

Los puntos que deben considerarse dentro de nuestra estrategia para que sea efectiva son los siguientes:

Negociación con la Empresa

1. Es necesario establecer un nuevo acuerdo con Teléfonos de México que permita superar el deterioro en la relación obrero patronal, de manera que se establezcan las prioridades comunes y se defina una ruta conjunta de trabajo, evaluando de forma periódica los avances que se logren. En este punto específico, es imprescindible que exista un compromiso claro que acredite la voluntad de las partes (*Programa de Permanencia Voluntaria y Pasivo Laboral*).
2. Fortalecer la estrategia de revitalización de la marca Telmex, en función de que la marca tiene un valor de mercado histórico y representa la empresa líder de telecomunicaciones en México. Este punto puede ser parte del nuevo acuerdo con Teléfonos de México y puede promoverse en tiendas comerciales con audios de promoción, videos cortos en tiendas, acordando presencia en eventos masivos, etc.
3. Se debe rediseñar el Programa de Productividad para ajustarlo al entorno y objetivos actuales, de tal suerte que las metas e indicadores no sólo sean alcanzables para las y los telefonistas, sino que ayuden de manera efectiva a mejorar los resultados de Telmex. Esto se presenta sobre todo en casos como la falta de herramientas, equipos, vehículos en buen estado, productos, etc. lo cual complica el logro de indicadores actuales; otro ejemplo es que se exige el cumplimiento de ventas y órdenes de servicio sin asegurarse que se realicen en condiciones adecuadas, lo cual resulta incluso en bajas de clientes. Parte de la solución también radica en la desaparición de los modelos individuales de productividad, ya que desvía la atención y las estrategias que deben dedicarse para la obtención de los objetivos colectivos.
4. El establecimiento de métricas claras y comunes en asuntos como evaluación de cumplimiento de indicadores de productividad, participación de mercado (PDM), calidad de servicio. Este punto obedece a que normalmente los objetivos planteados por la Empresa son arbitrarios y suelen estar conformados por información a la que el Sindicato no tiene acceso; o bien, que depende de la administración para contar con ella. Una acción que puede ayudar para este propósito es la recopilación de cifras y resultados desde los propios centros de trabajo y tomar en cuenta el Banco Interno de Datos (BIT) que elabora actualmente el IFT, ya que son datos que la misma Empresa provee al instituto.
5. Así mismo debe rediseñarse el Programa de Capacitación debido a que la evolución tecnológica, en específico en el sector de las telecomunicaciones, requiere de una capacitación constante, actualizada y que sea diseñada para cumplir con las exigencias actuales. Para este propósito, deben aprovecharse las nuevas tecnologías que permitan la capacitación a distancia, las cuales serán complementarias de la capacitación presencial y en campo que debe seguirse impartiendo.

Promover condiciones para que la Empresa cumpla sus compromisos

- a. Sin duda, uno de los grandes asuntos es la presencia de trabajadores de empresas filiales y terceras, lo cual está estrechamente ligada con las vacantes. Retirar a los trabajadores de empresas filiales y terceras y, posteriormente, permitir la permanencia de solo una parte reducida y controlada de las mismas, respecto del total de los telefonistas que deben de estar presentes en los centros de trabajo, puede impulsar la

lucha por acreditar de manera mas clara la necesidad de vacantes. También ha quedado demostrado que la calidad y hasta el sentido de pertenencia que tienen los telefonistas permiten el ofrecimiento de un mejor servicio a los clientes, en función de la práctica y capacitación adquirida y de que, al no estar enfocados a trabajos por volumen sino a la calidad del servicio, resuelven de mejor manera los problemas.

- b. Es fundamental recuperar materia de trabajo actual y pactar aquella con proyección a futuro, recuperando a su vez espacios como Parque Vía y edificios relevantes a nivel nacional. Esto debe estar respaldado por propuestas de los compañeros que interactúan con las áreas mayormente afectadas para crear diagnósticos sobre los procesos que se ejecutan y, posteriormente, una ruta de trabajo para su recuperación.

Detener las pretensiones de la Empresa de reducir la participación de Telmex en telecomunicaciones

1. Promover el cambio del modelo de regulación sobre Teléfonos de México, buscando la desaparición del IFT y de la figura de preponderancia. Esto requerirá el impulso de la iniciativa de reforma a la Ley de Telecomunicaciones del STRM en el escenario legislativo, así como una presentación y explicación detallada dirigida a las y los telefonistas. De igual manera, se deben promover compromisos de trabajo con la Empresa que permitan el seguimiento de este acuerdo mutuo, para el relanzamiento de la Empresa.

Movilizaciones y acciones sindicales

1. Elaborar diagnósticos propios del STRM locales y/o regionalizados a partir de la información que se obtiene en los centros de trabajo.
2. Sobre esta base se definirá un plan de trabajo general para cada especialidad y otro específico para cada unidad de trabajo, estos determinarán los objetivos de las acciones y movilizaciones que llevaremos a cabo.
3. Impulso de la movilización colectiva en mitines y asambleas, resaltando la conciencia entre nuestros compañeros sobre la importancia de este punto particular, de manera que las acciones que se lleven a cabo cuenten con la mayor participación. Esto debe ir acompañado de un proceso de evaluación para medir los avances de esta acción.
4. Involucrar a la Convención y a los centros de trabajo a nivel nacional en la importancia de ejecutar este programa de acción para mejorar las condiciones generales tanto de trabajo como de vida de los compañeros; se debe reimpulsar la campaña de información sobre el retiro de los servicios más rentables de Telmex, contrarrestar la afirmación del principal accionista de América Móvil quien asegura que Teléfonos de México ya no es negocio, además de resaltar que esta lucha será fundamental para defender nuestros derechos, así como mejorar nuestras condiciones laborales y de vida.
5. Impulsar la participación en Tiempo Extra y reducir la correspondiente en trabajos a destajo; esto puede ser ponderado en casos extraordinarios como un volumen alto de trabajo.

Revisiones Salariales y Contractuales 2025-2026

Para poder llevar a cabo este nuevo acuerdo laboral y productivo entre el STRM y la Empresa Teléfonos de México, tendremos que preparar y acordar en esta XLIX Convención Nacional Ordinaria, las actividades que desarrollaremos hacia el interior de nuestra organización. A partir de los acuerdos generados por zona y centro de trabajo al darse a conocer esta propuesta de Táctica y Estrategia, estableceremos un proceso de deliberación en todas las unidades de trabajo, con el propósito de que los acuerdos alcanzados con el involucramiento de todos los Telefonistas sean presentados y aprobados, durante la Asamblea Nacional de Representantes que

conocerá de los avances que se tengan de la Revisión Salarial del 2025. Ello nos permitirá contar con una propuesta para negociar en las próximas revisiones contractuales y salariales, y definir al mismo tiempo un plan de acción que impulsaremos para fortalecer la negociación con Telmex, CTBR, LIMSA y Tecmarketing.

Sabemos que la situación que actualmente atraviesa Telmex no será superada sino se establece un nuevo pacto laboral por parte del Sindicato de Telefonistas para ser negociado con la Empresa Teléfonos de México. Revertir las complicaciones de los últimos años de la relación laboral solo será factible en el marco de una solución integral que modifique las actuales condiciones adversas.

Solo construyendo una nueva relación laboral con Telmex, lograremos mantener los avances hasta ahora alcanzados por los Telefonistas en su contrato Colectivo de Trabajo y además integrarnos en una nueva etapa en el desarrollo nacional en donde Telmex sea la punta de lanza en el proceso de recuperación del desarrollo nacional sustentada en la integración de todos los mexicanos en beneficios de las Tecnologías de la Información Comunicación.

Calidad de Servicio y Participación de Mercado

Como es de nuestro conocimiento, los servicios de telecomunicaciones han cambiado la manera en cómo nos comunicamos, hoy la conectividad es vital en cada uno de los ámbitos de la vida moderna. Es indudable que el auge de las redes sociales, las plataformas en *streaming*, el comercio electrónico, la educación a distancia, la banca electrónica, entre otros, representan una oportunidad de seguir creciendo en suscriptores de internet, más aún cuando el despliegue de la infraestructura se ha realizado con miras a poder contar con el 50% de la participación de mercado a nivel nacional.

Por ello, están en marcha varias iniciativas para lograr este objetivo, en donde nuestra participación es muy importante. Debemos identificar los requerimientos para lograrlo e incidir para que la toma de decisiones sea más asertiva, buscando que los proyectos de ingeniería sean los más adecuados con base en un análisis conjunto previamente a su despliegue, resulta necesario que toda la estructura se involucre en tres aspectos fundamentales: **mejorar la calidad de servicio; retener el mayor número de clientes, lo que representa disminuir las bajas en un 50% como mínimo; además de captar y recuperar a los más posibles.**

Materia de Trabajo: El nuevo entorno tecnológico y los cambios en los procesos de trabajo de Telmex, capacitación

Debemos continuar trabajando en que los grupos de análisis refuercen la definición de estrategias en beneficio de los procesos de trabajo, y que esto se traduzca en mejores resultados en los indicadores.

Este año, se deberán integrar las comisiones para la revisión del programa, mediante un proceso ágil de análisis y toma de decisiones que contribuyan a posicionarnos de acuerdo con las exigencias de los clientes.

Deberemos pugnar por la defensa de la materia de trabajo mediante el análisis de los procesos, asegurando nuestra inclusión, sobre todo en aquellos de mayor proyección a futuro.

Sin duda, los retos que enfrentamos son muy importantes y debemos ser muy creativos para incidir en la negociación con el objetivo de que la empresa recupere la posición en el mercado que históricamente tuvo, sabemos que hay necesidades que deben ser cubiertas y atendidas. Hoy se cuenta con un mejor escenario por donde debemos de transitar con una mayor infraestructura de fibra óptica y un despliegue que busque intensificar la migración a esta

tecnología. Se deben cubrir las necesidades de insumos, por lo que debemos seguir insistiendo en ello para efecto de lograr la mejora continua de los procesos de trabajo.

En ese sentido y para estar en concordancia con estos objetivos la capacitación es un aspecto fundamental ya que con el avance y desarrollo de Los Ecosistemas Digitales de atención a los clientes, y la evolución tecnológica en los procesos productivos para la captación, atención, instalación, seguimiento y retención de clientes menores y mayores, existen actividades humanas que los clientes demandan difíciles e imposibles de automatizar, y que son fundamentales para que los procesos productivos funcionen adecuadamente y con calidad; para eso es importante dirigir esfuerzos en la **Evolución de la Capacitación** utilizando y combinando modalidades de capacitación y adiestramiento que garanticen la oportunidad de la información, métodos de enseñanza-aprendizaje con los niveles de conocimiento efectivos que funcionen como multiplicadores para desarrollar habilidades para la promoción, asesoría, instalación y venta de los productos y servicios del Internet de las cosas (IOT) que ofrece la empresa.

COMERCIAL

Es prioritario seguir impulsando la propuesta de Evolución de Comercial presentada en la negociación de CCT, que pretenden dar solución a temas relativos a materia de trabajo y la inserción de la especialidad en los nuevos procesos de trabajo sin pérdida de ningunos de los derechos adquiridos.

En la propuesta sostenemos la urgencia de dar vida a la modernización de la imagen visual y física de las Tiendas Telmex y contar con los mejores sistemas de atención y contratación de los clientes.

Por otro lado, insistimos en que se requiere contar en las Tiendas Telmex con un stock suficiente de productos de telefonía, conectividad e Internet de las Cosas (IoT).

En cuanto a los Cambios y modificaciones de procesos operativos y las ofertas comerciales que la empresa implementa, deberemos revisarlos conjuntamente y hacer las observaciones necesarias, antes de que estos se difundan y se ejecuten, lo anterior con la finalidad de mejorar la atención y retención de los clientes en las tiendas comerciales.

En el posicionamiento de la marca Telmex, dar difusión a las tiendas como primer punto de contacto con los clientes, en los medios publicitarios y electrónicos, como la mejor opción para pagos y contratación de servicios.

Se hace necesaria la inclusión de la especialidad al nuevo proyecto Telmex Atención al Cliente (TAC) y a la diadema de Atención a Técnicos en Línea (ATL), con la finalidad de brindar una mejor atención al cliente al igual que otras especialidades que ya están integradas en este proceso.

Por último, se deberá considerar a la especialidad de Comercial en el otorgamiento de vacantes que permita ser unos de los ejes de la Evolución de la Especialidad.

SAC

Como parte de la modernización de la materia de trabajo y la participación de las especialidades

en los diferentes procesos de atención a clientes, la especialidad de clientes cuenta con una amplia agenda de temas que se vienen negociando con la Empresa y a los cuales debemos dar seguimiento hasta llegar a acuerdos integrales.

Así mismo, como prioridad, es se inyecte mediante vacantes el incremento de personal para poder mejorar la atención a clientes, la retención de los mismos y con ello mejorar nuestra participación de mercado.

Comercialización

Revisión del proceso de solicitud de datos y documentos a los clientes. La Empresa presentará la próxima semana el nuevo proceso para promover ventas y contrataciones sin afectar la seguridad, por lo que se le avisará la fecha a la coordinación de ambas especialidades.

Se solicitó la participación en TAC / ATL. La Empresa informó que se están preparando los desarrollos para cumplir con este objetivo.

Tráfico

En lo relacionado a los proyectos de evolución en donde tenemos participación en los sistemas ATL y TAC, que están estrechamente ligados a la consolidación del servicio concierge ordenes de servicio el cual concluirá su implementación sumando las salas de trafico de sección matriz, con ello llegaremos a total de 29 salas.

así mismo se iniciara con el proyecto concierge quejas 050 y se estima que en un lapso de 30 días más se concluya, con ello brindaremos mayores actividades de atención y esto también permitirá explorar nuevas funcionalidades que nos permitan adicionar nueva materia de trabajo a la especialidad, es importante continuar por esta vía ya que estos proyectos han asegurado nuestra inclusión incidiendo directamente en mejorar la calidad de servicio y coadyubando directamente con otras especialidades para este propósito.

Programa de Pertenencia Voluntaria y Circulo Orgullo

El Programa de Permanencia Voluntaria suscrito en 2012 entre empresa y Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, continúa siendo una de las iniciativas sindicales más importantes encaminadas a apoyar las finanzas de la empresa y por otro lado a mantener a los trabajadores activos de mayor experiencia en el puesto de trabajo, impulsando con ello la calidad del servicio, la retención y recuperación de clientes

La Empresa se debe comprometer a retomar el Programa de Permanencia Voluntaria con incentivos adicionales a los existente.

STRMnoticias y Redes Sociodigitales

En un entorno donde los cambios tecnológicos han generado una revolución que ha modificado nuestra manera de consumir información, el STRM ha asumido la responsabilidad de hacer uso de las Redes Sociodigitales como una herramienta de información para llegar a toda la base trabajadora.

Con la creación de STRMnoticias, medio informativo de nuestra organización, se ha conseguido superar el constante cerco mediático que el Sindicato ha sufrido sistemáticamente. STRMnoticias ha logrado consolidarse como el medio informativo sindical, laboral y de telecomunicaciones más visitado y visto del mundo laboral. Hemos conseguido emitir, por

medio de programas en YouTube, Facebook Live, X, TikTok e Instagram, así como el blog strmnoticias.org.

Tomando en cuenta la constante evolución de los medios informativos digitales y el uso de redes sociales por cada vez un mayor número de usuarios, el STRM debe reforzar y renovar la imagen de su medio informativo.

- Es importante mencionar que estamos en el proceso de registrar ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Intelectual (IMPI) el escudo de nuestra organización y el logotipo de STRMnoticias, formalizando así nuestra presencia en la red.
- Reforzaremos las actividades sindicales en las plataformas y redes sociales donde nuestra organización tiene presencia, con la renovación y ampliación de nuestra barra de programación y una mayor difusión por medio de plataformas como Spotify, Amazon Music y Apple Podcast.
- Se incentivará mayor difusión y participación en la revista institucional “Restaurador 22 de abril”, además de digitalizar esta publicación para mayor alcance.
- Continuaremos con la campaña por la revitalización de la marca Telmex por medio del talento interno con el que contamos, incentivando la participación de las y los telefonistas.
- Participaremos en la construcción de los medios digitales de la AGT a través de la Comisión de Prensa y Comunicación de esta organización.
- Se continuarán impulsando los programas relacionados con los jóvenes y con los jubilados.
- Se renovará la página oficial del STRM.

Es importante reforzar e impulsar mayor participación de las y los trabajadores en la difusión informativa que se produce por los canales sindicales, sin dejar de lado el esfuerzo y trabajo de la estructura sindical.

Trabajo de Igualdad de Género

El STRM enfrenta desafíos en la lucha de los derechos laborales y la igualdad de género, buscamos garantizar la generación de liderazgos efectivos para difundir la información referente a las legislaciones vigentes más avanzadas, sobre la inclusión laboral de las mujeres y sus derechos laborales y nos enfocamos en ámbitos como la eliminación de la brecha salarial entre hombres y mujeres, para lo cual haremos uso de instrumentos como talleres, conversatorios o cursos de igualdad de género que permitan el empoderamiento de nuestras compañeras sindicalistas y la generación de políticas públicas y acciones en todos los ámbitos como:

- Promover la participación de las mujeres en todos los puestos de representación sindical.
- Impulsar dentro de la agenda sindical los temas de género para erradicar la discriminación y los distintos tipos de violencia laboral y social.
- Colaborar con otras organizaciones para fortalecerla la lucha por la igualdad de género en el trabajo
- Continuar desarrollando campañas para capacitar a los miembros del Sindicato sobre la importancia de la igualdad de género en el lugar de trabajo.
- Utilizar un lenguaje claro y asertivo al comunicar las necesidades y preocupaciones de las trabajadoras, aprovechando las plataformas digitales y redes sociales para visibilizar la labor sindicalista y los temas de nuestro interés
- Continuar trabajando en la construcción de alianzas tanto al interior como al exterior para fortalecer el movimiento con datos y hechos concretos.

- Adoptar estas estrategias ayudara a fortalecer el impacto de las mujeres dentro de los sindicatos, promoviendo un entorno más equilibrado y de justicia.

Formación de Jóvenes Telefonistas

En materia de poblaciones juveniles, el STRM apoya el desarrollo de propuestas de políticas públicas que consideren los cambios intergeneracionales y la estructura por edad de la población, con especial atención en el desarrollo integral de las personas adolescentes y jóvenes. Promueve la participación activa y corresponsabilidad de las juventudes, así como el establecimiento de alianzas inter e intrageneracionales, que tome en cuenta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el Consenso de Montevideo y otros acuerdos globales y regionales.

Adicionalmente, nuestra organización orienta y apoya en el diseño de estrategias de desarrollo adecuadas para las y los jóvenes mediante el diálogo con los gobiernos y alianzas, organismos no gubernamentales, la academia, los medios de comunicación, así como con organizaciones de la sociedad civil, partidos políticos y sindicatos que trabajan con jóvenes y organizaciones o colectivos juveniles.

Para alcanzar el desarrollo integral de las personas adolescentes y jóvenes, y con base en la **Estrategia Global sobre adolescencia y juventud**, el STRM se enfoca en promover el empoderamiento de las juventudes para tomar decisiones libres e informadas sobre su cuerpo, su vida y su mundo. Así, se busca incorporar las necesidades de la gente joven a las estrategias de desarrollo y reducción de las desigualdades, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Promueve el fortalecimiento de capacidades y el liderazgo de las juventudes para que puedan conocer y ejercer sus derechos, y contribuir a mejorar sus entornos.

El STRM aboga especialmente por el reconocimiento y respeto de los derechos de las y los jóvenes, particularmente en lograr la participación de las mujeres en la representación sindical.

Muchas gracias
27 de septiembre del 2024